

Workshop Beratungskanäle im Mix – Begegnungsräume öffnen durch Blended Counseling

Dania Aeberhardt und Patricia Flammer



Beratungsangebote im Internet erfahren eine steigende Nutzung und stehen meist parallel zu herkömmlichen Beratungssettings zur Verfügung. Blended Counseling zielt hingegen auf eine bedarfsgerechte Kombination bewährter und neuer Kanäle, um die jeweiligen Vorteile miteinander zu verknüpfen. Der Workshop gab Einblick in ein Forschungsprojekt mit der Suchtberatung und lud dazu ein, fallbezogen Potentiale und Anforderungen einer systematischen Kanalkombination zu erkunden. Die Teilnehmenden setzten sich zudem mit Einsatzmöglichkeiten von Blended Counseling für ihre eigene Beratungspraxis interaktiv auseinander.

Tagung am 8. Dezember 2017 in Olten/CH

«Willkommen im Möglichkeitsraum»

– systemisch-lösungsorientierte Beratung weiter denken

Beratungskanäle im Mix – Begegnungsräume öffnen durch Blended Counseling

Workshop 5

**Fachtagung Willkommen
im Möglichkeitsraum
8.12.17**

Dania Aeberhardt und
Patricia Flammer

Institut Beratung, Coaching
und Sozialmanagement



Überblick Impulsreferat

Teil 1:

- Lebensweltnähe – Medien – Beratung
- Blended Counseling: Begriff, Modelle, Voraussetzungen

Teil 2:

- Vorprojekte/-studien zu «Blended Counseling»
- «Face to Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung»: Rahmen, Modellerweiterung, Modellszenario, Tools, Ausblick

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 2015: 40)
- digitale Medien als unverzichtbares Kommunikationsmittel zwischen Professionellen und AdressatInnen (Kutscher 2015: 39)
- «Geht es darum, möglichst vielen Menschen einen niedrighschwelligen Zugang zu Hilfesystemen zu ermöglichen, führt kein Weg daran vorbei, möglichst unterschiedliche Zugangswege anzubieten.» (Wenzel 2015: 39)

Mediatisierung von Beratung

- **zusätzliche, niedrighschwellige, adressatenzentrierte Zugänge** z.B. durch Onlineberatung
- Ratsuchende wenden sich **frühzeitiger** an eine professionelle Stelle
- Bessere Erreichbarkeit durch neue Medien, v.a. **anonyme Beratungsangebote** (Wenzel 2015: 38)
- «revolutionsartige Neuerungen» für Beratung und Therapie durch das Internet (Wenzel 2013:106)
- **geringeres «Klientifizierungsrisiko»** (Eugster, zit. in Pichler 2014)
- «schriftliche Beratung per Internet (...) **[als]** Brücke zu den örtlichen Angeboten der Beratungsstellen» (Wenzel 2013: 106)

Herausforderungen der Mediatisierung

- Reflexion der Wirkungen des mediatisierten Hilfeprozesses, v.a. auch im Hinblick der **sich verändernden Relationen von Öffentlichkeit und Privatheit** (Kutscher et al. 2015: 40)
- 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** (vgl. Kutscher et al. 2015)
- **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. in Weiß/Engelhardt 2012)

Idee: Nutzung der Vorteile des jeweiligen Kommunikationskanals

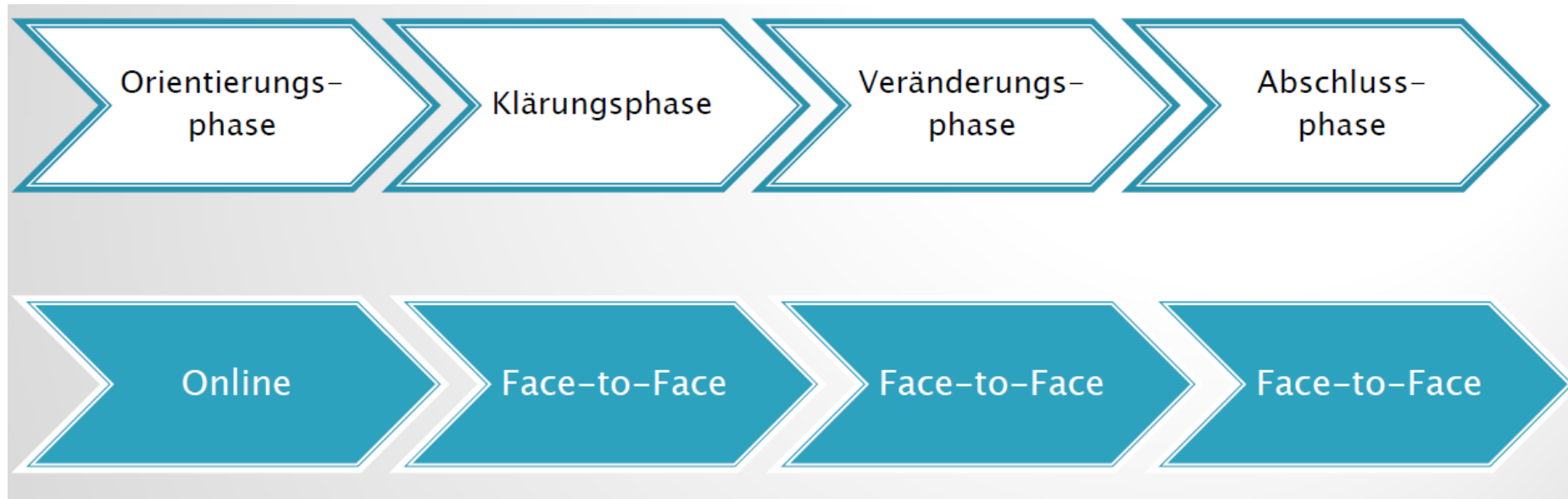
-> Verbindung von onlinebasierter Beratung und Offline-Beratungskanälen in beide Richtungen denkbar

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); erweiterbar durch andere onlinebasierte Medien

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013: 38)

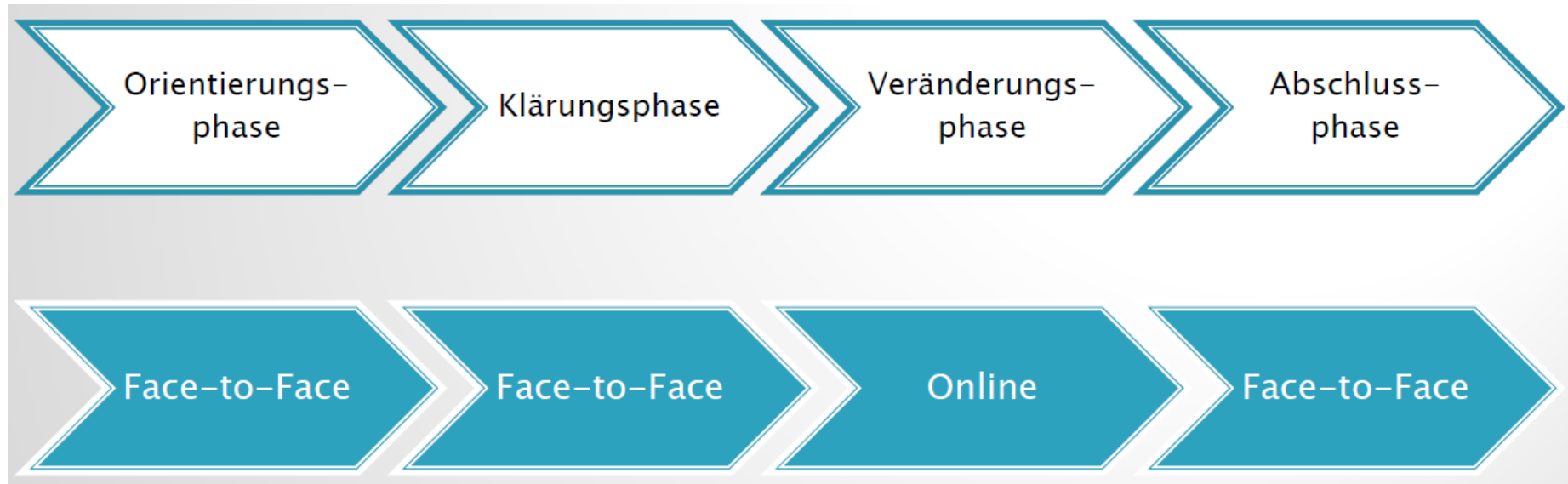
«Orientierung / Kontaktaufbau online»



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

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013: 46)

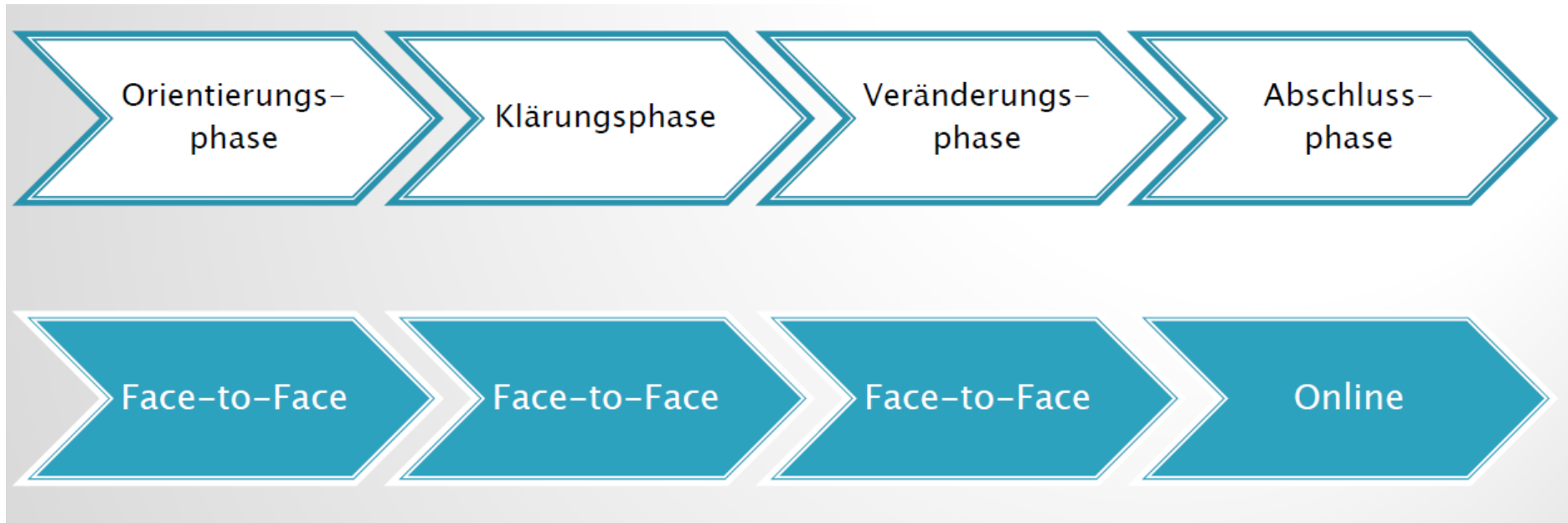
«Veränderung online»



für komplexe Problemsituationen mit aufwändigem Klärungsprozess

Blended Counseling-Modelle (nach Weiß 2013: 54)

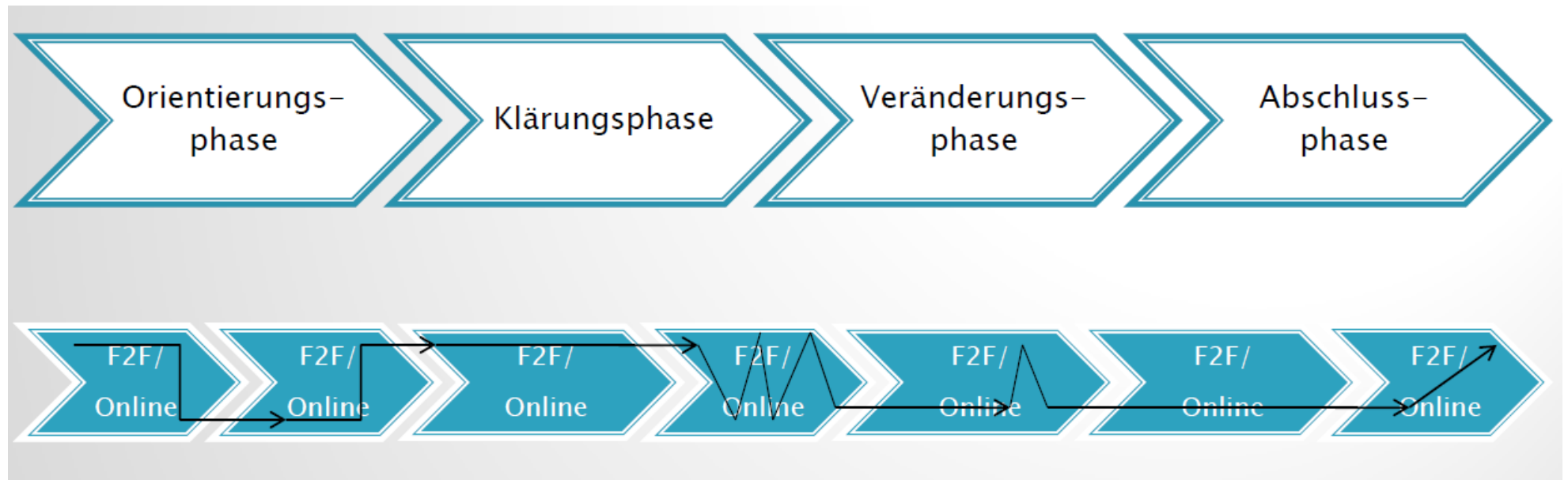
«Abschluss online»



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

⇒ selbstreflexive Skills und Kenntnis theoretischer Konzepte
medienbasierter Beratung

⇒ psychologische und kommunikative Skills

⇒ technische Kompetenzen

⇒ Datenschutz- und Sicherheitskompetenz

(vgl. Weiß 2013:62ff.)

möglichst eine anerkannte Weiterbildung in Onlineberatung (vgl. DGOB)

Voraussetzungen für Blended Counseling

Einrichtungen

⇒ Datensicherheit

⇒ Websitegestaltung und Usability

⇒ Vermittlung der Beratung (personelle Kontinuität)

(vgl. Weiß 2013: 62 ff.)

Voraussetzungen für Blended Counseling

Klientinnen und Klienten

- ⇒ ungestörter Internetzugang
 - ⇒ basale Grundkenntnisse der Internetnutzung
 - ⇒ Schriftsprachliche Kompetenz
 - ⇒ Flexibilität (bezogen auf den Settingwechsel)
- (vgl. Weiß 2013: 62 ff.)

Raum für Reflexion

Vor dem Hintergrund Ihres eigenen Beratungskontextes:

- Wo sähen Sie Potenziale / Chancen für Blended Counseling?
- Wo könnten sich Herausforderungen ergeben?

Vorprojekte & -studien zu «Blended Counseling»

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

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

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

Dienstleistungsprojekt Mai 2013 – Sept. 2014

«Telefonie, E-Mail und SMS im Beratungsalltag der Sozialen Dienste Winterthur»

- 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»

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?

Impactfaktoren Blended Counseling

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

VOR

- Näher an der Lebenswelt
- Verbessertes Zugang zu Beratung
- Verbesserte Passgenauigkeit von Beratungsangeboten

WÄHREND

- Stabilisierung Beratungsbeziehung
- Intensivierung Beratungsprozess
- Kurzfristige Kontaktmöglichkeit
- Effizienter Ressourceneinsatz

NACH

- Höhere Zielerreichung
- Höhere Zufriedenheit
- Verbesserte Nachhaltigkeit
- Verbesserte Möglichkeiten Nachsorge

Projekt «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung»

Laufzeit: 1.4.2017 – 31.12.2018

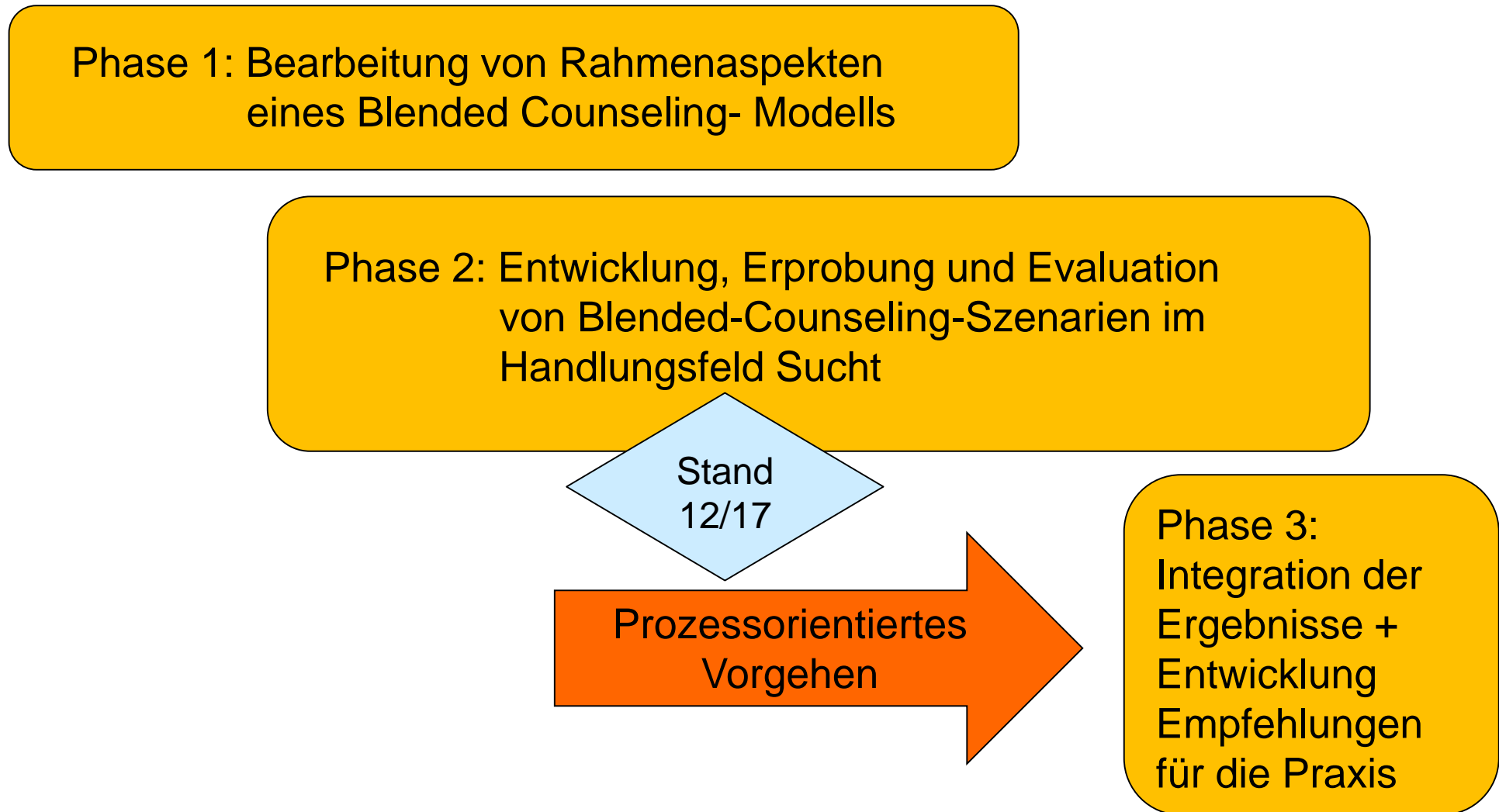
Ziele

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
- Empfehlungen für die Umsetzung in der Praxis

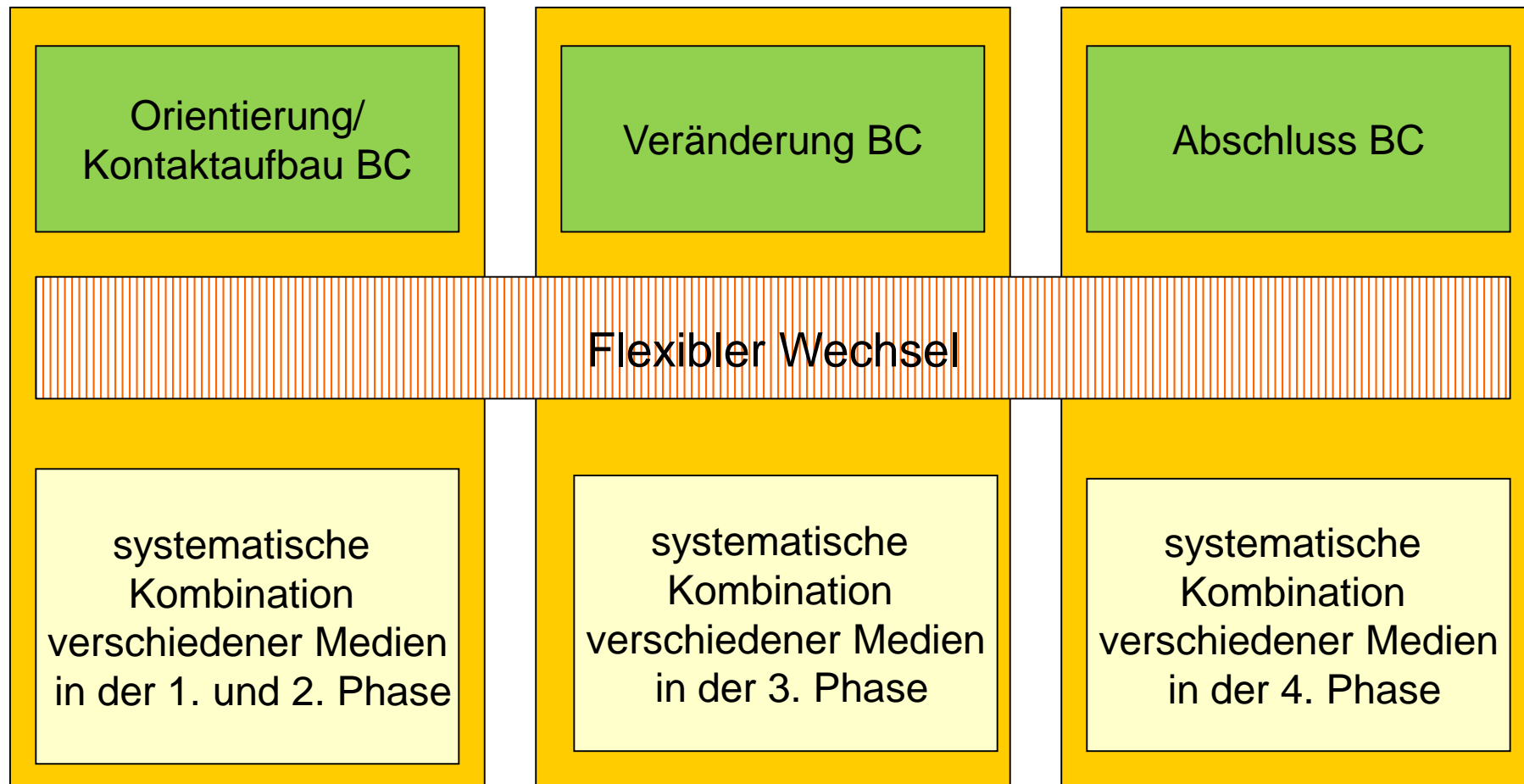
Projekt «Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung»

Vorgehen



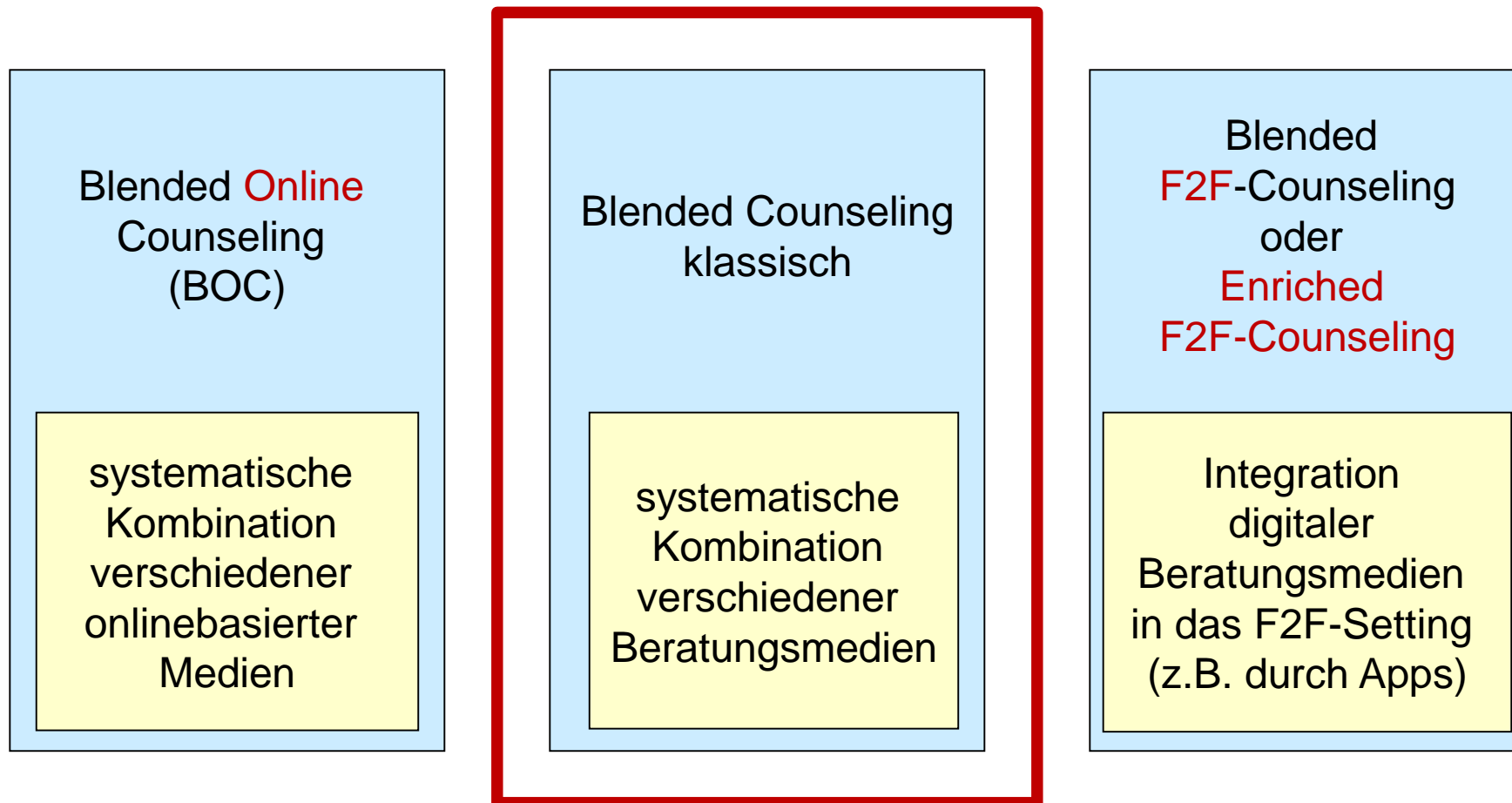
BC-Modell Flexibler Wechsel als integratives Element

Der flexible Wechsel (vgl. Weiss 2013) sollte integrativ gedacht werden.



Blended Counseling- Modelle neu denken

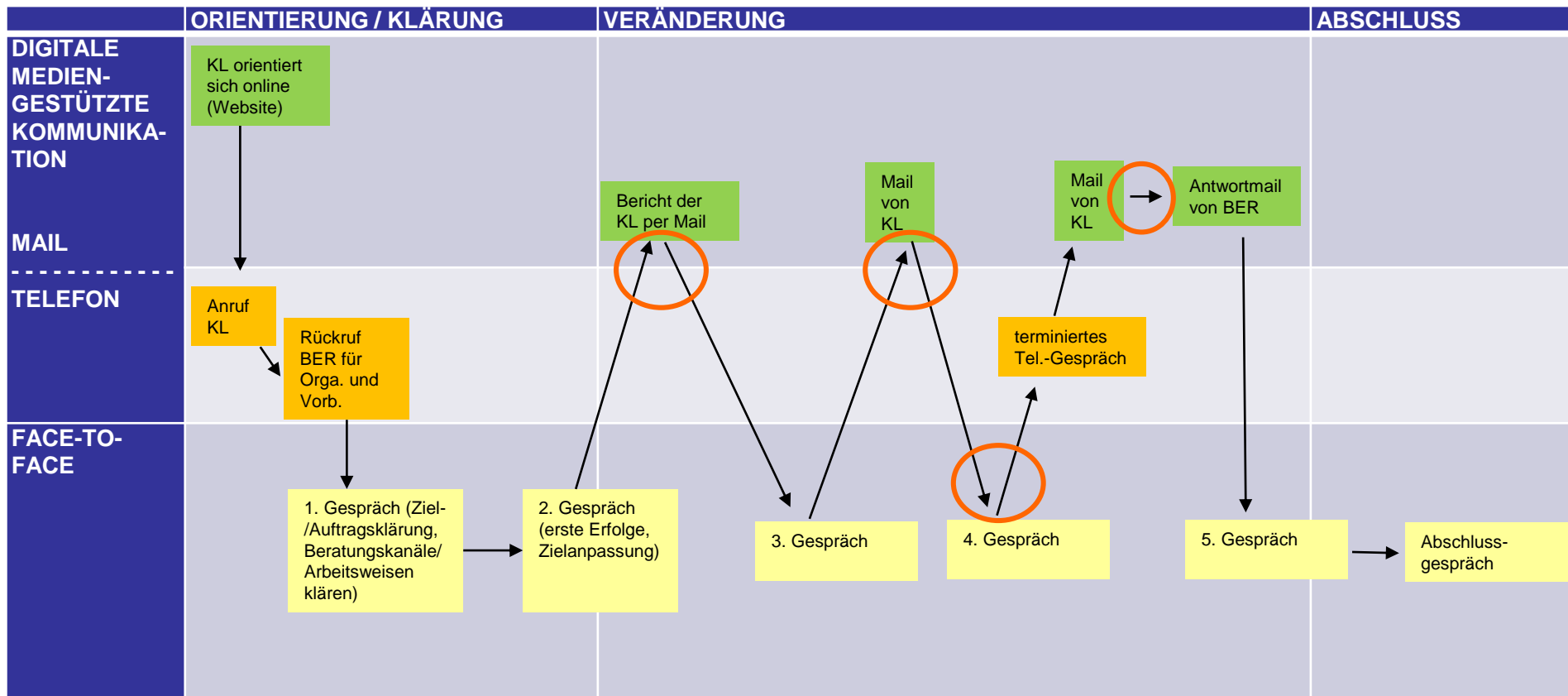
Sortierung der Modelle nach dem Kriterium: **in welchem Beratungssetting findet der Mix statt?**



Fragen in den Entwicklungsworkshops mit den Fachkräften: Leitfragen auf der prozessualen/professionellen Ebene

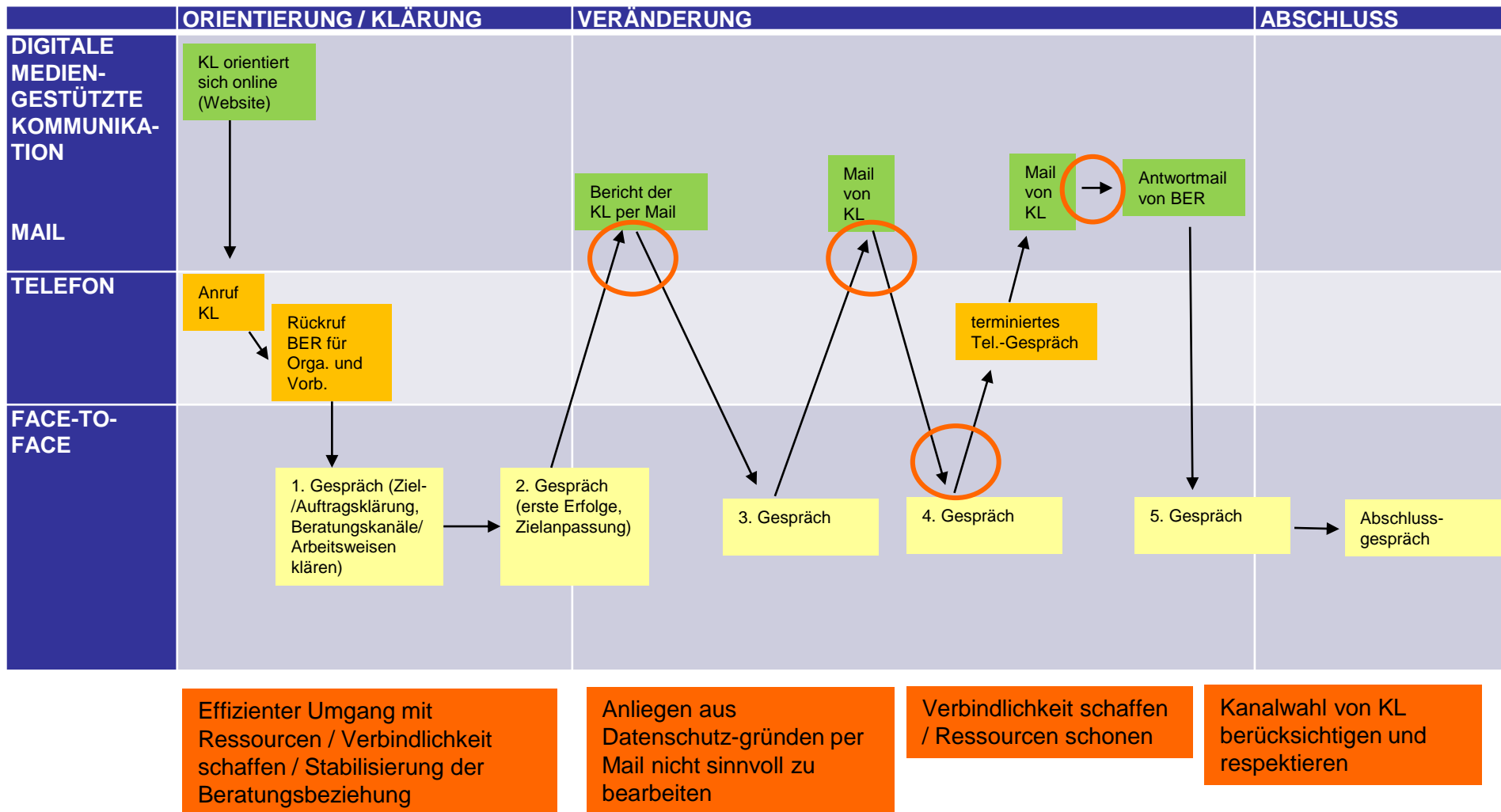
- Wie können die Modelle des Blended Counseling in der Suchtberatung konkret aussehen? Welche Ausdifferenzierungen im Beratungsverlauf sind denkbar? Vor- und Nachteile?
- Wie kann insbesondere das Blended Counseling-Modell "Flexibler Wechsel" konzeptionell-beraterisch konkretisiert werden?
- Welche Kompetenzen benötigen Beratungsfachkräfte für eine professionelle Umsetzung von Blended Counseling? Wie können diese zusätzlichen Kompetenzen erworben werden?

Beispielszenario: Beratung in einer Jugend- und Familienberatungsstelle



Analyse: Wie wird der Kanalwechsel begründet? Wer leitet den Kanalwechsel ein?

Beispielszenario: Beratung in einer Jugend- und Familienberatungsstelle



Beispielsszenario: Intake-Chat

	ORIENTIERUNG / KLÄRUNG	VERÄNDERUNG	ABSCHLUSS
DIGITALE MEDIEN-GESTÜTZTE KOMMUNIKATION	<div style="border: 1px solid green; padding: 2px; width: fit-content;">KL orientiert sich online (Website)</div> <div style="border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 5px; width: fit-content; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid green; padding: 2px; width: fit-content;">open-window Kurzberatung per Chat</div> </div>		
MAIL			
TELEFON			
FACE-TO-FACE			

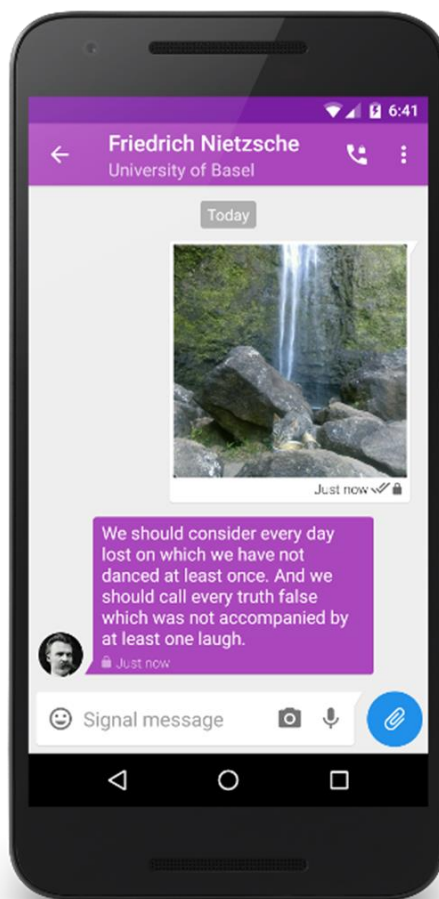
Wie könnte der Beratungsprozess weitergehen? Welche Varianten sind möglich?
 Welche Kriterien bestimmen das weitere Vorgehen nach dem Intake-Chat?
 Besteht die Möglichkeit eines anschliessenden Face-to-Face Kontaktes mit der Beraterin / dem Berater aus dem Intake-Chat?

Mögliche Tools für die Erprobung

E-Mail

Messaging

Video-Chat



ProtonMail

Raum für Reflexion

Einsatzmöglichkeiten von Blended Counseling in der eigenen Beratungspraxis:

- Wo zieht es mich hin?
- Was möchte ich (mit welchem Tool) mal ausprobieren?
- ...

Projekt Face to Face und mehr

- Woran bin ich hängen geblieben?
- Wovon möchte ich noch mehr wissen?
- ...

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»
- ...

Quellen und Literatur

Alfert, Nicole (2015). Facebook in der Sozialen Arbeit. Aktuelle Herausforderungen und Unterstützungsbedarfe für eine professionelle Nutzung. Wiesbaden. Springer VS.

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]

Engelhardt, Emily / Reindl, Richard (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In: Resonanzen - E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, Ausgabe 02/2016 | ISSN: 2307-8863, S. 130-144. Online unter <http://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393>

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 (2016). Näher an der Lebenswelt von Klientinnen und Klienten? Unveröffentlichter Vortrag vom 2. Juni 2016 bei der Berner Gesundheit. Olten: Hochschule für Soziale Arbeit FHNW.

Hörmann, Martina (2017). Face-to-Face und mehr. Aktuelle Überlegungen zu Blended Counseling. Vortrag beim 10. Fachforum Onlineberatung am 18.09.2017 in Nürnberg. Online verfügbar unter https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/FF17_WS6_Blended-Counseling_Hoermann.pdf

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.

Quellen und Literatur

Hörmann, Martina / Schenker, Dominik (2016). Näher an der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten? Potenziale von Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Vortrag am 27.1.2016 auf der Praxistagung in Basel. Online unter: <http://www.praxisausbildung.hsa.fhnw.ch/wordpress/wp-content/uploads/2016/02/Input-Workshop-11-Praxistagung.pdf>

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

Kutscher, Nadia / Loy Thomas / Seelmeyer, Udo (Hg.) (2015) Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlags GmbH.

Kutscher, Nadia / Loy Thomas / Seelmeyer, Udo (Hg.) (2015) Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlags GmbH.

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

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.

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.

Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit.

Kontakt

Projektleitung: martina.hoermann@fhnw.ch

aus Projektteam: patricia.flammer@fhnw.ch,
dania.aeberhardt@fhnw.ch