

F2F+ Face-to-Face und mehr Aktuelle Überlegungen zu Blended Counseling

Workshop 6

**Fachforum
Onlineberatung
18. September 2017**

Prof. Dr. Martina Hörmann
Institut Beratung, Coaching
und Sozialmanagement



Übersicht Teil 1

- F & E zu Blended Counseling an der HSA FHNW
- Begriff, Modelle, Varianten Blended Counseling
- Ergebnisse der Vorstudie

Übersicht Teil 2

- Eckdaten zum Projekt Face-to-Face und mehr
- Weiterentwicklung des BC-Phasenmodells von Weiss
- Dimensionen und Leitfragen Blended Counseling
- Blended-Counseling-Modelle neu denken
- Aspekte im Entwicklungsprozess der BC-Szenarien
- Beispielszenarien

Forschung und Entwicklung zu Blended Counseling an der HSA FHNW

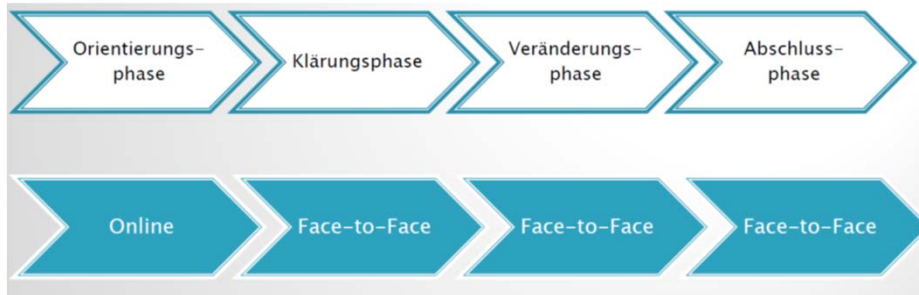
- 2012 Machbarkeitsstudie Beratung
qualitative Befragung externer und interner Stakeholder
Fokus: verbesserter Rahmen für Beratungslernen der Studierenden
- 2014 Projekt mit den Sozialen Diensten Winterthur
Entwicklung von Leitlinien für den Umgang mit Telefonie, E-Mail und SMS
im Beratungskontext der Sozialen Dienste Winterthur
- 2015/2016 Vorstudie: Blended Counseling in Handlungsfeldern
der Sozialen Arbeit
qualitative Befragung von Fachkräften in den Handlungsfeldern Schulsozialarbeit,
Sucht- und Jugendberatung, Soziale Dienste
Fokus: Nutzung und Potenzialeinschätzung von Blended Counseling
- 2017/2018 Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Medien-
nutzung in der Beratung

Begriff Blended Counseling

- Vergleichbar mit dem Begriff des Blended Learning umfasst Blended Counseling eine «Mischung von Face-to-Face Beratung und Onlineberatung» (Weiß 2013: 12)
- **Blended Counseling** umfasst mehr als die Kombination von onlinebasierten Kanälen und dem Face-to-Face-Kontakt
=> erweitertes Verständnis: B.C. verstanden als «kombinierte, passgenaue Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung» => einschliesslich Telefon (Hörmann 2014)
- **Blended Counseling** bedeutet «sich systematisch der Vielfalt unterschiedlicher Kommunikationskanäle zu bedienen, sei es im Distance Counseling per Telefon, Onlineberatung, videogestütztem Verfahren etc. oder im direkten Gespräch vor Ort in der Beratungsstelle.» (Engelhard und Reindl 2016: 136)

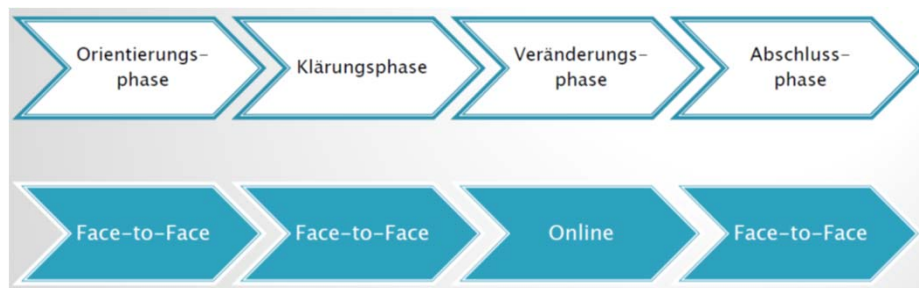
Modelle Blended Counseling: S. Weiss (2013)

«Orientierung / Kontaktaufbau online»



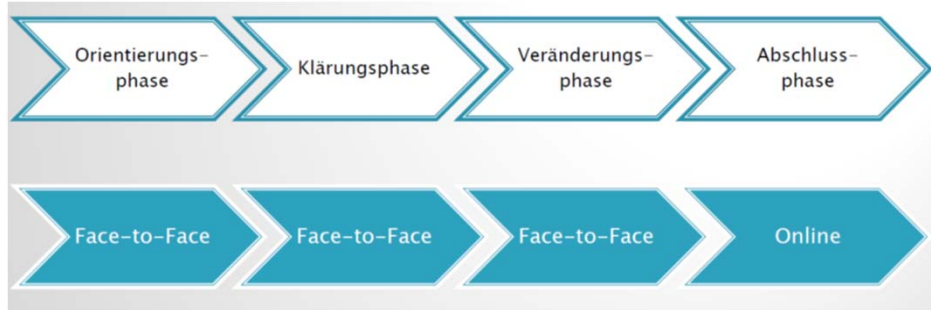
Modelle Blended Counseling: S. Weiss (2013)

«Veränderung online»



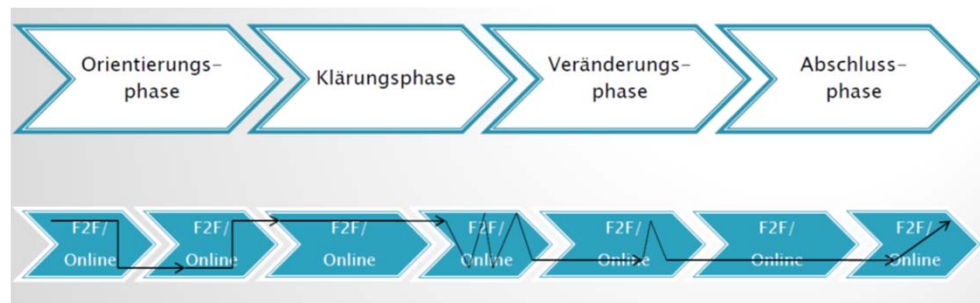
Modelle Blended Counseling: S. Weiss (2013)

«Abschluss online»



Modelle Blended Counseling: S. Weiss (2013)

«Flexibler Wechsel»



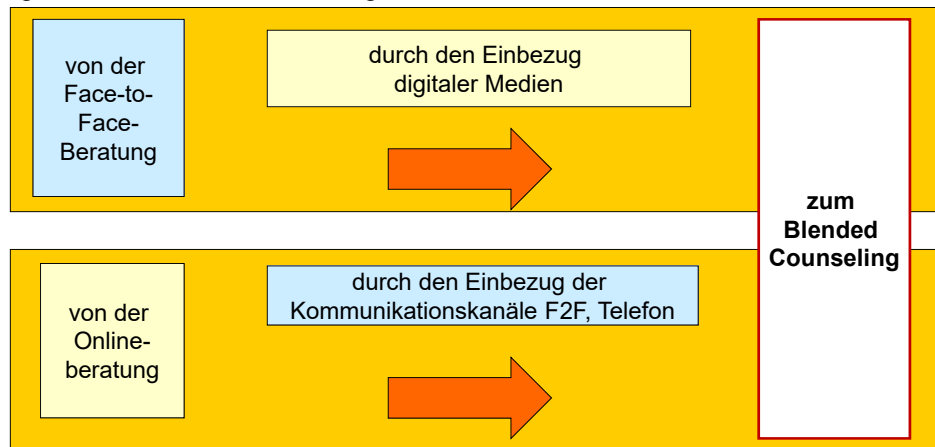
Varianten Blended Counseling

Engelhardt / Reindl (2016)

1. Start mit einem Medium des Distance Counseling → Weiterführung in der Face-to-Face-Beratung
2. Start mit einem Medium des Distance Counseling → Weiterführung Face-to-Face und mit einem Medium des Distance Counseling
3. Start in der Face-to-Face-Beratung → Weiterführung mit einem Medium des Distance Counseling
4. Start in der Face-to-Face-Beratung → Weiterführung mit einem Medium des Distance Counseling und der Face-to-Face-Beratung

Varianten Blended Counseling

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



Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit

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

- Inwiefern zeigen sich **Kombinationen verschiedener Kommunikationskanäle** 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**?
- Wo werden in den jeweiligen Handlungsfeldern **Entwicklungspotenziale** für die Nutzung von Blended Counseling gesehen?

Ergebnisse Vorstudie 2015 /2016

- Flexibler Wechsel als favorisiertes Modell der befragten Fachkräfte
- Hohe Anforderungen des Modells Flexibler Wechsel im Hinblick auf
 - die konzeptionellen Voraussetzungen
 - die methodischen und technischen Fähigkeiten der Beratenden*«Um die Brücke zu bauen braucht es fachliche Überlegungen und Skills, aber auch technische und organisatorische Überlegungen um die Brücke zu bauen, das ist der Aufwand.» (18:52)*

Nutzung und Potenzialeinschätzung zu Blended Counseling sind aktuell in der Beratung (in der Sozialen Arbeit) stark handlungsfeldabhängig. Was in der Suchtberatung sinnvoll und nützlich ist, muss nicht zwingend im Sozialdienst hilfreich sein.

Ergebnisse Vorstudie 2015 /2016

- 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**
- Es existieren relativ **wenig konkrete Vorstellungen** über die Möglichkeiten des Blended Counseling

Herausforderungen

- Selbstbild, konzeptueller Rahmen und Ausbildung bewirken eine **starke Konzentration der Beratenden auf Face-to-Face**
- Beschleunigung in der Kommunikation generiert **veränderte Erwartungen der Klientinnen und Klienten** => Neujustierung der eigenen Grenzen der Erreichbarkeit erforderlich
- differenzierte Analyse der bevorzugten Kommunikationskanäle bei den jeweiligen Anspruchsgruppen erforderlich => **Vorbeugung eines Digital Gap**
- teilweise fehlende technische Ausstattung (Dienstsmartphone, personalisierte Zugänge)
- **fehlendes spezifisches Beratungswissen** für Blended Counseling
- Notwendigkeit der Qualifizierung => Erfahrung bei Safezone:
«Mitglieder im virtuellen Team haben bestätigt, dass sich erst durch die Schulung die Kontakte zu Klienten verlängert, geöffnet haben.» (18)

Herausforderungen Datenschutz

- die mangelnde Verbreitung von Applikationen bzw. Kanälen, die den **Datenschutzanforderungen** genügen

Bei den Interviewten vorfindbare Haltungen (sehr breite Streuung)

- **ausgeprägte Datenschutzsensibilität** mit der Konsequenz die Potenziale neuer Kanäle zu sehen, aber bewusst nicht oder wenig zu nutzen
- Faszination für die neuen Möglichkeiten führt **teilweise** zur **Ausblendung von Datenschutzfragen**

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Suchtberatung

Suchtberatung: ausdifferenziertes Onlineberatungsangebot (safeZone) neben den Face-to-face-Angeboten
zwar personell verknüpft aber nicht konzeptionell / fallbezogen

- 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: Nutzung onlinebasierter Tools in der Beratung vor Ort

Ziel: Beratungsprozesse flexibilisieren, intensivieren und/oder beschleunigen.

Potenzial für die suchtherapeutische Behandlung

«Da steckt genau Potenzial drin, aber meines Wissens ist das kaum verbreitet. Im Sinne eines integrierten Behandlungsplanes, der verschiedene Optionen offen hat, Face to Face und online» (I8)

zudem denkbar: Blended Counseling als Mischung verschiedener onlinebasierter Beratungsformen (Blended Online Counseling)

«Blended Counseling ist für mich ein Mittel um die Durchlässigkeit der Suchthilfe zu verbessern.» (I8:101)

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Suchtberatung

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

- es wurden erste positive Effekte der (personellen) Verknüpfung sichtbar:
«Habe aber eine gewisse Zuneigung jetzt zur Mailberatung gefunden, weil ich merke, dass da sehr viel Potenzial drin ist, mir Fachwissen anzueignen. Ich muss viel genauer hinschauen, was ich antworte. Ich muss mich sehr gründlich informieren. Und weil ich mich nicht auf die anderen Sensoren verlassen kann, muss ich noch vorsichtiger sein, bei dem was ich schreibe. Das schult mich wiederum für den Direktkontakt viel genauer zu schauen. Das hat so eine Wechselwirkung.» (I4, 8:30)

«Es [Onlineberatung] kann die Qualitätssicherung im Face-to-Face beeinflussen» (I8:57)

- konzeptionelle Herausforderung:
«Aber es stellt sich genau die Frage wie die Brücke zu den ambulanten Angeboten gelingen kann.» (I8)

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Soziale Dienste

- Beratung wenig sichtbar => administrative Aspekte oft prioritär
- Nutzung digitaler Kommunikationskanäle durch Klientinnen und Klienten sowie Mitarbeitende
- Sensibilisierung für Datenschutzbelange notwendig

Handlungsfeldspezifische Ergebnisse: Schulsozialarbeit

- 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
- **Potenzial** für Blended Counseling: vorhanden, **heterogene** Einschätzungen

Impactfaktoren Blended Counseling

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

VOR

- Näher an der Lebenswelt
- Verbesserter 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

Gruppenarbeit

- ❖ Wie schätzen Sie aus dem Blickwinkel Ihres Arbeitskontextes das Potenzial für Blended Counseling ein? (auf einer Skala von 0-10)
- ❖ Welche Klient_innengruppen könnten profitieren?

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

Projektpartner

- Hochschule für angewandte Psychologie FHNW
- Infodrog Suchtberatungsportal SafeZone
- 2 Suchtberatungsstellen in Bern und Zürich

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

Vorgehen

Phase 1: Bearbeitung von Rahmenaspekten eines Blended Counseling- Modells

Phase 2: Entwicklung und Erprobung von Blended-Counseling-Szenarien im Handlungsfeld Sucht

Stand
9/2017

Work in progress

Phase 3:
Integration der
Ergebnisse +
Entwicklung
Empfehlungen
für die Praxis

Relevante Dimensionen für Blended Counseling

Ein professionelles Blended Counseling erfordert jeweils einen dreidimensionalen Blick

auf die
Klientinnen
und Klienten
bezogen

auf den
Beratungs-
prozess
bezogen

organisational
struktureller
Blick

Relevante Dimensionen für Blended Counseling

Leitfragen Dimension 1: Klientinnen und Klienten

- Welche Zugänge zum Unterstützungs- bzw. Beratungsangebot werden erleichtert, verbessert, geschaffen?
- Welche Zielgruppen können diese Zugänge besonders nutzen?
- Bei welchen Zielgruppen besteht die Gefahr der Generierung oder Verstärkung eines Digital Gap, d.h. einer Erschwerung des Zugangs zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten?

Relevante Dimensionen für Blended Counseling

Leitfragen Dimension 2: prozessuale/professionelle 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?

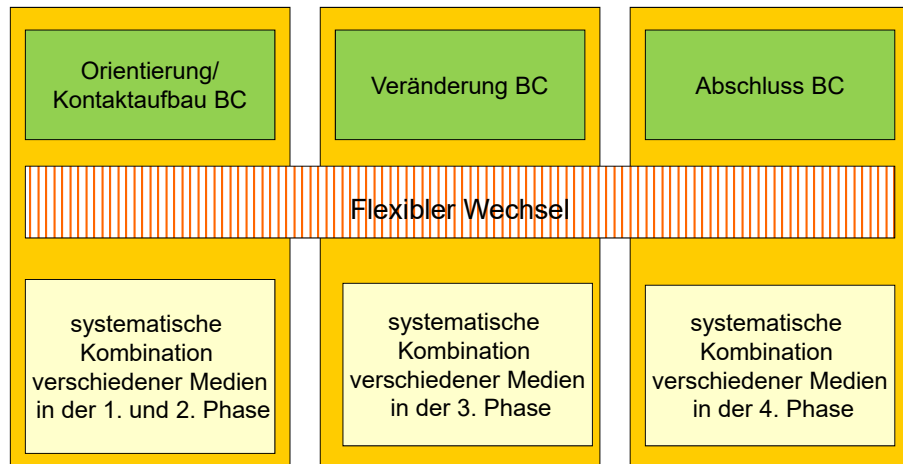
Relevante Dimensionen für Blended Counseling

Leitfragen Dimension 3: organisationale Ebene

- Wie können die Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit/ Datenschutz professionell gewährleistet werden?
 - auf Ebene Tools / Toolentwicklung
 - handlungsfeldspezifische und prozessmethodische Fragen
- Welche institutionellen Voraussetzungen sind notwendig für ein qualifiziertes Blended Counseling? (technische Ausstattung, Abläufen, Rahmenbedingungen, etc.)
- Welche technischen Lösungen für Blended Counseling sind sinnvoll, notwendig? Welche sind realisierbar?

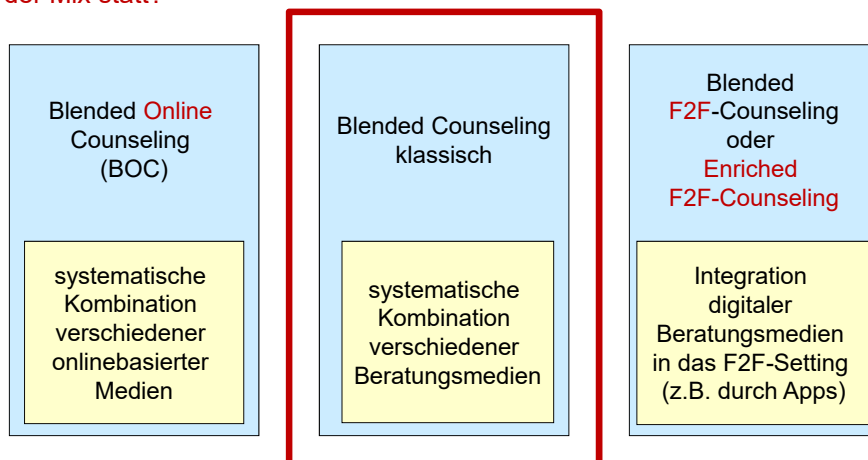
BC-Modell Flexibler Wechsel als integratives Element

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?**



Aspekte im Entwicklungsprozess der BC-Szenarien

Denkbar: eine grosse Anzahl von möglichen Szenarien

1. Schritt: Verschiedene Szenarien skizzieren (Vielfalt aushalten!)
2. Schritt: Szenarien werden wieder verdichtet/abstrahiert.

Blended Counseling Szenarien sollten (zunächst)
handlungsfeldspezifisch konzipiert werden.

Aspekte im Entwicklungsprozess der BC-Szenarien

Verschiedene Herangehensweisen sind möglich:

Vorgehensweise eher **Top down / institutionell**

z.B. BC-Szenarien mit Fokus auf **Orientierung Online**

- es sind technische Vorarbeiten in der Institution notwendig, bevor eine Beraterin /ein Berater dieses Szenario anwenden kann.
- es verändert / erweitert den Zugang zu Beratung.
Dies hat auch **konzeptionelle Auswirkungen**
 - auf den Erstkontakt
 - die Arbeitsteilung im Beratungsteam
 - das Erstgespräch etc.

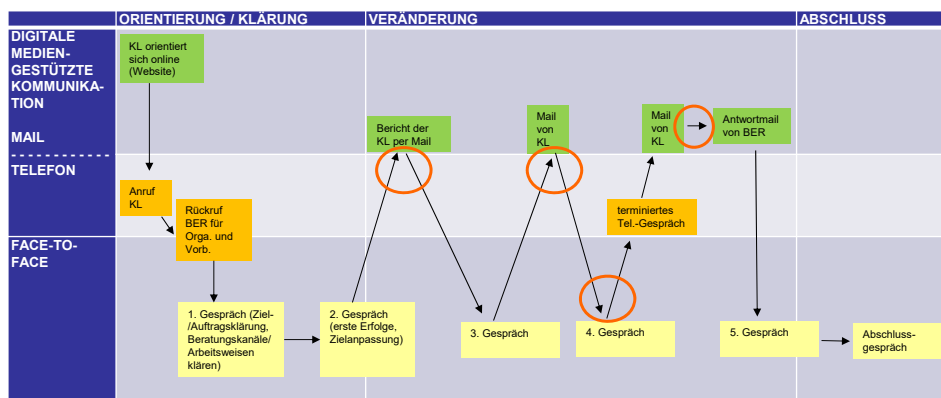
Aspekte im Entwicklungsprozess der BC-Szenarien

Vorgehensweise eher **Bottom up / individualisiert**

z.B. BC-Szenarien mit Fokus auf **flexiblem Wechsel in der Veränderungsphase**

- es geht von der Praxis der Beratenden aus.
- Kanalwechsel erfolgt aufgrund
 - a) der Vorlieben / Bedürfnisse des Klienten / der Klientin
 - b) beratungsfachlicher Überlegungen zur Gestaltung des Beratungsprozesses

Beispielsszenario (Dania Aeberhardt) : Beratung in einer Jugend- und Familienberatungsstelle



Ausgangspunkt: vorfindbarer Beratungsablauf

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

Beispielsszenario (Dania Aeberhardt): Intake-Chat

	ORIENTIERUNG / KLÄRUNG	VERÄNDERUNG	ABSCHLUSS
DIGITALE MEDIEN-GESTÜTZTE KOMMUNIKATION	KL orientiert sich online (Website)		
MAIL	open-window Kurzberatung per Chat		
TELEFON			
FACE-TO-FACE			

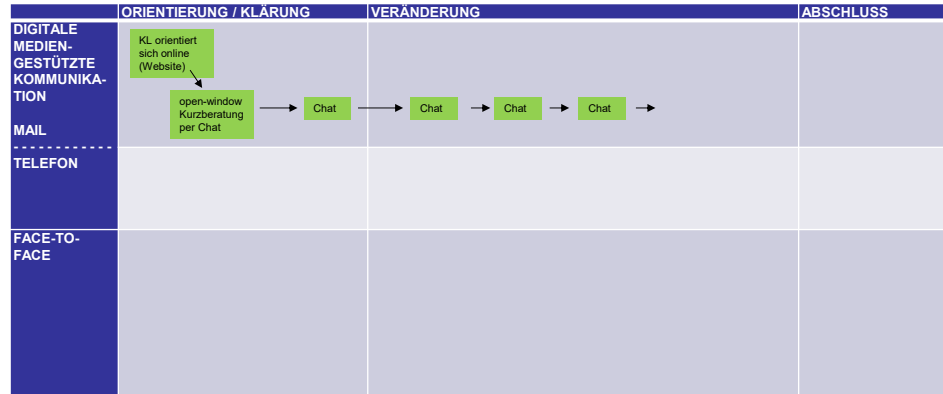
Wie könnte der Beratungsprozess weitergehen? Welche Varianten sind möglich?
Welche Kriterien bestimmen das weitere Vorgehen nach dem Intake-Chat?
Besteht die Möglichkeit eines anschliessenden Face-to-Face Kontaktes mit der Beraterin / dem Berater aus dem Intake-Chat?

Beispielsszenario Blended Counseling nach Intake-Chat

	ORIENTIERUNG / KLÄRUNG	VERÄNDERUNG	ABSCHLUSS
DIGITALE MEDIEN-GESTÜTZTE KOMMUNIKATION	KL orientiert sich online (Website)		
MAIL	open-window Kurzberatung per Chat		
TELEFON			
FACE-TO-FACE	1. Gespräch (Ziel-/Auftragsklärung, Beratungskanäle/Arbeitsweisen klären) → 2. Gespräch (erste Erfolge, Zielanpassung) → 3. Gespräch → 4. Gespräch → 5. Gespräch → Abschlussgespräch		

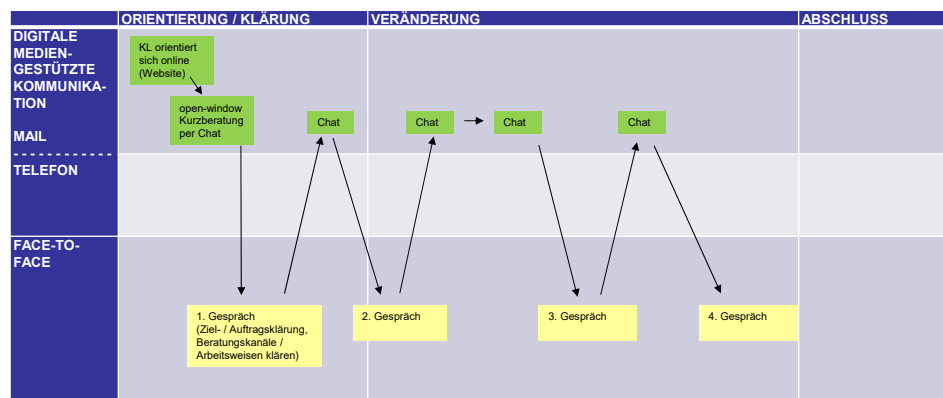
Ausarbeitung der Szenarien: Dania Aeberhardt

Beispielszenario virtueller Verlauf nach Intake-Chat



Ausarbeitung der Szenarien: Dania Aeberhardt

Beispielszenario Blended Counseling nach Intake-Chat



Ausarbeitung der Szenarien: Dania Aeberhardt

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Fragen?

Kontakt Projektteam:

martina.hoermann@fhnw.ch

[dania.aeberhardt@fhnw.ch](mailto:дания.aeberhardt@fhnw.ch)

patricia.flammer@fhnw.ch

Quellen und Literatur

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 / 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.

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.

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.