

Blended Counseling

Settingwechsel in und um Onlineberatung

Phänomenologie

„Wir gehen von einer Welt des ‚Entweder/Oder‘ in eine Welt des ‚Sowohl/als auch‘.“ (Sauter 2001)

‘Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der sozialen Arbeit prägen“. (Nestmann 2008)

- ▶ Blended: gemischt, vermischt, vermengt
- ▶ Counseling: Beratung

- ▶ Misch- bzw. Hybridform aus Offline – und Onlineberatung

Definition Blended Counseling

„ ‚Blended Counseling‘ bietet eine Mischform aus Offline- und Onlinekommunikation, die im Beratungsprozess Anteile der Onlineberatung und Anteile der Face-to-Face-Beratung systematisch miteinander verbindet.“

Die BeraterIn fungiert als „Blender“ (Mixer) und setzt Settingwechsel vorstrukturiert oder flexibel nach Zielsetzung ein.

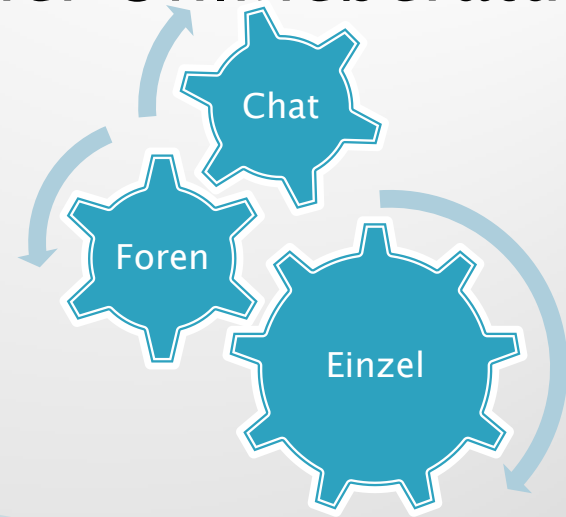
Blended Counseling

▶ Settingwechsel im Beratungsprozess



(König u. Volmer 1996)

▶ Medienwechsel innerhalb der Onlineberatung (Blended Online Counseling)



Die Phasen im Beratungsprozess

1. Orientierungsphase

- ▶ Kontakt und Einstieg
- ▶ Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung
- ▶ Klärung des Anliegens und Formulierung eines Kontraktes (Zielrichtung)

2. Klärungsphase

- ▶ Problemdefinition und Diagnostik
- ▶ Zielsetzung und Vorgehenspläne

3. Veränderungsphase

- ▶ Durchführung und Erfolgskontrolle

4. Abschlussphase

- ▶ Sicherung der Nachhaltigkeit

Blended Counseling Modelle

▶ Kontaktaufbau Online

Orientierungs-
phase

Klärungsphase

Veränderungs-
phase

Abschluss-
phase

Online

Face-to-Face

Face-to-Face

Face-to-Face

Blended Counseling Modelle

▶ Veränderung Online

Orientierungs-
phase

Klärungsphase

Veränderungs-
phase

Abschluss-
phase

Face-to-Face

Face-to-Face

Online

Face-to-Face

Blended Counseling Modelle

▶ Abschluss Online

Orientierungs-
phase

Klärungsphase

Veränderungs-
phase

Abschluss-
phase

Face-to-Face

Face-to-Face

Face-to-Face

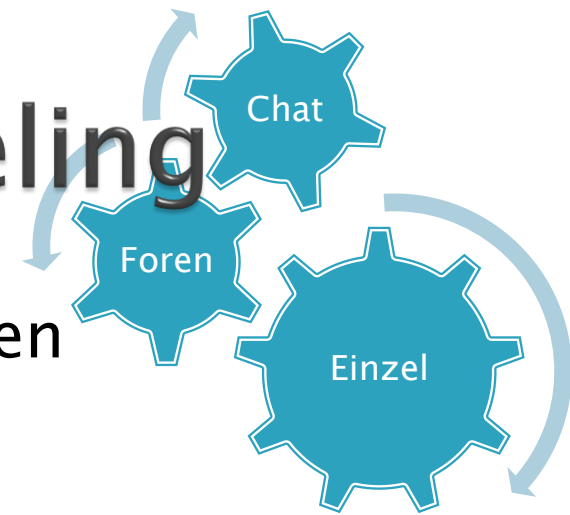
Online

Blended Counseling Modelle

► Flexibler Wechsel



Blended Online Counseling



- ▶ Wechsel innerhalb asynchroner Medien

Forenberatung → Einzelberatung

(Themen „schützen“)

Einzelberatung → Forenberatung

- ▶ Wechsel zwischen asynchronen und synchronen Medien

Forenberatung → Chatberatung (Gruppe/Einzel)

Einzelberatung → Einzelchat

Gruppenchat → Einzelberatung/Forenberatung

Herausforderungen

- ▶ Vernetzung zwischen Anbietern von Beratung und Onlineberatung
- ▶ Finanzierung des „glokal“ arbeitenden Beratungssystems
- ▶ Datenschutz
- ▶ Professionalisierung und Institutionalisierung der Onlineberatung (übergreifende Qualitätsstandards, Vereinheitlichung der Anerkennung von OnlineberaterInnen)

Hypothesen zu Blended Counseling

- ▶ Blended Counseling ist die Zukunft der Beratung und bietet eine Vielzahl von Chancen.
- ▶ Settingwechsel zwischen Off- und Onlineberatung sind mit zu großen Herausforderungen verbunden.
- ▶ Es gibt Phasen im Beratungsprozess in denen man keinen Settingwechsel vornehmen sollte.
- ▶ Blended Counseling macht nur Sinn, wenn online- und offline Anteile der Beratung von **einer** BeraterIn begleitet werden

Quellen

- ▶ Sauter, W. (2001): Trends in der betrieblichen Qualifizierung. Monitor: Blended Learning 1, 1–2.
- ▶ Gehrman, H-J. (2010): Onlineberatung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In: G. Cleppien (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag
- ▶ Nestmann, F. (2008): Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit, In: Beratung aktuell. Fachzeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung. Paderborn: Junfermann Verlag. URL: www.beratung-aktuell.de/Zukunft%20der%20Beratung.pdf

Workshop 3: Blended Counselling – Medienwechsel in der Online-Beratung

Ziel des Workshops war die Anregung eines Austausches und einer fachlichen Diskussion zum Thema „Blended Counselling“.

Zunächst stellte sich heraus, dass der Begriff als solcher für viele der Teilnehmer/innen noch keine konkreten Assoziationen weckt. Ein kurzer Impulsvortrag (s. Powerpoint-Foliensatz hierzu), lieferte eine begriffliche Bestimmung und zeigte die verschiedenen Herausforderungen im Hinblick auf eine „vermischte“ (blended) Form der Beratungssettings. Hierbei wurde deutlich, dass das bisher häufig gehandhabte „Nebeneinander“ von Online-Beratung und der klassischen Face-to-Face-Beratung einer neuen Form von Beratung weichen muss: es geht künftig um eine professionell gestaltete Verzahnung von Online- und Face-to-Face-Beratung.

Hierzu reicht es eben nicht, beide Beratungsformen einfach miteinander zu vermischen und „von jedem etwas“ zu machen. Vielmehr müssen Berater/innen in Zukunft konzeptionelle Überlegungen anstellen, wie sich ihr gesamtes Beratungsrepertoire den Ratsuchenden gegenüber darstellt.

Die Teilnehmer/innen des Workshops diskutierten angeregt miteinander unterschiedliche Themen: Wo beginnt Beratung eigentlich: ist eine Kontakthanfrage per eMail bereits der Beginn eines Online-Beratungsprozesses und wie steuern Beratende diesen möglichen Prozess durch ihre Antwort? Wie kann ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Prozessverantwortung auf Seiten der Beratenden und Wahlfreiheit auf Seiten der Ratsuchenden gewährleistet werden?

Es wurde deutlich, dass die Anforderungen an ein „Blended Counselling“ auch abhängig von den unterschiedlichen Zielgruppen und Beratungsfeldern sind. Einige Einrichtungen können derzeit beispielsweise gar nicht sicherstellen, dass der Ratsuchende beim Übergang von der Online-Beratung zu einem Gespräch in der Beratungsstelle von der gleichen Fachkraft betreut wird – bei anderen spielt es vielleicht gar keine Rolle.

Als ein Fazit dieses Workshops lässt sich außerdem festhalten, dass Berater/innen, die Online-Beratung mit den konventionellen Formen von Beratung kombinieren möchten vor allem vor der Herausforderung stehen, sich angesichts der rasanten Entwicklungen der virtuellen Kommunikationskultur immer auf einem aktuellen Stand zu halten. Ein Verständnis für die Bedürfnisse und Erwartungen der Ratsuchenden in Hinblick auf neue Zugangswege zu Beratung über die Online-Beratung per eMail oder Chat hinaus hin zu Beratung über mobile Endgeräte ist die nächste Aufgabe, der sich Beratende stellen müssen.

Emily Engelhardt