

BLEND ED COUNSELING – DIE MISCHUNG MACHT'S



Digitale Beratung via Chat oder E-Mail sind in der Praxis je länger, desto mehr ein Thema. Das volle Potenzial dieser Beratungsangebote entfaltet sich aber erst in der Kombination der verschiedenen Kanäle und Medien. Dass es auf die richtige Mischung ankommt, weiss in der Schweiz kaum jemand besser als Martina Hörmann, Professorin an der Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW, in Olten.

Frau Hörmann, Beratung ist eine persönliche, menschliche Interaktion. Braucht es denn die digitale Beratung überhaupt? Ja, auf jeden Fall, denn die Vorteile digitaler Beratung sind vielfältig. So kann es bei gewissen Themen nützlich sein, kein visuelles Gegenüber zu haben. Zudem sind digitale Beratungsangebote sehr niederschwellig: Ratsuchende können zu jeder Tages- und Nachtzeit eine E-Mail schreiben, denn räumliche und zeitliche Distanzen spielen keine Rolle. Insgesamt betrachtet, braucht es beides: digitale Beratung und das persönliche Gespräch. Im Blended Counseling wird der optimale Mix verschiedener Medien gesucht, das heisst die passgenaue Nutzung von Telefon, Mail, Chat, videogestützten Verfahren und dem persönlichen Gespräch vor Ort. Ein grosser Vorteil von Blended Coun-

seling ist, dass Beratende dadurch näher an der Lebenswelt ihrer Klientinnen und Klienten dran sind. Zudem wird der Zugang zur Beratung verbessert. In der Forschung hat man gemerkt, dass in den Beratungsstellen der Vorbehalt gegenüber digitaler Beratung immer noch gross ist. Der Glaube, dass nur Face-to-Face-Kommunikation wirklich das erreichen kann, was in einer Beratung gefordert wird, lebt fort.

Und was sind die Risiken? Ich würde nicht von Risiken sprechen, eher von Herausforderungen. Kennzeichen von digitaler Beratung ist die Beschleunigung von Kommunikation und die damit verbundene Verschiebung von Erwartungen an Erreichbarkeit. Die Anonymität ist teilweise für Beratende ungewohnt, ebenso die schriftbasierte Beratung. Hierfür braucht es Schulungen, um auch im virtuellen Raum professionelle Beratung zu gewährleisten. Ein Problem ist manchmal auch die Finanzierung solcher Modelle durch Stadt, Kanton und Bund, die alle ganz klare räumliche Grenzen kennen. Zudem kann eine Klientin oder ein Klient während einer Onlineberatung einfacher aussteigen, als wenn ein persönliches Gespräch stattfindet. Das bedeutet aber auch, dass das Gespräch noch mehr auf Augenhöhe stattfindet, was ein positiver Aspekt ist.

Wie ist es denn mit dem Datenschutz? Ist der gewährleistet, wenn ich mich online beraten lasse? Für uns ist der Datenschutz ein wichtiger

Qualitätsstandard. Erzähltes soll den Raum nicht verlassen, die Verschwiegenheit muss gewährleistet werden, auch im Onlinekontext. Diese Vertrauensbasis soll nach wie vor gelten, weil es eine wichtige Voraussetzung für die Beratungsarbeit ist. In der Praxis hat sich bislang ein Graubereich entwickelt. So berät man auch schon mal per E-Mail über Outlook, auch wenn dies «mitgelesen» werden kann. Wir verwenden darum in unserem Projekt ein Open-Source-Mailprogramm namens Proton, das E-Mails verschlüsselt versendet, sowie den kostenpflichtigen Anbieter HIN. Genauso verhält es sich übrigens mit der Beratung per Chat oder per SMS. Da nutzen wir Signal anstelle von WhatsApp, ebenfalls eine kostenlose Lösung für video- oder textbasierten Chat.

Im Blended Counseling erfolgt der Erstkontakt zumeist im direkten Face-to-Face-Kontakt. In diesem Gespräch wird dann gemeinsam festgelegt, über welche Medien kommuniziert wird.

Werden die Beratenden denn nicht überstrapaziert, wenn Sie rund um die Uhr in verschiedenen Medien aktiv sein müssen? Natürlich braucht es einen professionellen Umgang damit. Es soll klare Leitlinien geben, in welchem Zeitraum der Klient oder die Klientin mit einer Antwort rechnen kann. Zudem muss geklärt werden, wie man mit den einzelnen Medien umgeht,



PROF. MARTINA HÖRMANN hat gemeinsam mit der Berner Gesundheit, der Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme und Infodrog ein Projekt zu «neuen Modellen für Mediennutzung in der Beratung» ins Leben gerufen. Ziel des Projekts ist es, konkrete Hilfestellungen für die Umsetzung von Blended Counseling in der Beratungspraxis zu geben. Erste Ergebnisse werden Ende Jahr erwartet.

die Mitarbeitenden müssen das entsprechende Know-how aufbauen. So muss ich wissen, wofür sich ein Chat eignet (etwa um kurz und schnell zu kommunizieren) und wofür eine Mail (wenn jemand sein Herz ausschütten will). Wichtig sind Schulungen, um das notwendige Wissen und die Medienkompetenz zu vermitteln. Da klären wir auch Fragen wie: «Wer

steuert wann am besten den Wechsel des Kanals, die Klientin und der Klient oder die Fachperson?» Am Ende steht aber auch immer der digitale Reifegrad einer Organisation im Zentrum. Je medienaffiner ein Unternehmen ist, umso grösser ist dieser Reifegrad auch.

Wie sieht die Zukunft aus? Werden wir auch in zwanzig Jahren noch digitale Beratung und das Blended Counseling haben? Die Frage zielt darauf ab, ob wir als Beratende ersetzbar sind. Heutzutage sind wir es sicher nicht. Ein Roboter kann mir zwar im Onlinechat Antworten auf sogenannte FAQs geben, nicht aber auf spezifische Anliegen. In den nächsten zwanzig Jahren wird sich aber diesbezüglich viel tun, da bin ich mir sicher. So wird in Japan ja bereits an einem Roboter getüftelt, der empathisch handeln kann. Etwas, was uns bislang als Menschen einzigartig macht und von den Robotern unterscheidet. Es bleibt ein spannendes Forschungsfeld! (lv)