Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

©shulz_iStock Getty Images Plus

Unbegrenzte Möglichkeiten!? 10 Thesen rund um Blended Counseling und digitale Beratung vor, während und nach der Krise

13. Fachforum Onlineberatung

21. September 2020

Prof. Dr. Martina Hörmann

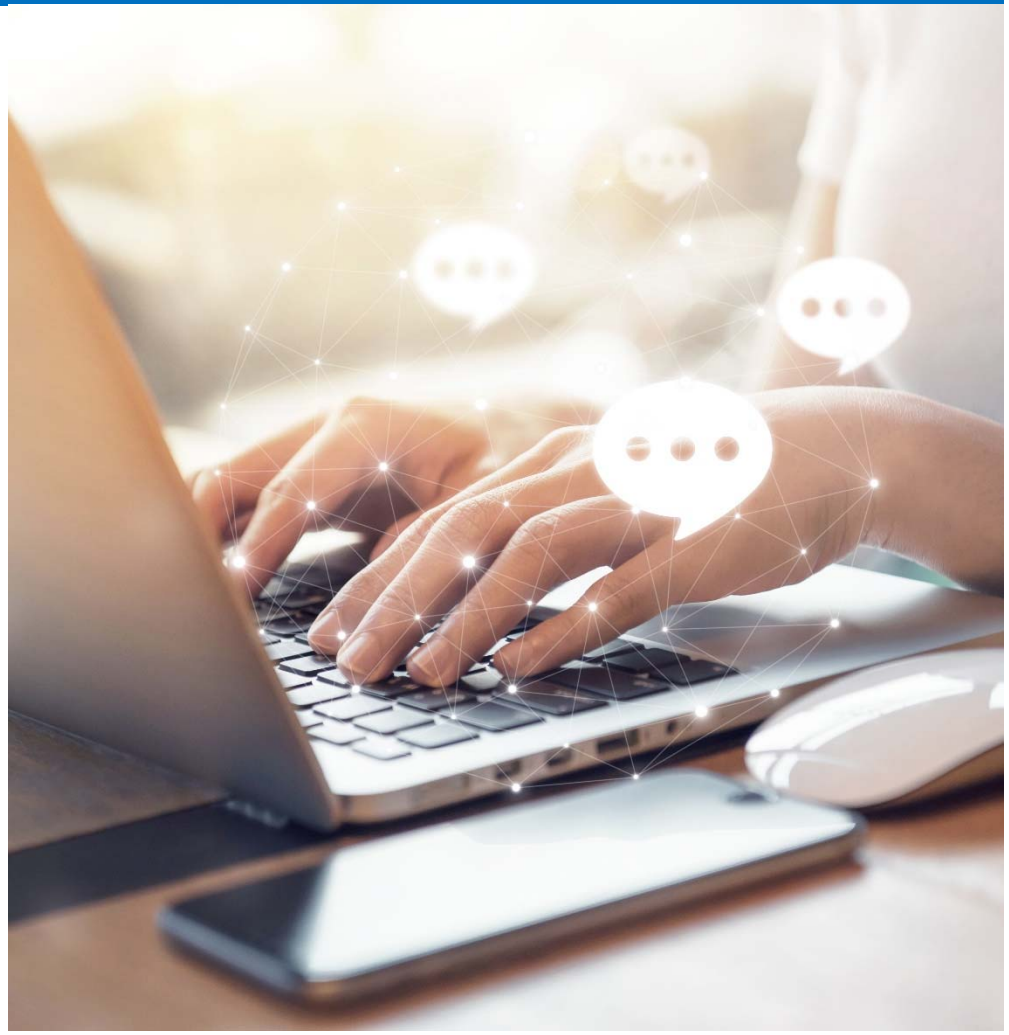
Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

1 (Vor der Krise): Onlineberatung als ENTGRENZUNG: Beratung findet jenseits von Raum und Zeit statt

- Onlineberatung: teilweise gleichgesetzt mit asynchroner Mailberatung (DGOB 2018)
- erfolgreich als Beratungssetting (BAG 2018, Engelhardt 2018, Meier / Schaub 2016)

Gründe:

- Anonymität => größere Offenheit (Suler 2004), insbesondere bei schambesetzten Themen
- Schreiben, egal wann und wo
- Schriftlichkeit als Nachdenkpause (Knatz 2009)
- Erreichbarkeit von Beratungspersonen für hochspezialisierte Themen



2 (Vor der Krise): Be-Grenzungen? Professionalisierung und Ausdifferenzierung der (Online-)Beratungskontexte

Onlineberatung hat sich zusehends **professionalisiert**:

Differenzierte Konzepte

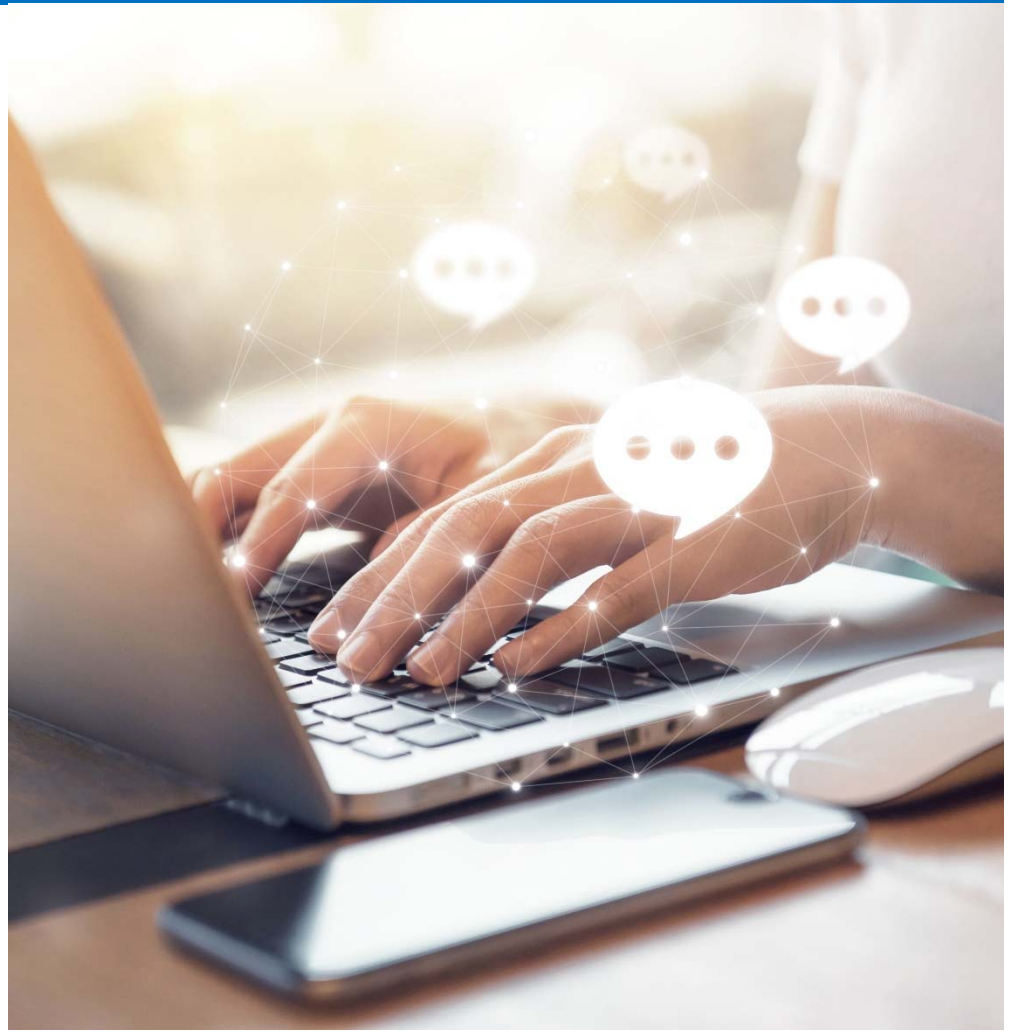
- zur asynchronen Mailkommunikation
- zur Chatkommunikation
- zur Videokommunikation

in der Beratung (vgl. Engelhardt 2018)

Qualifizierte Weiterbildung

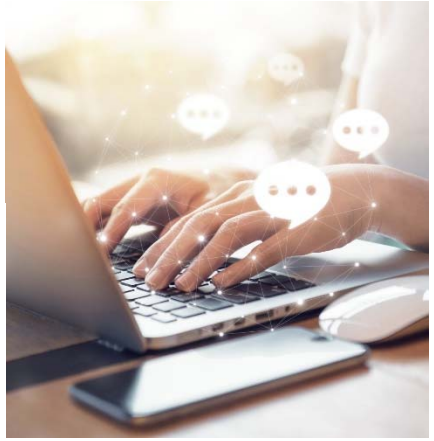
Standards für Onlineberatende und Onlineberatungskontexte (FSP 2017, DGOB/DGSF 2017).

Datenschutzstandards (Wenzel 2006).



2 (Vor der Krise): Be-Grenzungen? Professionalisierung und Ausdifferenzierung der (Online-)Beratungskontexte

Anwendungsfelder und Konzepte haben sich **ausdifferenziert**
(Hörmann 2018, Hörmann et al. 2019, Hörmann et al. i.E.).

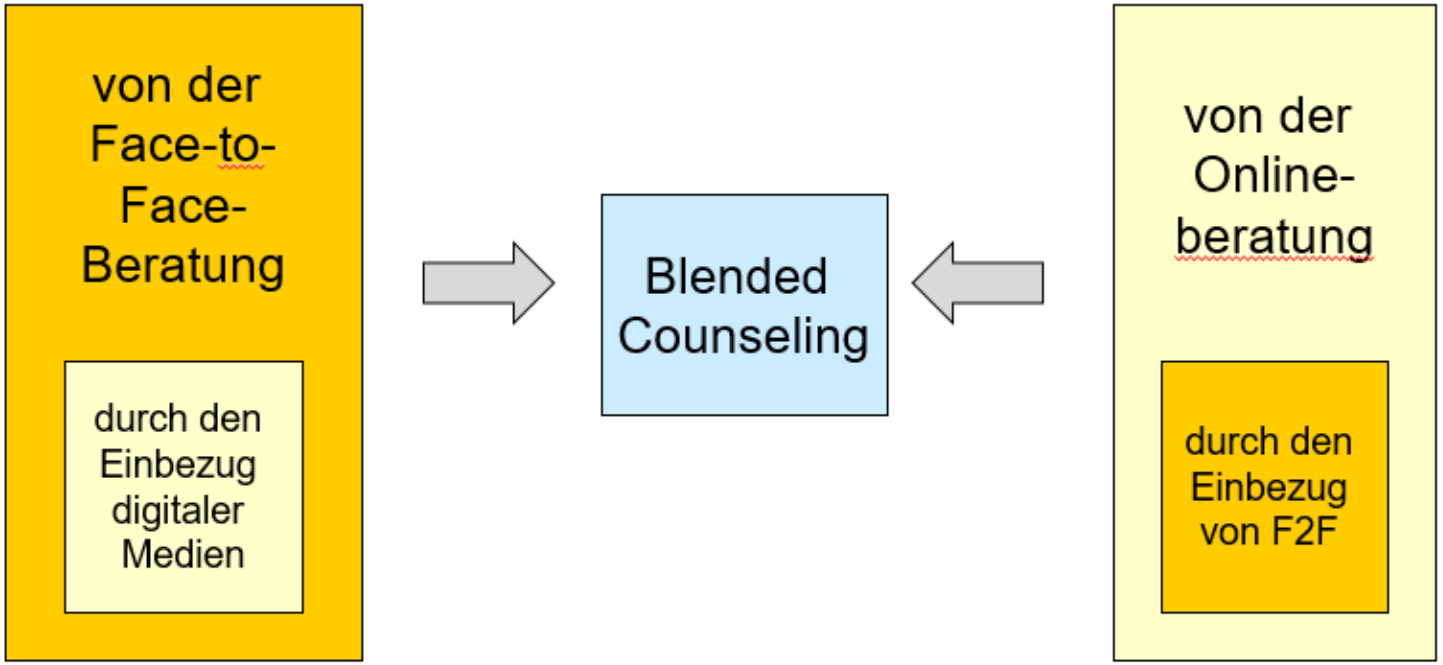


Blended Counseling umfasst die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung.

(Hörmann et al. 2019: 23)

2 (Vor der Krise): Be-Grenzungen? Professionalisierung und Ausdifferenzierung der (Online-)Beratungskontexte

Vom Entweder / oder zum Sowohl als auch (Hörmann et al. 2019: 24)



2 (Vor der Krise): Be-Grenzungen? Professionalisierung und Ausdifferenzierung der (Online-)Beratungskontexte

Varianten von Blended Counseling (Hörmann et al. 2019: 25)

Blended Online Counseling

systematische Kombination verschiedener kommunikativer Settings ausschliesslich im virtuellen Raum

Blended Counseling «klassisch»

systematische Kombination verschiedener analoger und digitaler Kommuni-kationssettings in der Beratung

2 (Vor der Krise): Be-Grenzungen? Professionalisierung und Ausdifferenzierung der (Online-)Beratungskontexte

Exemplarischer Fallverlauf (Hörmann et al. 2019: 71)

- Beispiel aus der Suchtberatung
- vereinbart waren F2F und Telefon, auf Wunsch der Klientin wurde Mail hinzugenommen

Nr. Beratungs-kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
kommunika-tives Setting	F2F	Tel.	F2F	F2F	Mail	Tel.	Tel.	F2F	Tel.
Dauer	50 min	30 min	50 min	50 min	30 min	30 min	30 min	50 min	30 min
Abstand zwischen BK	Start ------- 6 Tage ------- 14 Tage ------- 8 Tage ------- 13 Tage ------- 1 Tag ---------- Tag ---------- 4 Tage ------- 3 Tage								

Nutzung einer zusätzlichen Kontaktmöglichkeit

Intensivierung des Beratungsprozesses

geplante Beratungs-kontakte per Telefon

2 (Vor der Krise): Be-Grenzungen? Professionalisierung und Ausdifferenzierung der (Online-)Beratungskontexte

Blended Counseling-Modell (Hörmann et al. 2019: 86)

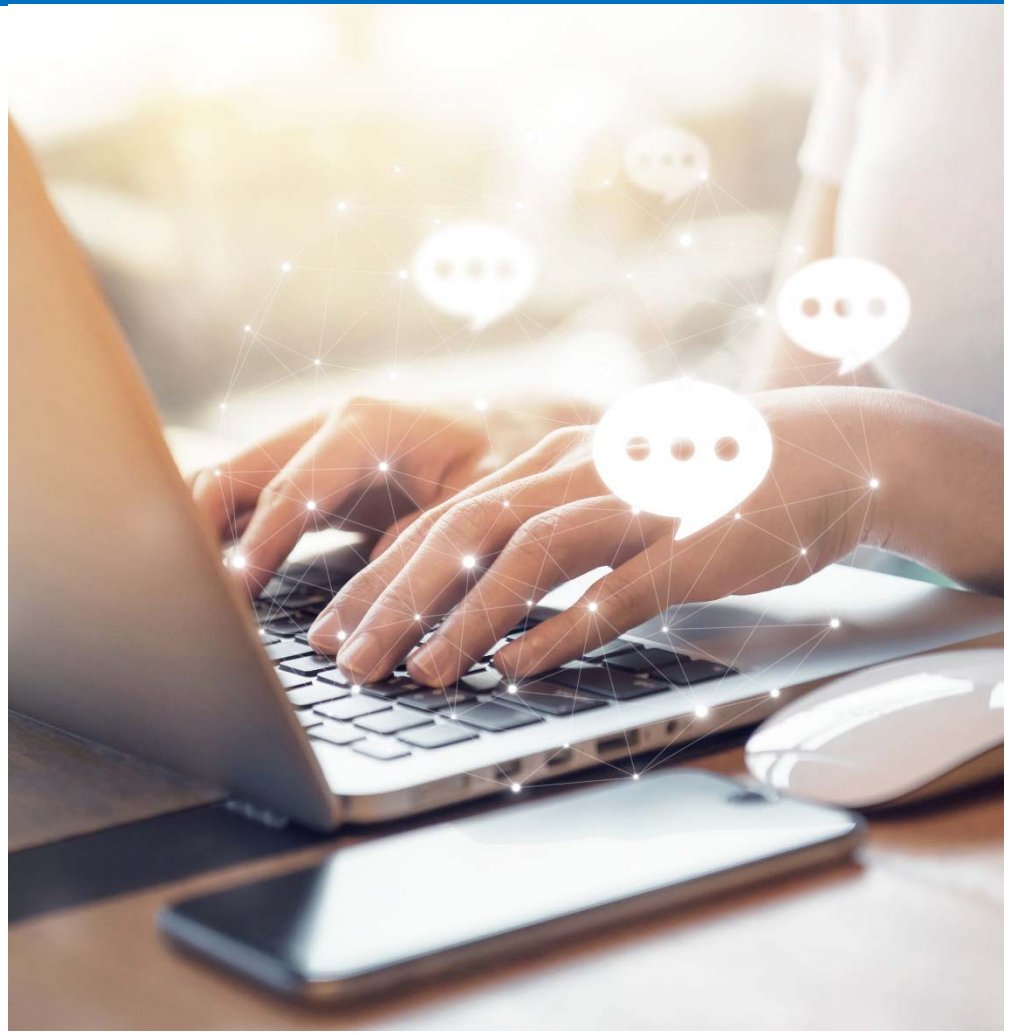
Dimension Klient*innen

Beratungs-fachliche Dimension

Organisationale Dimension

3 (Vor der Krise): Die Grenzen der Begeisterung – oder Professionalisierung/Ausdifferenzierung nur in der Nische?

- Beratende waren zu weiten Teilen skeptisch gegenüber digitalen Settings
- Nachfrage nach eigenständigen Onlineweiterbildungen
- Herausforderung: Beratende für das digitale Setting begeistern
- Kaum Integration von Kompetenzen für Onlineberatung in die Curricula von grundständigen Beratungs-weiterbildungen.
- Vertraut wurde eher auf das Bewährte: die Face-to-Face-Beratung.



4 (Während der Krise): Die zwangsläufige Entgrenzung von Beratungsräumen und -settings

- Grenzschliessungen als durchgängiges Phänomen in der analogen Welt
- Entgrenzung in Digitalen
- notgedrungen und eher unfreiwillig wurden in digitalen Settings beraten

- Erfahrungen, insbesondere mit Videokommunikation in der Beratung in großer Breite
- Riesenschub, auch bei vormals skeptischen Berater*innen

5 (Während der Krise): Beratung in digitalen Settings Jenseits aller Standards?

- Hoher Handlungsdruck (nicht nur) für Berater*innen
- Pragmatismus bei Realisierung von Beratung in digitalen Settings
- Tool-Wahl teilweise problematisch im Hinblick auf Vertraulichkeit / Datenschutz

- In der Breite wenig Fokus auf professionelle Konzepte, Standards für Onlineberatung und Datenschutz
- Wissenstransfers zu Standards der Onlineberatung in Zeiten der Coronakrise (vgl. DGSF-Fachgruppe Onlineberatung und Medien 2020).

6 (Nach der Krise): Es ist zentral den Schwung und die Breite der digitalen Erfahrungen zu nutzen

Beratung im digitalen Setting:
Pflichtübung oder Genuss?

- Medienbezogene Genussfähigkeit als Aspekt von Medienkompetenz (Groeben 2002: 170ff.).
- Nutzung digitaler Medien unter Berücksichtigung von Wohlbefinden und Beziehungsqualität (Süss 2019)
- Digitales Wohlbefinden umfasst
  - die digitale Bewältigungskompetenz
  - Umgang mit dem digitalen Erwartungsdruck
  - Umgang mit digitalen (Über-)Konsum

  (vgl. Latzer et al. 2017: 30-31).

7 (Nach der Krise): Blended Counseling in die Breite bringen – feldspezifische konzeptionelle Konkretisierungen

Feldspezifische Konzepte entwickeln und erproben

- Evaluierte Beispiele für Blended Counseling in der Suchtberatung
- Überlegungen zu Blended Counseling in der Schulsozialarbeit
- Laufendes Projekt zu Blended Counseling in der Mütter-Väter-Beratung

Impactfaktoren / Mehrwert durch BC

- feldunspezifische Faktoren
- feldspezifische Faktoren

7 (Nach der Krise): Blended Counseling in die Breite bringen – feldspezifische konzeptionelle Konkretisierungen

Beispiel Mütter-Väter-Beratung

Szenario: Digital unterstütze Pause

Impactfaktoren / Mehrwert durch Blended Counseling

Dieses Szenario knüpft an eine intensivere Kontaktphase an.

FOKUS: Zwischenphase (weniger intensive Phase)

- ☒ Kurzfristige Kontaktmöglichkeit
- ☒ Stabilisierung Beratungsbeziehung
- ☒ Passgenauigkeit von Beratungsangeboten verbessern
- ☒ Flexibilisierung im Prozess (Beratung / Begleitung)

FOKUS: nach der Beratung

- ☒ Verbesserte Nachsorge ermöglichen
- ☒ Sonstiges: Eltern haben leichteren, niedrigschwelligen Zugang zu MVB

7 (Nach der Krise): Blended Counseling in die Breite bringen – feldspezifische konzeptionelle Konkretisierungen

Beispiel Mütter-Väter-Beratung

Szenario: Digital unterstütze Pause

Möglicher Beratungsverlauf

Blended Counseling Prozessverlauf	Beratungsphase	Zwischenphase (Begleitung)	Ggf. weitere Beratungsphase
Digital unterstützte kommunikative Settings	vorab Blended Counseling MVB	Telefon Mail Messenger (Threema) Video (Threema) (Kurzberatung bis 15 min)	
F2F-Kontakt	oder vorab F2F-Beratung, Hausbesuche		F2F-Beratung oder Blended Counseling klassisch

8 (Nach der Krise): Blended Counseling - vielfältige Möglichkeiten Verknüpfung von Onlineberatung und Beratung vor Ort

Beispiel: Landingpages der Plattform SafeZone für Suchtfachstellen

(Hörmann 2020, sowie www.safezone.ch)

ZUGANG zur Beratung erfolgt im virtuellen Setting		Wechsel	Analoges Setting
Zugang über die Mailberatung (Landing Page)	Antwort per Mail durch die Beratungsperson der Suchtfachstelle vor Ort	→	Fortführung der Beratung in Face-to-Face-Gesprächen vor Ort

8 (Nach der Krise): Blended Counseling - vielfältige Möglichkeiten Verknüpfung von Onlineberatung und Beratung vor Ort

Beispiel: Landingpages der Plattform SafeZone für Suchtfachstellen

(Hörmann 2020, sowie www.safezone.ch)

ZUGANG zur Beratung erfolgt im analogen Setting		Erweiterung	Blended Counseling
Start der Beratung in einem Erstgespräch Face-to-Face	Weitere Face-to-Face-Gespräche	⇨	Fortführung der Beratung in einem Wechsel von Mailberatung und Face-to-Face-Gesprächen vor Ort Ggf. erweiterbar durch Chat, Video, etc.

8 (Nach der Krise): Blended Counseling - vielfältige Möglichkeiten Verknüpfung von Onlineberatung und Beratung vor Ort

Beispiel: Landingpages der Plattform SafeZone für Suchtfachstellen

(Hörmann 2020, sowie www.safezone.ch)

ZUGANG zur Beratung erfolgt im virtuellen Setting		Erweiterung	Blended Counseling
Zugang über die Mailberatung (Landing Page)	Antwort per Mail durch die Beratungsperson der Suchtfachstelle vor Ort	→	Fortführung der Beratung in einem Wechsel von Mailberatung und Face-to-Face-Gesprächen vor Ort Ggf. erweiterbar durch Telefon, Chat, Video

8 (Nach der Krise): Blended Counseling – vielfältige Möglichkeiten
Blended Online Counseling

Weiterentwicklung der Suchtberatungs-plattform

SafeZone.ch
Online-Beratung zu Suchtfragen

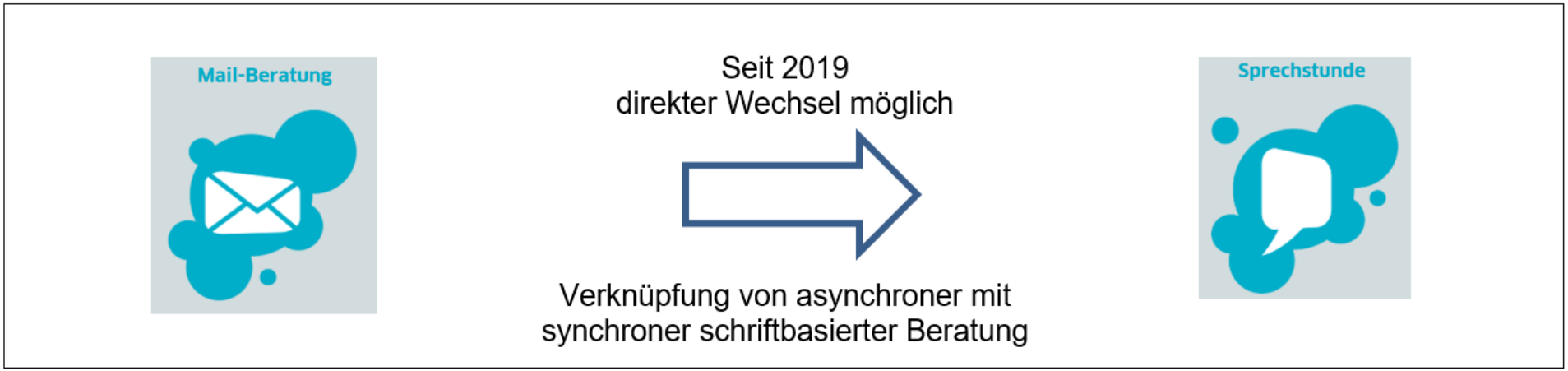
Niederschwelliger Einstieg

Verknüpfung von Selbstreflexion mit asynchroner schriftbasierter Beratung

8 (Nach der Krise): Blended Counseling - vielfältige Möglichkeiten Blended Online Counseling

Verknüpfung digitaler Beratungsoptionen

Nutzung der jeweiligen Vorteile asynchroner und synchroner schriftbasierter Beratung durch konzeptionelle Verknüpfung der beiden Beratungsoptionen



ABER: Risiken fluider technischer Modelle

9 (Nach der Krise): Die Notwendigkeit der Anwendung professioneller Standards (wieder-)entdecken

Qualifikation der Beratenden

- Improvisation und Pragmatismus während der Krise.
  Nach der Krise: Verweis auf die notwendigen Kompetenzen für Beratung in digitalen Settings.

- Erwerb von Kompetenzen für die digitale Beratung nicht nur **aufbauend** auf, sondern - **integriert** in eine grundständige Beratungsweiterbildung

- Integration dieses Kompetenzbereichs in die Curricula notwendig

9 (Nach der Krise): Anwendung professioneller Standards: Vertraulichkeit in der Beratung

Datenschutz und Datensicherheit

Datenschutzkonforme Einzeltoollösungen nutzen

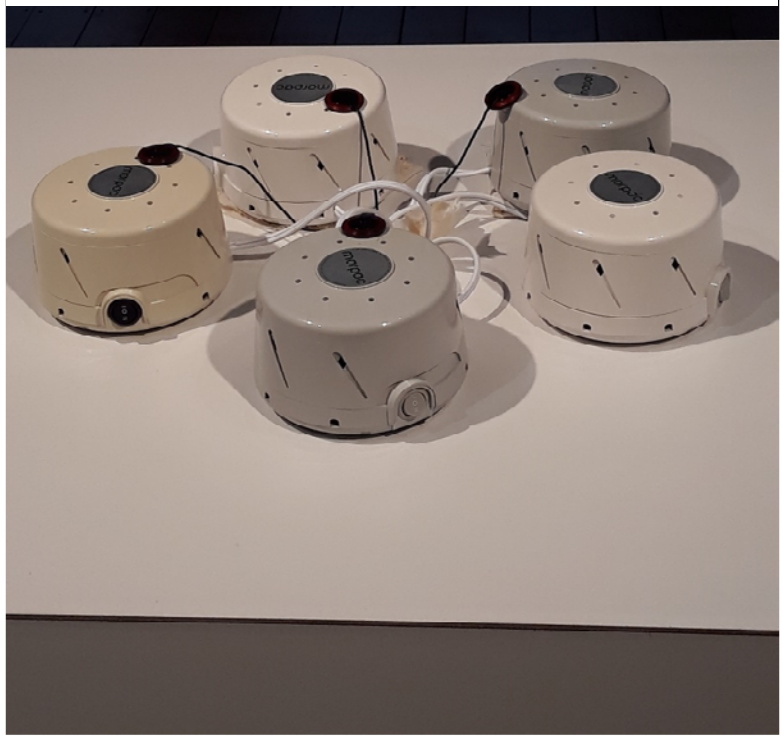
- Mail: ProtonMail
- Video: z.B. ELVI
- Messenger: Threema
  neu mit Videofunktion und Opensource

Plattformlösungen nutzen

- CAI-World mit beratungs- bzw. coachingspezifischen Tools

Klient*innen für Fragen der Vertraulichkeit sensibilisieren

Privacy Choir ist eine für fünf Soundmaschinen entwickelte Klangskulptur. Die Geräusche produzierenden Geräte wurden in den 1970er-Jahren in amerikanischen Psychotherapeutenpraxen eingeführt, um mit weißem Rauschen die Privatsphäre der Patient*innen zu schützen. (…)



Kunstinstallation «Privacy Choir» von Jace Clayton (Fluxus Wiesbaden)

10 (Nach der Krise): Es gilt die Diskurse um Medienkompetenz und um Beratungskompetenz stärker zu verknüpfen

- Ausserhalb der Onlineberatungsszene teilweise Ignoranz gegenüber Kompetenzen für digitale Beratung (vgl. z.B. Schiepek 2020)
- Medienkompetenzdiskurs eher pädagogisch ausgerichtet

Zusammenführung von drei bisher getrennten Diskursen notwendig

- Beratungskompetenzentwicklung
- Medienkompetenzen von Beratenden
- Onlineberatungskompetenzen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Infos zu unseren Projekten finden Sie unter www.blended-counseling.ch

Literatur

BAG (Bundesamt für Gesundheit) (2018). Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch. Schlussbericht vom 22.1.2018. URL: https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/npp/drogen/sucht/suchtberatung-therapie/safezone/schlussbericht-anwendung-wirkfaktoren.pdf.download.pdf/180122_Schlussbericht_Wirkprinzipien_e-Beratung_v5_final.pdf [2020-09-05].

DGOB (2018). Definition Online-Beratung. Online verfügbar unter: https://dg-onlineberatung.de/definition-ob/ [2020-09-05].

DGOB (2020). Standards zur Anerkennung von Online-Berater*in, Online-Supervisor*in, Online-Coach. URL: https://dg-onlineberatung.de/anerkennungs-standards/ [2020-09-05].

DGOB, DGFS (2017). Vertraulichkeit von Onlineberatung und psychosozialen Hilfen besser schützen! Online verfügbar unter https://www.dgsf.org/themen/stellungnahmen-1/vertraulichkeit-onlineberatung [2020-09-05].

DGSF-Fachgruppe Onlineberatung und Medien (2020): Positionspapier zu Onlineberatung in Zeiten der Coronakrise. Online verfügbar unter https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/onlineberatung-in-zeiten-der-coronakrise-1 2020-09-05].

Engelhardt, E. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.

FSP (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen) (2017). Qualitätsstandards Onlineinterventionen für Fachpersonen Beratung. Bern. Online verfügbar unter https://www.psychologie.ch/sites/default/files/media-files/2019-03/standards_online-interventionen_beratung_de.pdf [2020-09-05].

Groeben, N. (2002). Dimensionen der Medienkompetenz: Deskriptive und normative Aspekte. In: ders./ Hurrelmann, B. Medienkompetenz. Voraussetzungen, Dimensio-nen, Funktionen. Weinheim/München: Juventa. S.160-200.

Hörmann, M. (2020). Konzeptionelle Fundierung der Weiterentwicklung des Portals SafeZone. Unveröffentlichte Studie im Auftrag von Infodrog. Olten.

Hörmann, M./Kirchhofer, R./Camenzind, G. (im Erscheinen). Blended Supervision in der Beratungsweiterbildung. Ein Experiment im Rahmen des Projektes Digitale Beratung^2 – in innovativen Umgebungen beraten (lernen). Schlussbericht. Olten. www.blended-counseling.ch .

Literatur

Hörmann, M./Aeberhardt, D./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. URL: https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf [2020-09-05].

Hörmann, M. (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit. Juni 2018. S. 202-209.

Knatz, B. (2009). Das Vier-Folien-Konzept. In: Kühne, S./Hintenberger, G. (Hg.). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S.105-115.

Latzer, M./Büchi, M./Festic, N./Just, N. (2017). Internetverbreitung und digitale Bruchlinien in der Schweiz 2017. Themenbericht aus dem World Internet Project – Switzerland 2017. Zürich: Universität Zürich. URL: http://mediachange.ch/media/pdf/publications/Verbreitung_und_Bruchlinien_2017.pdf [2020-09-05].

Meier, L./Schaub, M. (2016). Evaluation des Pilotprojekts SafeZone.ch anhand definierter Leis-tungskriterien und der Zufriedenheit beteiligter Institutionen. Schlussbericht für das Bundesamt für Gesundheit. ISGF – Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsfor-schung. In: https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/npp/drogen/sucht/suchtberatung-therapie/safezone/6d-evaluationsbericht-safezone-ch.pdf.download.pdf/6d-evaluationsbericht-safezone-ch.pdf [2020-09-05].

Schiepek, G. (2020). Psychotherapie und Beratung in komplexen Systemen: Welche Kompetenzen brauchen wir? In: Bauer, P/Weinhardt, M. (Hg.). Systemische Kompetenzen entwickeln. Grundlagen, Lernprozesse und Didaktik. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, S. 36–51.

Süss, D. (2019). Wohlbefinden und Beziehungsqualität im Medienalltag. In: Süss, D. / Negri, C. (Hrsg.). Angewandte Psychologie. Wiesbaden: Springer. S. 147-156.

Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. CyberPsychology & Behavior. 7 (3). S. 321–326.

Wenzel, J (2006). Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, 2/1 (24). Online verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/wenzel.pdf [2020-09-05].