Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

Blended Counseling: Basics und Aktuelles aus Forschung und Praxis

Kurzvortrag mit Diskussion
20. September 2021
14. Fachforum Onlineberatung

Prof. Dr. Martina Hörmann
Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement

Überblick

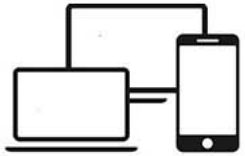
Einstieg

Basics Blended Counseling

Aktuelles aus Forschung und Praxis
Ergebnisse des Projektes MKBC

Diskussion

Basics Blended Counseling



Blended Counseling

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

vgl. Hörmann et al. 2019: 23
© icons: iStock Getty Images Plus

Kommunikative Settings für Beratung

Face-to-Face-Kommunikation

Kommunikation am Telefon

Video-kommunikation

synchron

Blended Counseling

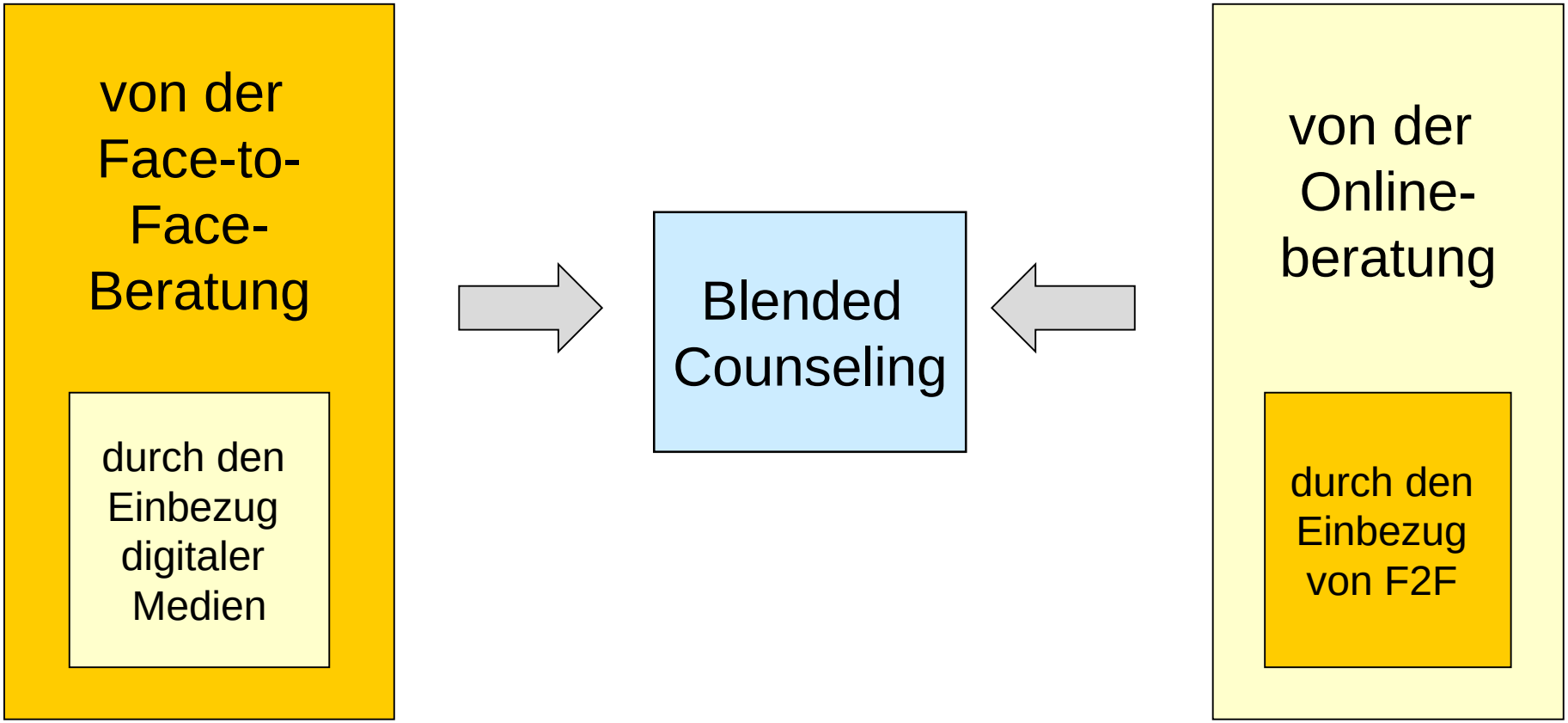
Mailkommunikation

asynchron

Kommunikation mittels Textchat oder Messenger

quasi-synchron

Ausgangspunkte für Blended Counseling



Chancen von Blended Counseling: Impactfaktoren

vor

- Näher an der Lebenswelt
- Zugang zur Beratung
- Passgenauigkeit von Beratungsangeboten

während des Beratungsprozesses

- kurzfristige Kontaktmöglichkeiten für Ratsuchende → Steuerung der Intensität des Beratungsprozesses
- Sucht-beratung: Stabilisierung der Beratungsbeziehung => Reduzierung Anzahl Kontaktabbrüche
- Mütter-Väter-Beratung: Bedarfsorientierte Flexibilisierung des Prozesses (Beratung / Begleitung)
- Zeitersparnis durch ortsunabhängige Beratungsgespräche
- effizienter Ressourceneinsatz
- Gewährleistung der Unterstützung auch in Zeiten der Pandemie

nach

- Ziel-erreichung
- Zufrieden-heit
- Nachhaltig-keit
- Nachsorge-möglich-keiten

Potenzial beraterisch: Der Faktor Zeit in der digitalen Beratung

(vgl. Hörmann 2020)

- Beschleunigung des sozialen Lebens durch digitale Medien (Rosa, 2018:16)
  => Dimensionen Technik, Lebenstempo und sozialer Wandel
- Beratung im analogen Setting als eine Art „Entschleunigungsoase“?
- Bewusster Umgang mit Beschleunigung und Entschleunigung im Prozess:
- Verlangsamung im Prozess durch asynchrone Medien (z.B. Mailberatung):
  Nachdenkpausen, erhöhte Selbstreflexivität durch die Schriftlichkeit.
- Beschleunigung im Beratungsprozess
  - durch zusätzliche Kontaktmöglichkeiten => Intensivierung des Prozesses
  - synchrone Medien (z.B. Chat/Messenger) => hohes Tempo
- Selbstfürsorge für Beratende:
  synchrone Settings: Absprachen zur Erreichbarkeit
  asynchrone Settings: Transparenz zu Antwortschnelligkeit

Konzeptionelle Fundierung: Blended Counseling-Szenarien

Aufbau eines Blended Counseling-Szenarios

- Beratungskontext
- Exemplarische Beschreibung Klient*in
- Potenziell einsetzbare Kommunikationskanäle
- Fokussierte Ziele bzw. Impactfaktoren
- Vorüberlegungen Medienwahl
- Mögliche Anlässe für Medienwechsel im Prozessverlauf
- skizzierter Blended Counseling-Prozessverlauf

Als konzeptionelle Basis für die Umsetzung von Blended Counseling

Zugleich: flexibel und individuell

Blended Counseling-Szenarien Suchtberatung

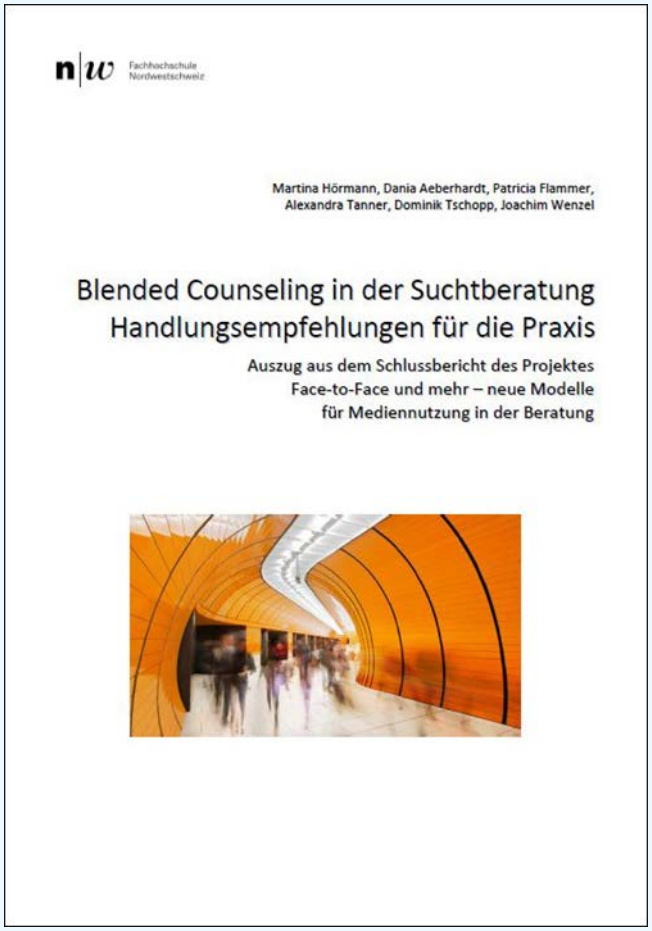
Vervielfältigung des **Zugangs** zur Beratung

besondere Situationen im Beratungsverlauf z.B. Krise oder drohender Kontaktverlust

Lebenssituation von Klientinnen und Klienten (zeitlich, örtlich)

Gestaltung einer **bestimmten Beratungs-phase** z.B. Nachsorge

Konzeptioneller Fokus der Blended Counseling-Szenarien


Fachhochschule Nordwestschweiz

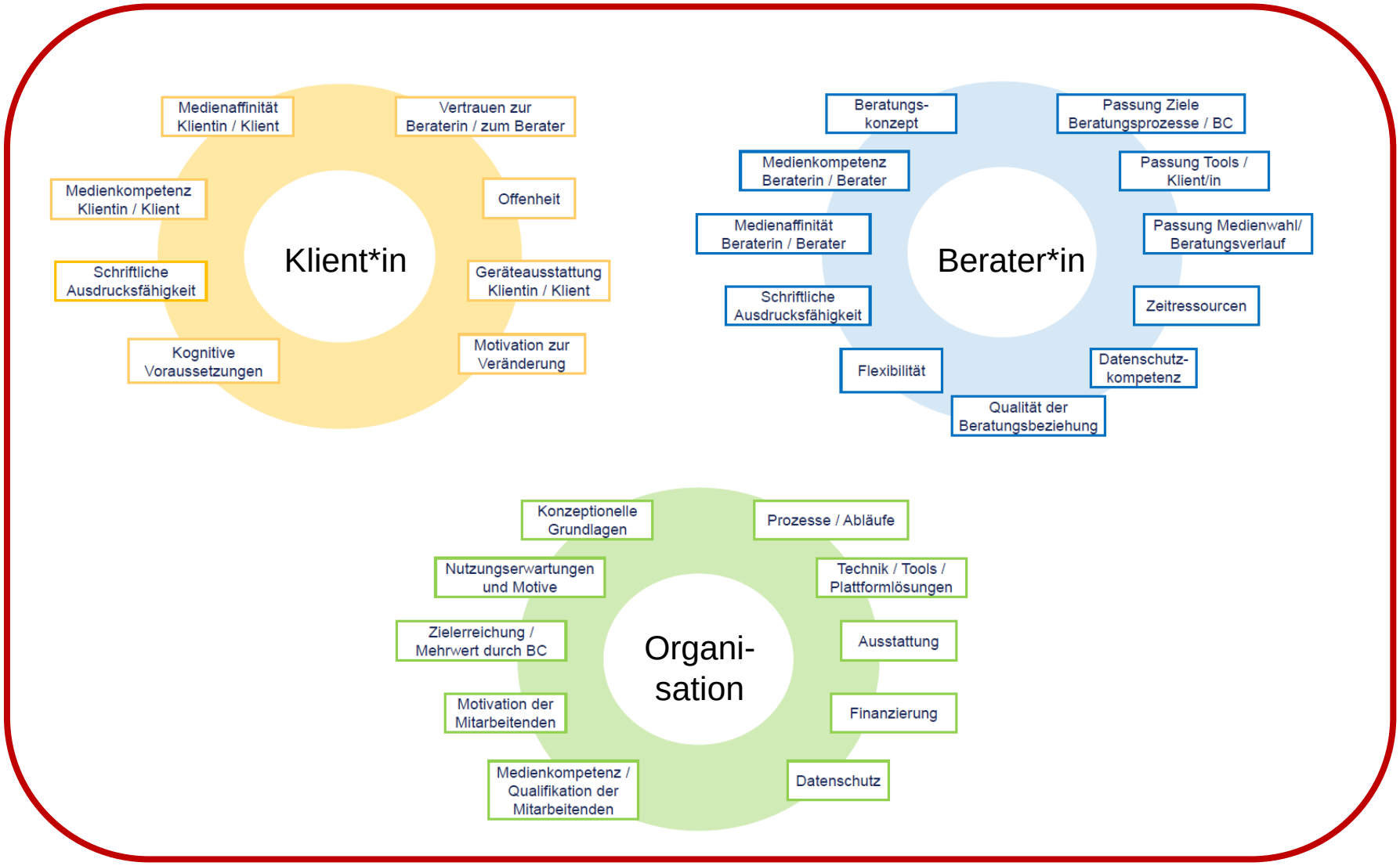
Martina Hörmann, Dania Aeberhardt, Patricia Flammer, Alexandra Tanner, Dominik Tschopp, Joachim Wenzel

Blended Counseling in der Suchtberatung
Handlungsempfehlungen für die Praxis

Auszug aus dem Schlussbericht des Projektes Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung

verfügbar unter
www.blended-counseling.ch

Blended Counseling-Modell (Hörmann, et al. 2019)



Aktuelle Ergebnisse aus Forschung und Praxis
Projekt: Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling

Laufzeit: 1. Mai 2020 – 31. August 2021

Kooperationspartner: Sozialer Dienste Zürich, Mütter und Väterberatung

Ziel 1

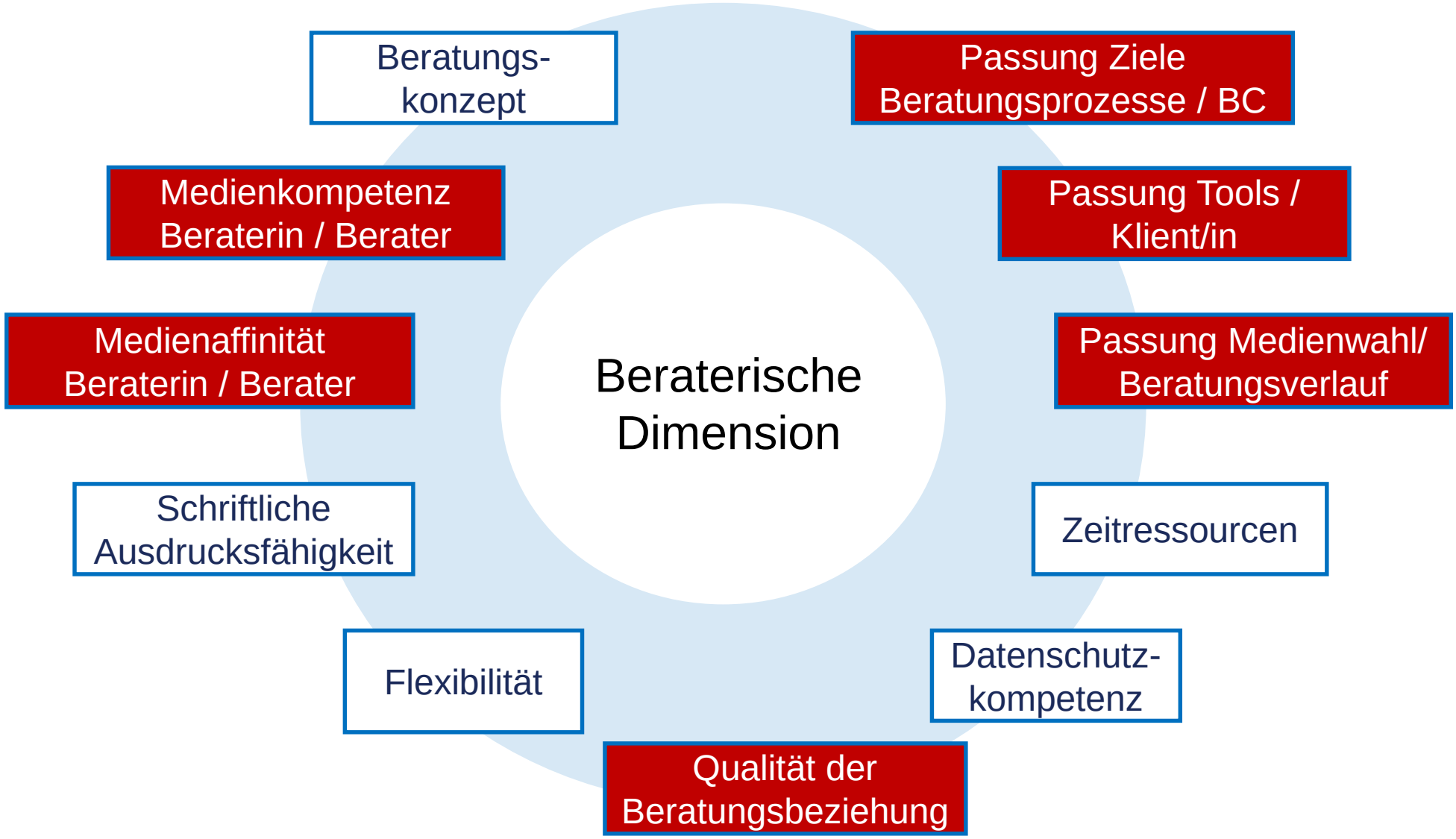
Im Rahmen des Projektes wird Blended Counseling im Handlungsfeld Mütter- und Väterberatung (MVB) konzeptionell fundiert, erprobt und begleitend evaluiert. Dabei ist der Einsatz und die Nutzung verschiedener Tools im Rahmen von Blended Counseling auch über das Handlungsfeld MVB hinaus von Interesse.

Ziel 2

Das Projekt untersucht die erforderliche Medienkompetenz von Beratungsfachpersonen um Blended Counseling-Prozesse zielführend und lebensweltnah zu gestalten.

→ Workshop Gina Camenzind

Blended Counseling-Modell: beratungsfachliche Aspekte



Ausgewählte Ergebnisse

- Blended Counseling Szenarien MVB
- Selbsteinschätzung Mediennutzung der Beraterinnen zu Projektbeginn
- Eckdaten Erprobung + Evaluation
- Impactfaktoren
- differenzierte Videokommunikation und Messengernutzung

Blended Counseling-Szenarien Mütter-und Väterberatung

Nr.	Titel Szenario	FOKUS
1a	**Digitales Willkommen für fremdsprachige Mütter und Väter**	Vor der Beratung => Zugang
1b	**Digitales Willkommen für Mütter und Väter**	Vor der Beratung => Zugang
2	**Blended Counseling MVB klassisch**	Intensivere Phase der Unterstützung
3	**Digital unterstützte Pause**	Zwischenphase (in einem längeren Prozess), niedrigschwelliges Begleitangebot

Blended Counseling-Szenarien Mütter-und Väterberatung

Szenario Blended Counseling MVB klassisch

Differenzierung Face-to-Face-Kontakt = spezifisch MVB

Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)		Eltern eines jungen ersten Kindes, welche via Erstkontakt oder anderes (Hebamme, Homepage, andere Eltern) auf Angebot MVB aufmerksam wurden und eine Kurzberatung im Quartier (QB) wahrnehmen. Nach erfolgtem F2F / Vertrauensaufbau in QB werden auch andere Beratungsformen (andere F2F-Settings, Mails, Telefon, Videocall) in Anspruch genommen.
Potenzielle Kommuni-kations-kanäle	Von Klient / Klientin gewünscht/präferiert	☒ Face-to-Face-Kontakt: ☒ Kurzberatung ohne Termin ☒ Hausbesuch ☐ geplanter Beratungstermin ☐ Telefon ☒ Videokontakt ☒ Mailkontakt ☐ Textbasierter Chat ☒ sonstiges: SMS
	Aus Sicht der Beraterin ggf. bei dieser Klient*in sinnvoll	☒ Face-to-Face-Kontakt ☒ Telefon ☒ Videocall ☒ gesicherter Mailkontakt ☒ Textbasierter Chat ☒ Apps (evt. Schlafprotokoll) ☒ sonstiges: SMS
Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC (Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) *Mehrfachnennungen möglich*	Knüpft an SZ Digitales Willkommen oder an SZ Digital unterstütze Pause an	**FOKUS. Während der Beratung** ☒ Kurzfristige Kontaktmöglichkeit ☐ Intensivierung Beratungsprozess ☒ Stabilisierung Beratungsbeziehung ☐ Effizienter Ressourceneinsatz ☒ Sonstiges: Kommunikative Settings an die Lebenswelt der KL anpassen Anschliessend könnte SZ Digitale unterstützte Pause folgen

grosse Vielfalt an kommunikativen Settings möglich

Anknüpfen an der Lebenswelt der KL

Blended Counseling-Szenarien Mütter-und Väterberatung

Szenario Blended Counseling MVB klassisch

Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings

Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. können verwendet werden:

☒ Face-to-Face-Kontakt ☒ Telefon ☒ ELVI-Videogespräch ☒ Mailkontakt: PrivaSphere

☒ Textbasierter Chat: Threema ☒ sonstiges: SMS (einweg)

Bei Bedarf: ☒ App (z.B. Schlafprotokoll)

Bei sehr medienaffinen Beraterinnen zusätzlich denkbar: ☒ Threema-Video-Kurzkontakt

Begründung:

- MVB antwortet auf dem Kanal via dem sie angefragt wurde.
- Niederschwelligkeit:
  - MVB bietet sämtliche Kontaktmöglichkeiten an => KL. kann auswählen wie sie/er MVB kontaktiert
  - MVB antwortet auf gleichem Kanal und schlägt bei Bedarf vor das kommunikative Setting zu wechseln (z.B. bei komplexen Themen Wechsel von Mail/SMS/Tel auf Voranmeldung/Hausbesuche)
- Da SMS nur Einwegkommunikation möglich => Threema-Chat wenn dialogischer Kontakt gewünscht

grosse Vielfalt an Tools potenziell möglich

Orientierung an den Klient*innen

Blended Counseling-Szenarien Mütter-und-Väter-Beratung

Szenario Digital unterstützte Pause

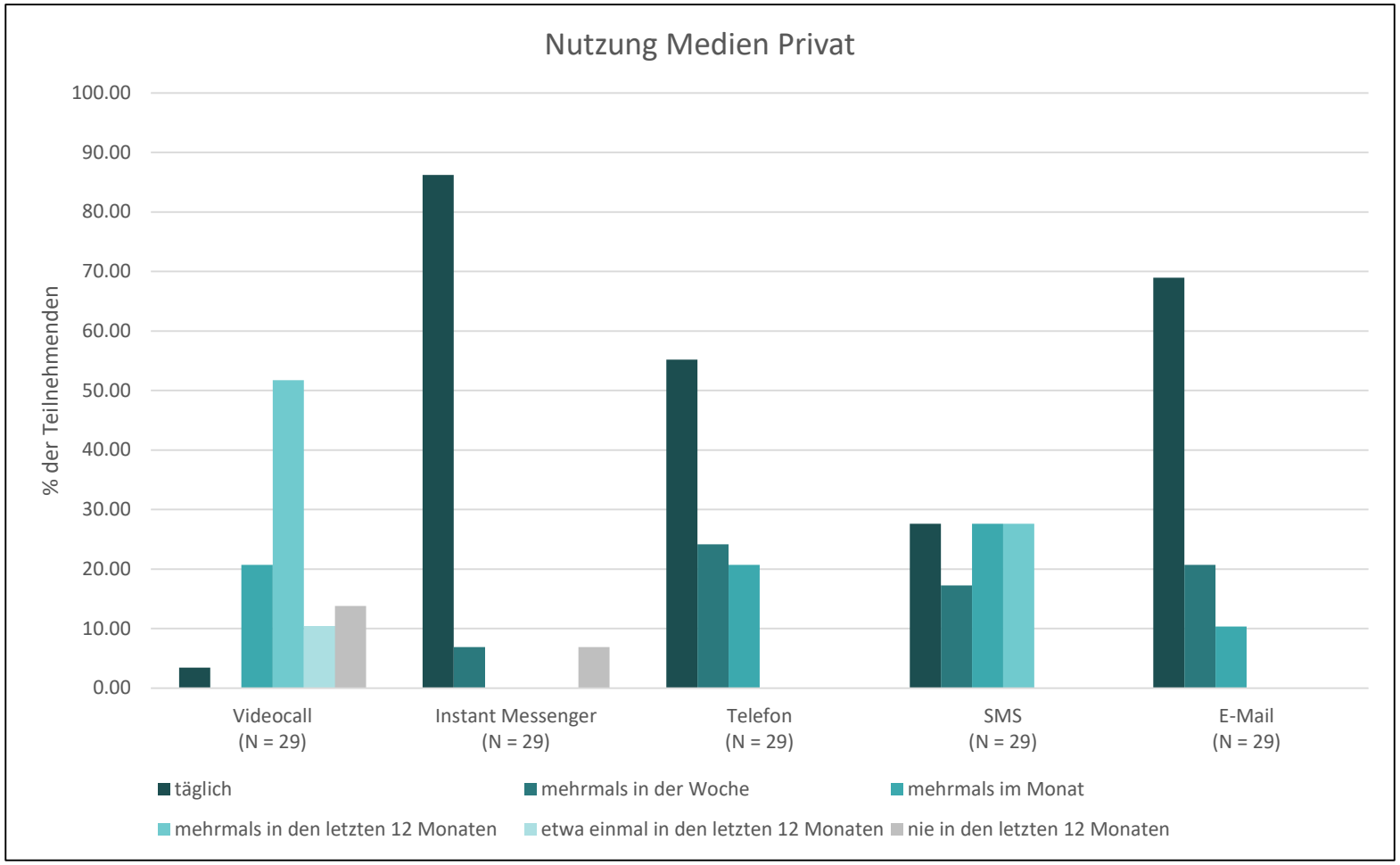
Ausschliesslich digitale Settings vorgesehen

Impact:
Flexibilisierung Prozess

möglicher Beratungsverlauf

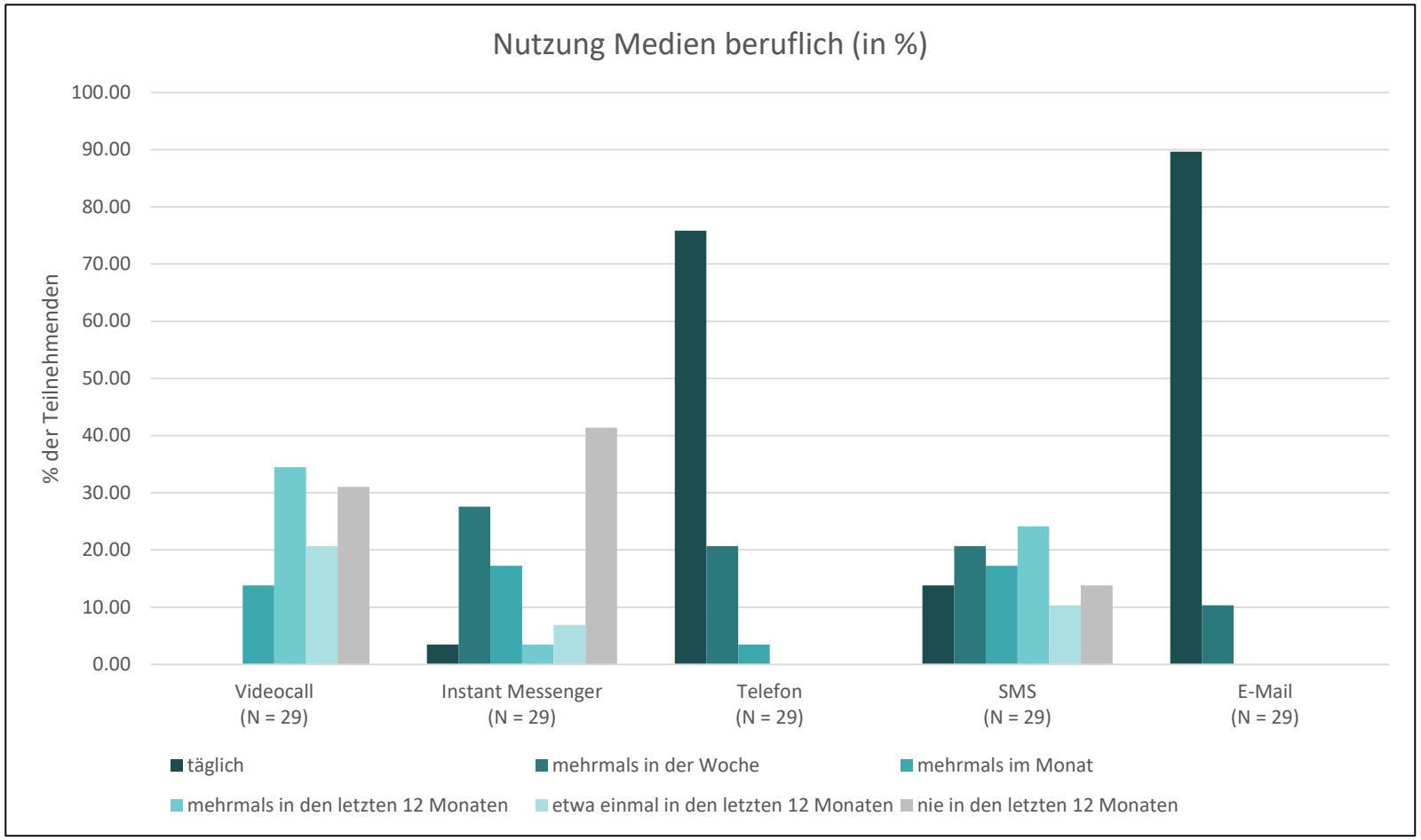
Blended Counseling Prozessverlauf	Beratungsphase	Zwischenphase (Begleitung)	Ggf. weitere Beratungsphase
Digital unterstützte kommunikative Settings	vorab Blended Counseling MVB	Telefon Mail Messenger (Threema) Video (Threema) (Kurzberatung bis 15 min)	
F2F-Kontakt	oder vorab F2F-Beratung, Hausbesuche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

Mediennutzung der Beraterinnen zu Projektbeginn (Selbsteinschätzung)



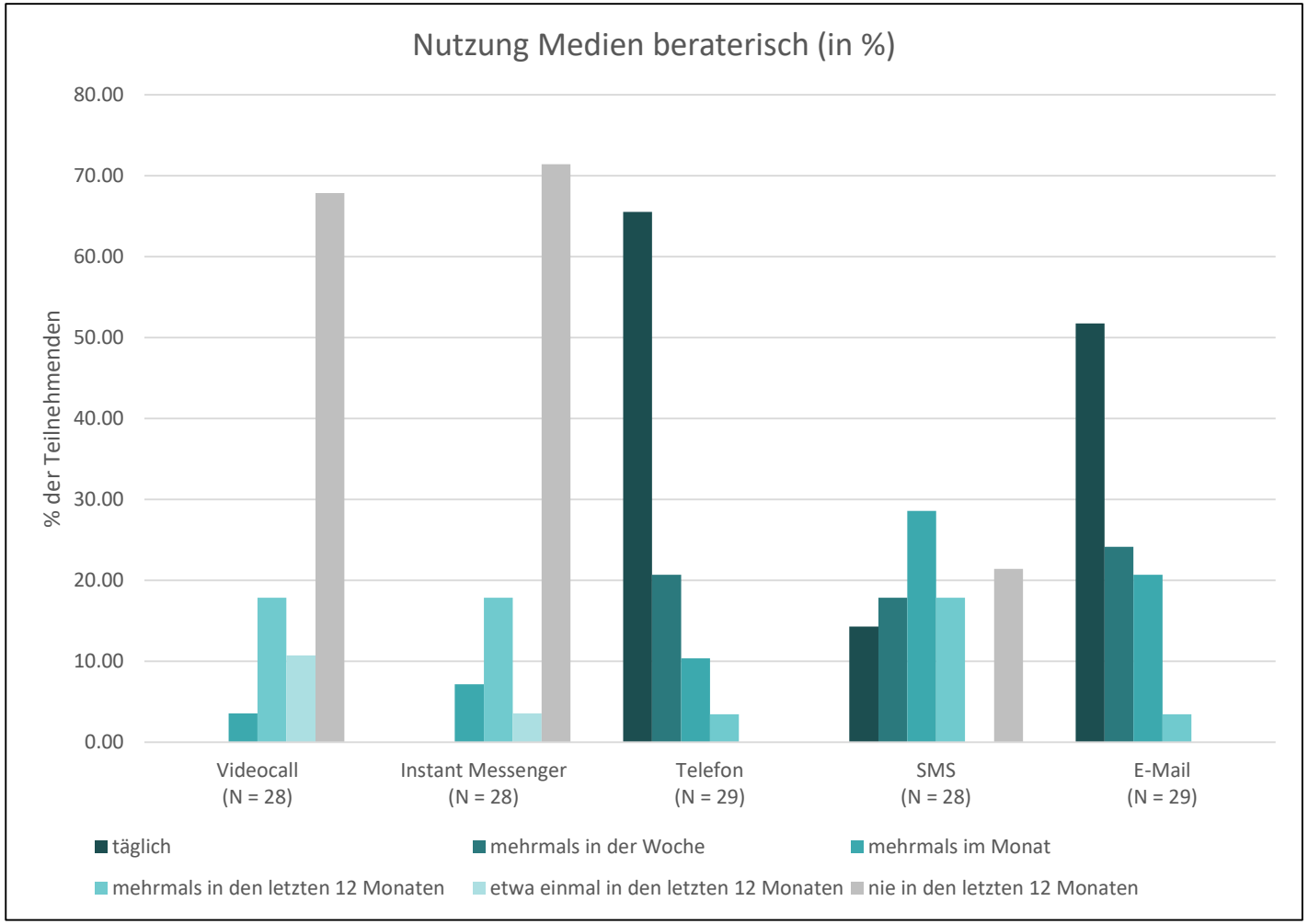
(vgl. Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 24)

Mediennutzung der Beraterinnen zu Projektbeginn



(vgl. Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 25)

Mediennutzung der Beraterinnen zu Projektbeginn

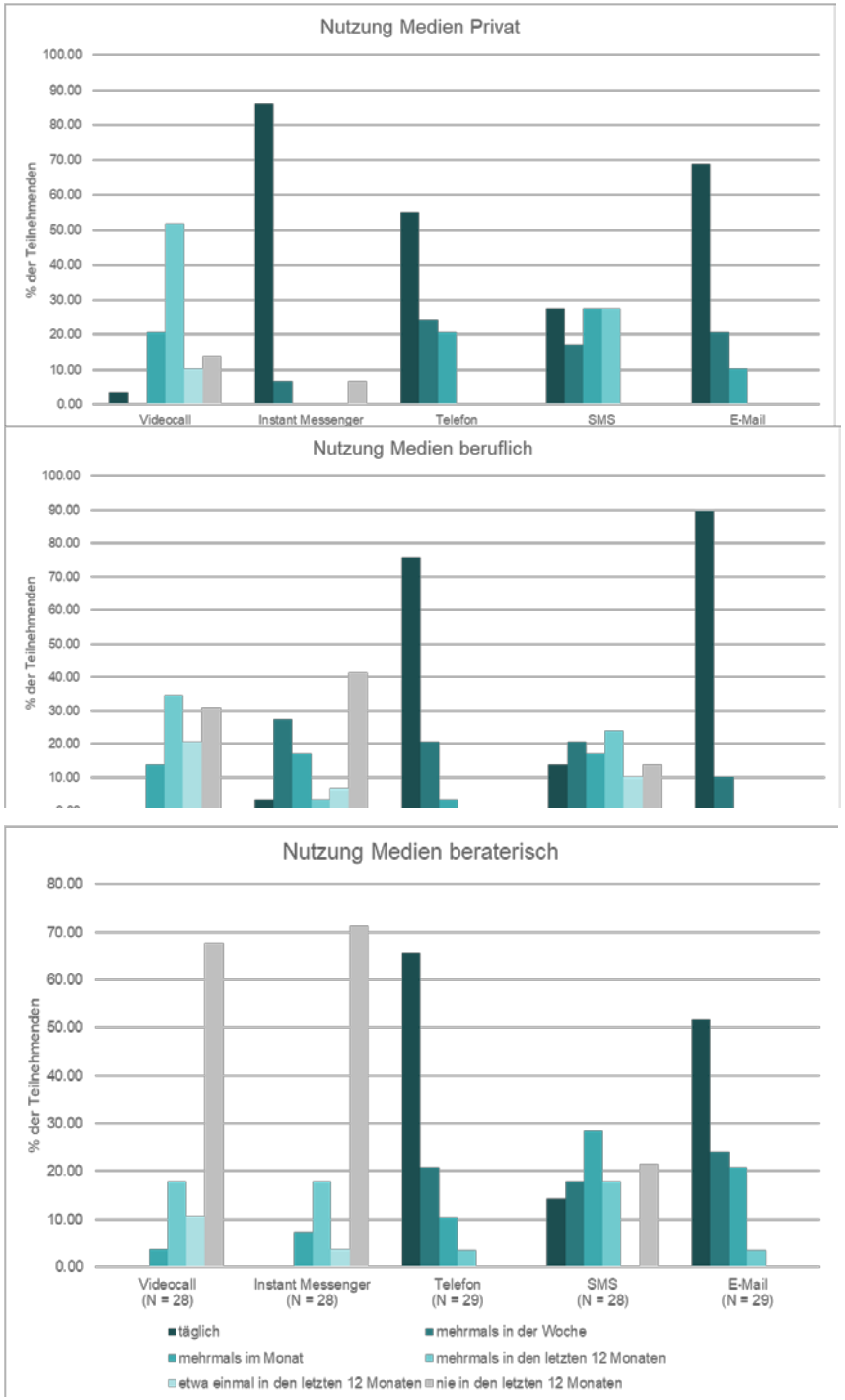


(Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 26)

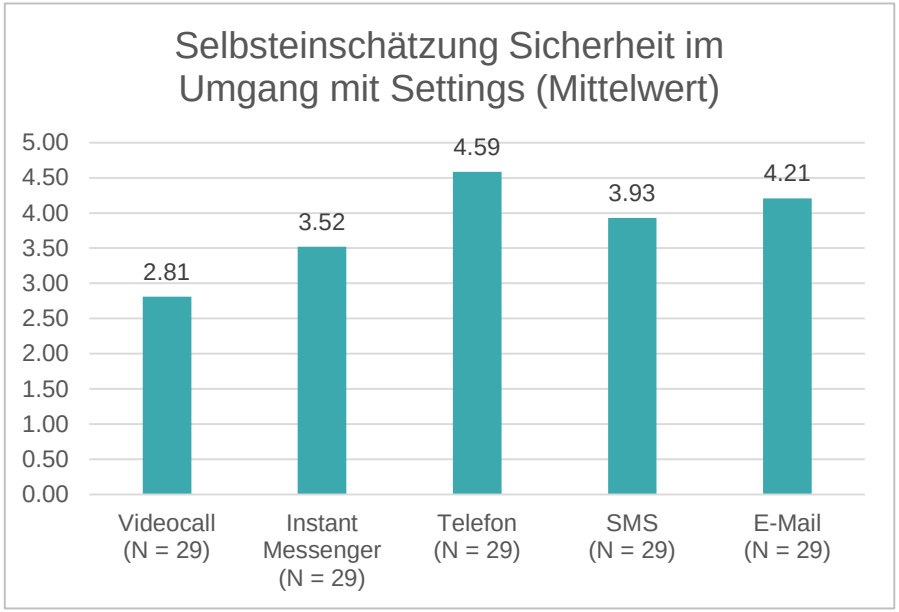
Nutzung digitale Medien gesamt

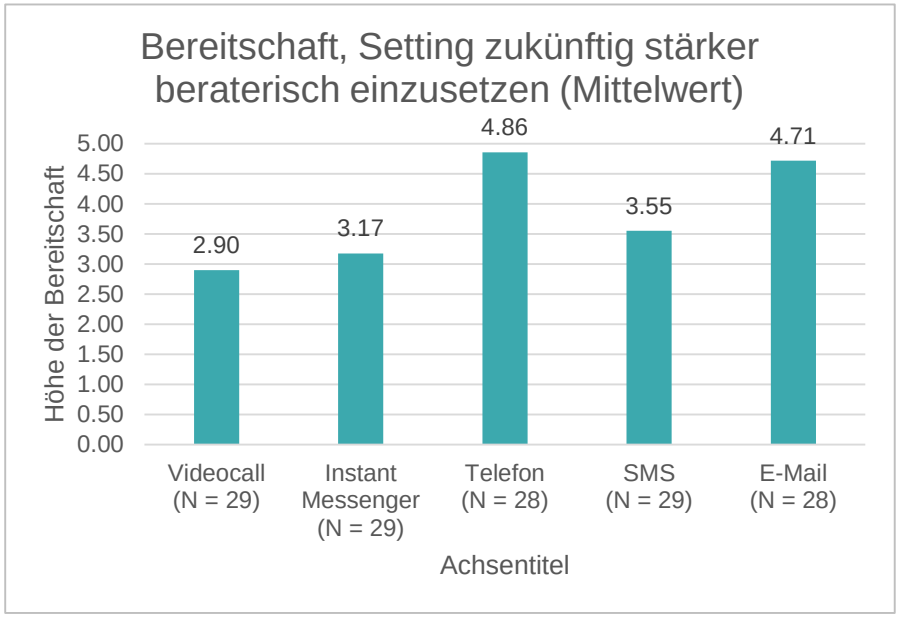
- Beraterisch wurden vor Projektbeginn vor allem das Telefon (65.52% «täglich») und das E-Mail (51.72% «täglich») verwendet.
- Über alle Kontexte hinweg wurden E-Mail und Telefon am häufigsten verwendeten.
- Videotelefonie wurde über alle Kontexte hinweg am seltensten benutzt (Stand August 2020).
- Der Messenger wurde privat sehr häufig verwendet, beruflich und beraterisch hingegen kaum.

(vgl. Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 27)



Mediennutzung der Beraterinnen zu Projektbeginn





Hohe Bereitschaft bei denjenigen Settings, in deren Umgang sich die Beraterinnen sicher fühlen (je höher die Sicherheit desto höher die Bereitschaft für stärkere Nutzung)

(Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 28-29)

Eckdaten der Evaluation der Erprobung

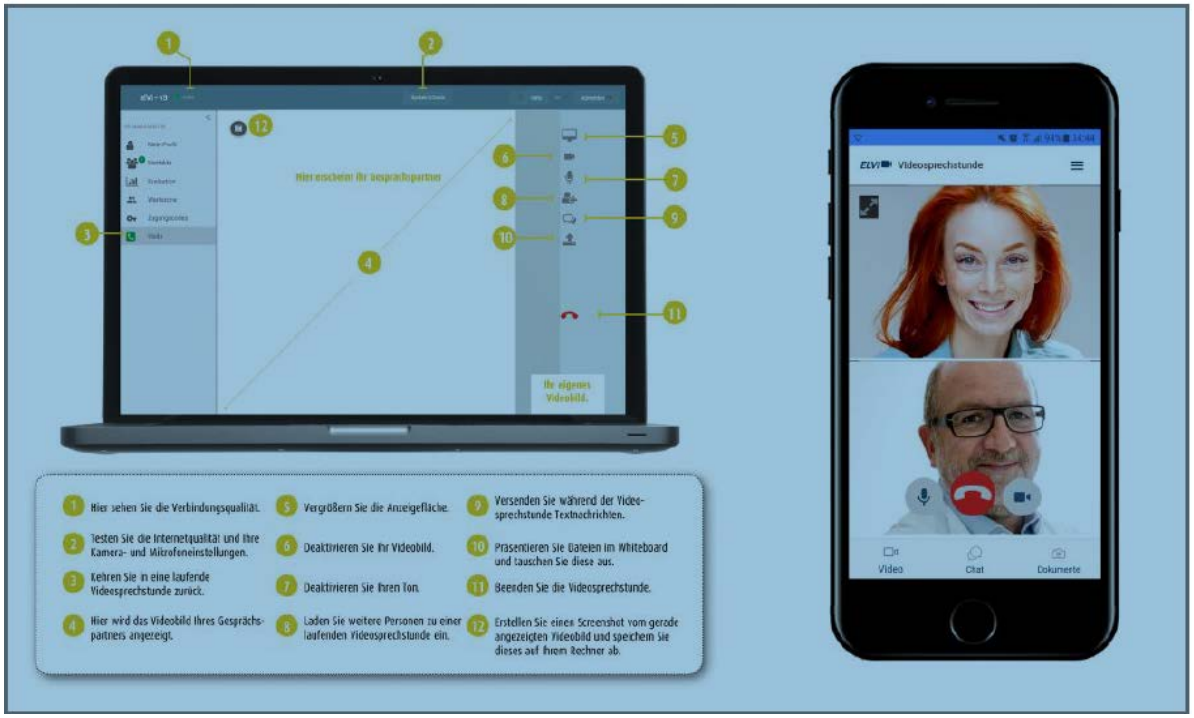
- Erprobungszeitraum: 1.10.2020 - 31.1.2021
- Eingesetzte datenschutzkonforme und vertrauliche Tools:
  Threema (Messenger schriftbasiert + mobile Videokommunikation)
  ELVI (Videokommunikation)
  PrivaSphere (E-Mails)
- Dokumentationsbogen für die Beraterinnen zur Erprobung
  Rücklauf: 24 Bögen von 10 Beraterinnen
  Klient*innen in den 24 dokumentierten Beratungsprozessen
  Geschlecht: 14 weiblich, 1 männlich, 9 Paare
  Alter: ca. 25-42 Jahre
- 2 Gruppendiskussionen
- Bilanzworkshop

Videokommunikation mit ELVI

- Lösung für Videokommunikation aus Deutschland
- ursprünglich ärztliche Videosprechstunde
- mittlerweile auch für Beratung konzipiert

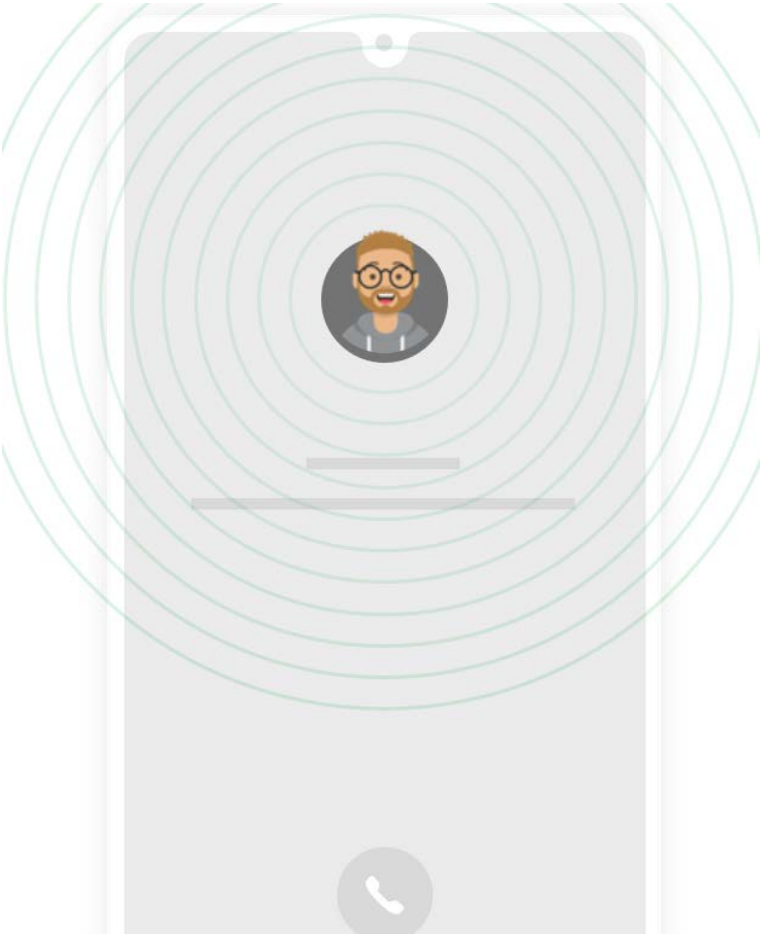
- Videobild, Chat, Dokumenten- und Screensharing
- Browserbasiert
- Apps für Android iOS
- Verschlüsselte Peer-to-peer-Verbindung
- erfüllt Vorgaben der DSGVO

https://www.elvi.de/beratung/



Threema: Messenger- und Videokommunikation

- Nachrichten (Text, Bild, Video, Ton) neu auch Videoanrufe möglich.
- Apps für Android, iOS und Windows Phone. Webnutzung möglich.
- Kostenpflichtig, rund 4 € https://threema.ch/de



Datenschutzrelevante Aspekte

Ende-zu-Ende-Verschlüsselung

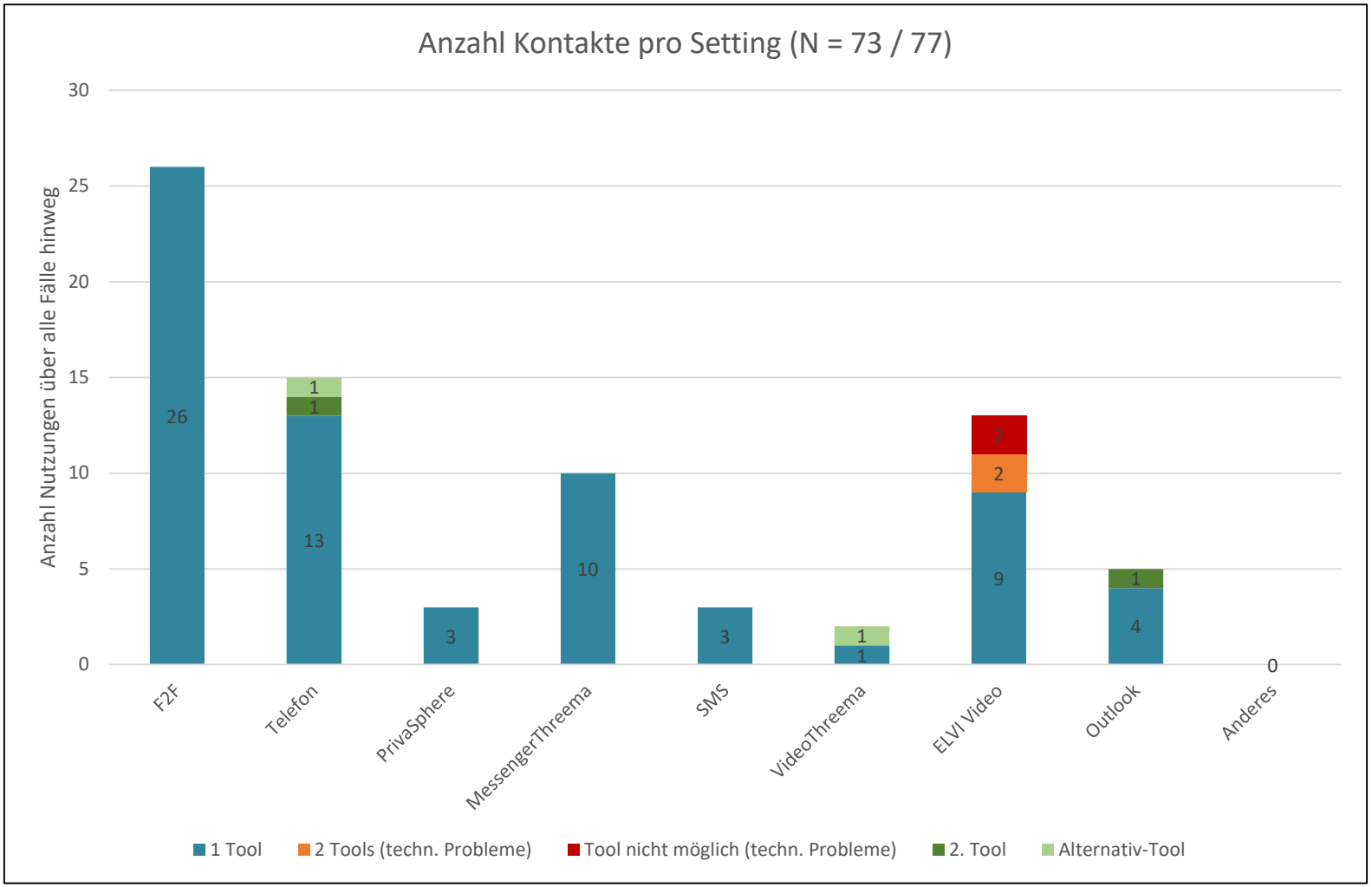
Serverstandort in der Schweiz.

Datensparsamkeit als Grundprinzip

erfüllt Vorgaben der DSGVO

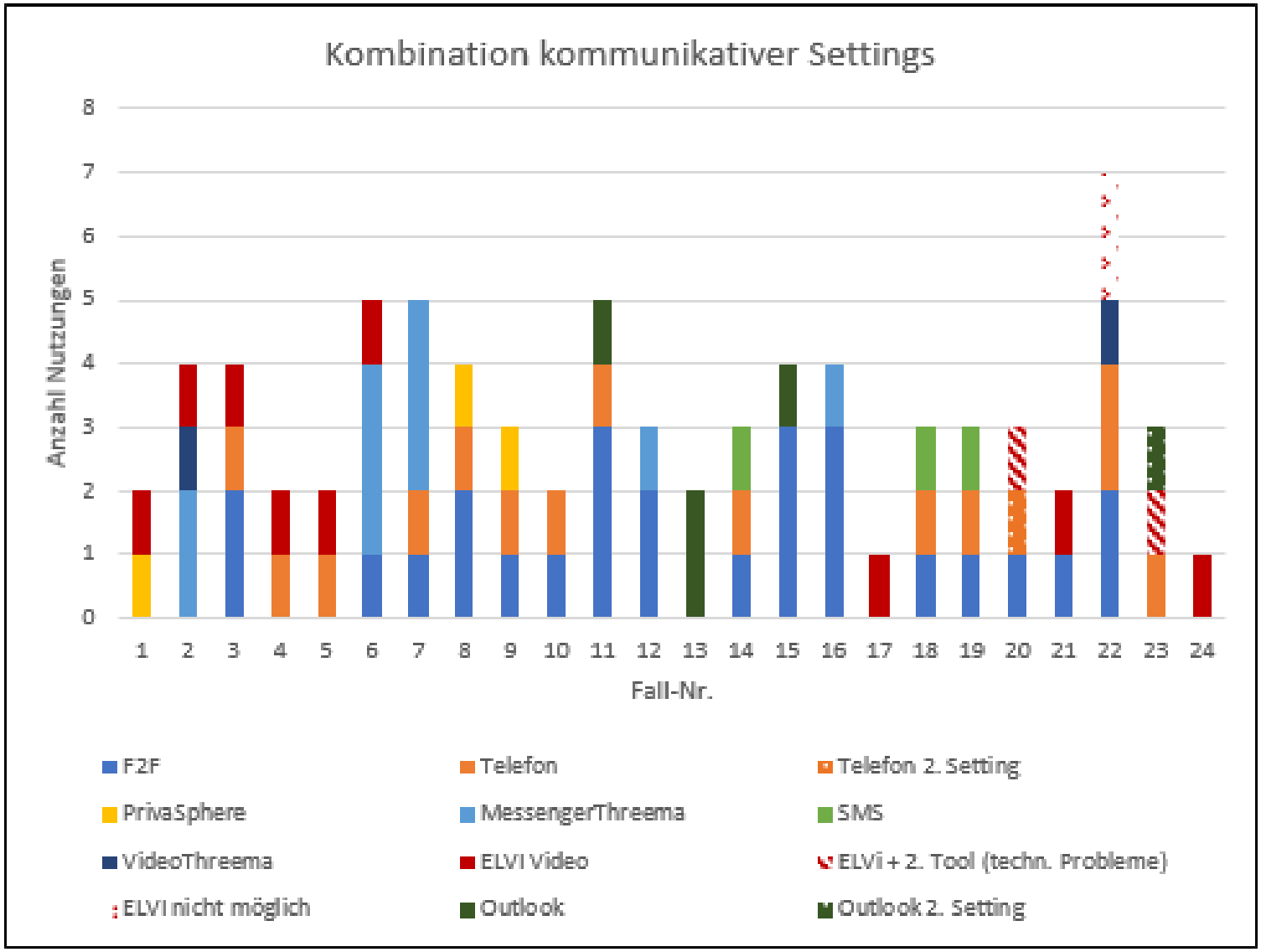
Anonymität: keine Angabe von privaten Informationen notwendig,
keine Verknüpfung mit der Telefonnummer

Nutzungshäufigkeit der eingesetzten kommunikativen Settings / Tools



(Camenzind/ Hörmann/ Tschopp 2021: 32)

Kombination kommunikativer Settings / Tools im Beratungsprozess



(Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 35)

Ausgewählte Ergebnisse: Fallverläufe

Beratungskontakt	1	2	3	4	5
Setting	F2F	THREEMA Messenger	THREEMA Messenger	THREEMA Messenger	ELVI Video
Dauer	120	4 Kurznachrichten	6 Kurznachrichten	5	
Abstand	Start	7 Tage	12 Tage	7 Tage	42 Tage

- Klientin w, Alter: k.A., deutsch Muttersprache
- Vorgesehene kommunikative Settings : F2F, Threema Messenger
- Kontakt 2: Sehr kurz, ganz ohne "Socializing". Fragen einfach kurz beantwortet
- Bilanzierung BC-Prozess: Zielführend: 4 (auf einer Skala von 1-5), Lebensweltnah: 4
- Klientin hatte einen weniger umfassenden Beratungsbedarf

(Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 37)

Ausgewählte Ergebnisse: Fallverläufe

Beratungskontakt	1	2	3	4	
Setting	F2F	Messenger	Messenger	Messenger	Telefon
Dauer	60	5	10	10 + 10	
Abstand	Start	2 Tage	13 Tage	13 Tage	Wechsel

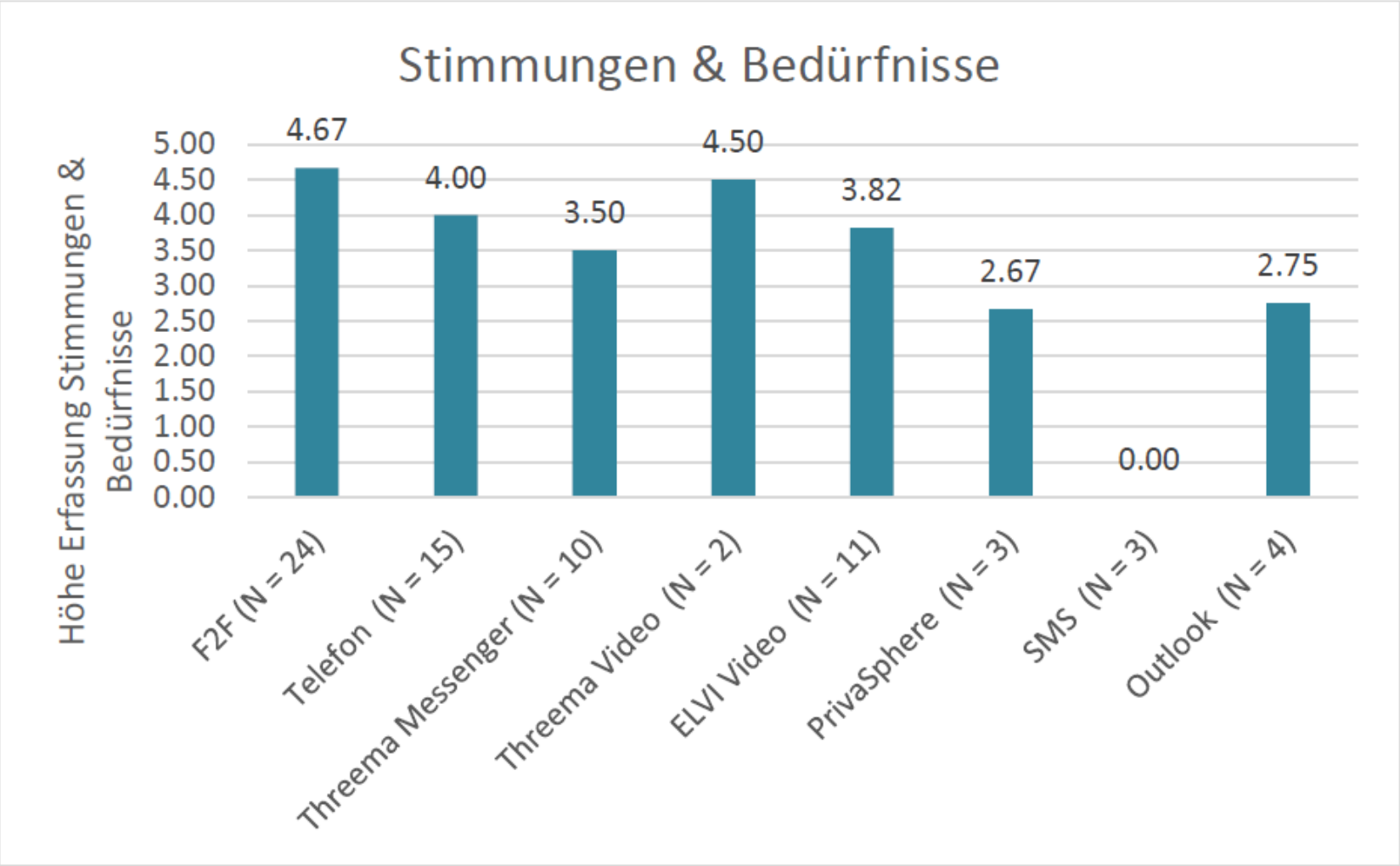
- KL: Weiblich, Alter: 36, Deutschkenntnisse: gering (2 von 5)
- Vorgesehene kommunikative Settings: F2F, Threema Messenger, Telefon

Beraterin: „Empfand es als sehr angenehm für eine kurze Rückfrage den Messenger benutzen zu können. Die Antwort war nicht dringend. Somit hatte die Klientin Zeit um zu antworten“

Beraterin: „Die Klientin konnte mir die Fotos auch per Threema senden und musste nicht extra für eine kurze Antwort ins Büro kommen“

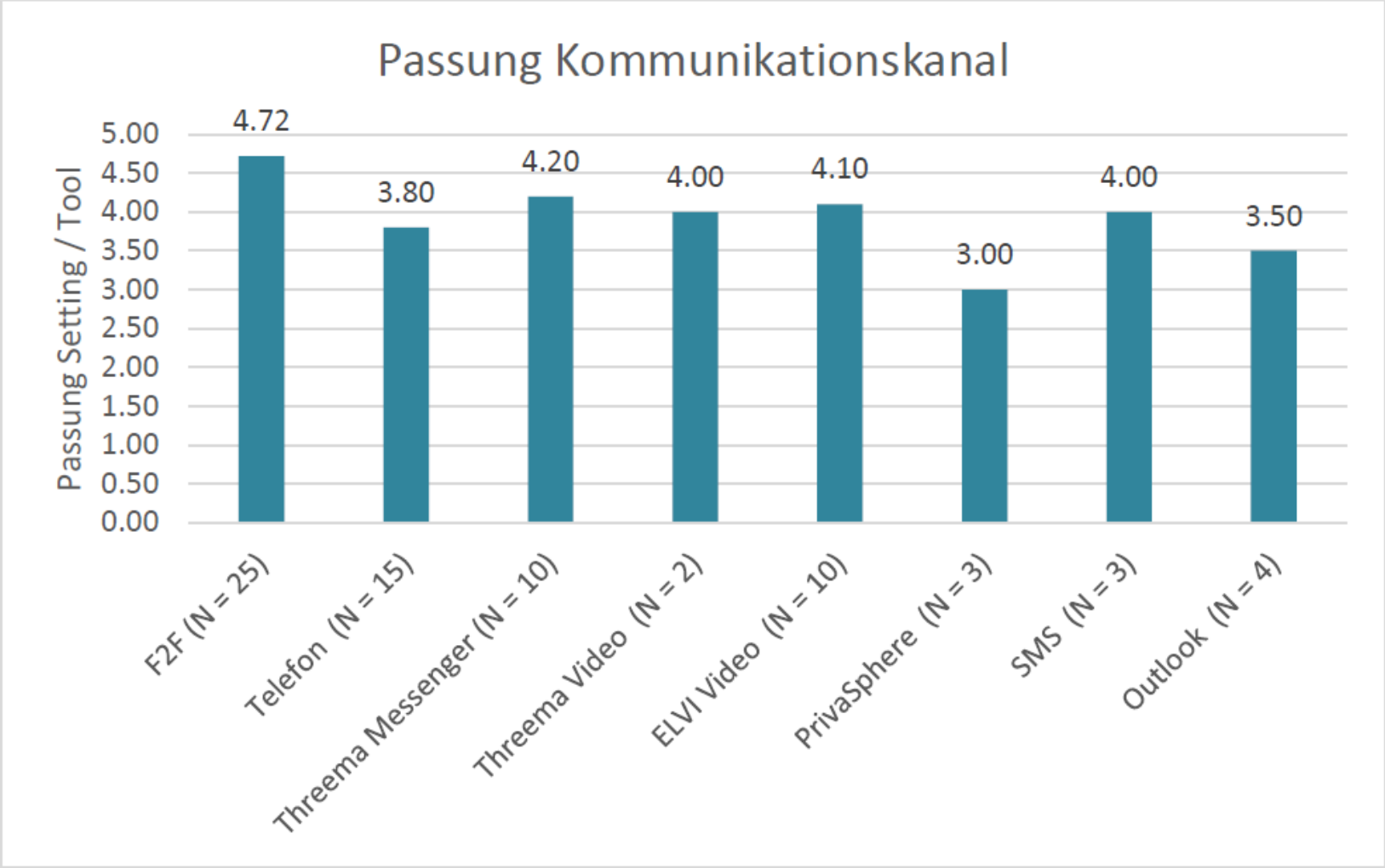
(Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 37-38)

Erfassung von Stimmungen und Bedürfnissen der Klientin/des Klienten



(Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 41)

Passung kommunikatives Setting und Beratungsprozess /Ziele



(Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 44)

Impactfaktoren Blended Counseling MVB

Verbesserte Erreichbarkeit des Unterstützungsangebotes

durch erhöhte zeitliche und räumliche Flexibilität

Verbesserter Einbezug von schwer erreichbaren Personen in die MVB

- Väter
- Eltern gemeinsam

Vereinfachte Beratungen im Mehr-Personen-System

Vereinfachte Schilderung des Anliegens in der Fachberatung

Intensivierung der Begleitung

Impactfaktoren Blended Counseling MVB

Vereinfachte Kommunikation mit Personen mit geringen Deutschkenntnissen

- bei geringer Schriftsprachkompetenz

Verbesserte Lebensweltorientierung in der Beratung

- Anknüpfen an vorhandenen Kompetenzen und Kommunikationsgewohnheiten

„Ja, ich habe noch etwas zu der Medienkompetenz jetzt gerade auch bei den Migranten. Ich habe schon gemerkt, eben, die Sprache ist manchmal so ein Hindernis bei Videoberatung, Telefon, Threema (…), aber ich habe gleichzeitig auch gemerkt, dass sie recht versiert sind, mit Videoberatung und Messengerdiensten, weil sie so in Kontakt sind mit ihren Familien, dass da überhaupt keine Hemmschwelle da ist“ (MVB1, 1:09:52).

Beraterische Ausdifferenzierung der Videokommunikation

ELVI

Für geplante Videoberatungen
von ca. 30-60 min
mit Terminvereinbarung

THREEMA Video

Für ungeplante Kurzberatungen
von max. 10 min
ohne Terminvereinbarung
mobil

Konzeptionelle Idee nahm Bezug auf die bisherige Ausdifferenzierung der F2F-Beratung in der MVB

- Videokommunikation wurde insgesamt sehr positiv erlebt
- Differenzierung wurde nicht / kaum realisiert
- war ggf. bei den Beraterinnen zu wenig bekannt
- beraterische Nutzung auch pandemiebedingt

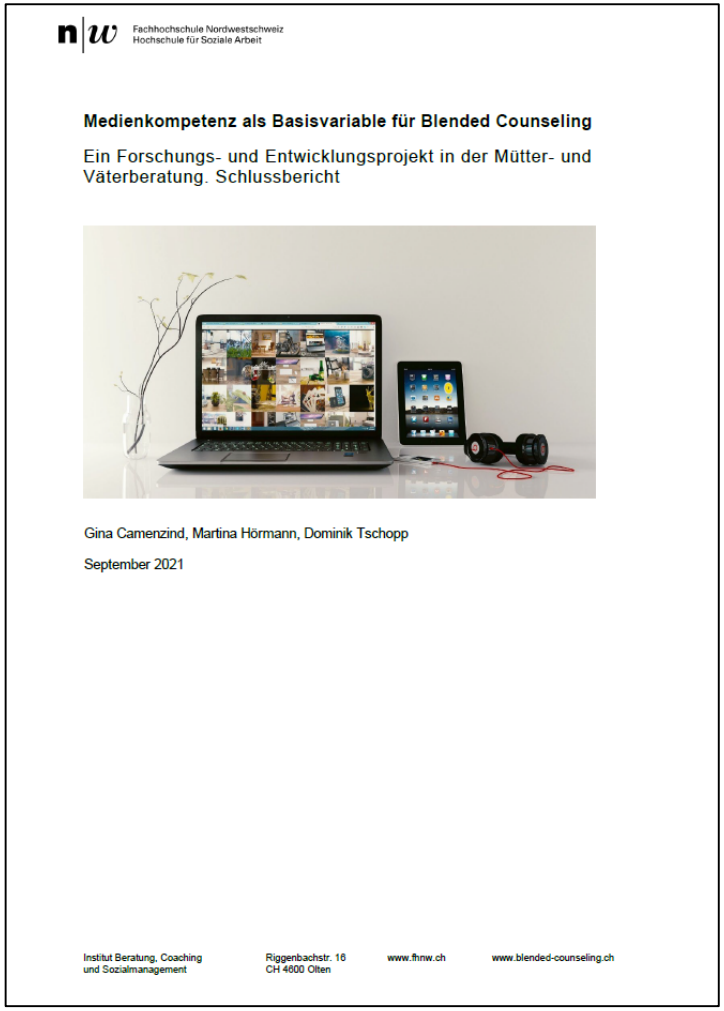
Bilanzierung Messengerkommunikation schriftbasiert

- wurde von Klient*innen und Beraterinnen genutzt und positiv eingeschätzt
- lebensweltnah für Klient*innen
- besonders geeignet für kurze Fachfragen und Terminabsprachen
- zeitsparend (für beide Seiten)

Wunsch Beraterinnen: Messenger als Setting soll beibehalten werden.

Ungeplant:
Nutzung Funktion Sprachnachricht
insbesondere bei Familien mit Migrationshintergrund

Aktuelles und Ausblick



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling

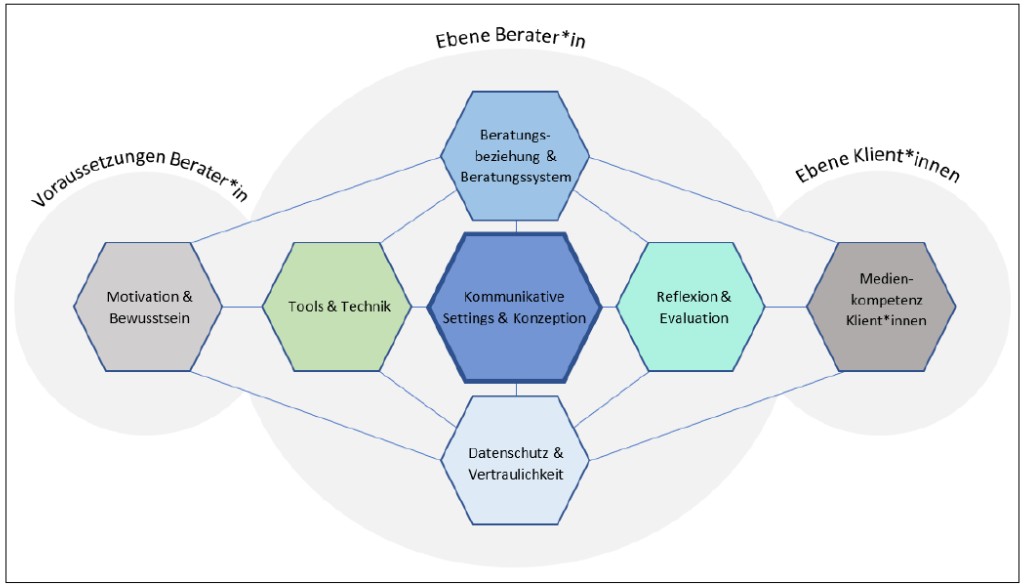
Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Schlussbericht

Gina Camenzind, Martina Hörmann, Dominik Tschopp

September 2021

Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement | Riggenbachstr. 16 CH 4600 Olten | www.fhnw.ch | www.blended-counseling.ch

Schlussbericht zum Projekt in Kürze verfügbar unter www.blended-counseling.ch



Publikation zum
Medienkompetenzmodell Blended Counseling
incl. Selbstcheck für Beratende
in 2022 geplant

Literatur

Camenzind, G./Hörmann, M./Tschopp, D. (2021). Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling. Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Schlussbericht. Olten FHNW.

Hörmann, M. (2020). Systemisch beraten in digitalen Welten – Perspektiven und Herausforderungen. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H.4/2020, S.143-149.

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

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. http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf

Hörmann, M./Kirchhofer, R./Camenzind, G. (2020). Blended Supervision in der Beratungsweiterbildung. Ein Experiment im Rahmen des Projektes Digitale Beratung^2 – in innovativen Umgebungen beraten (lernen). Schlussbericht. Olten. Online verfügbar unter https://irf.fhnw.ch/handle/11654/31768

Rosa, H. (2016). Beschleunigung und Entfremdung. 6. Auflage. Berlin: Suhrkamp.

Messenger-Vergleichslisten

Messenger-Matrix https://www.kuketz-blog.de/messenger-matrix-uebersicht-vergleich-der-aktuellen-messenger/ (Quelle Kuketz IT-Security, Stand Januar 2021)

Messengerdienste für den Bildungskontext https://www.educa.ch/sites/default/files/2020-12/Messenger_Anbieter_Analyse_0.pdf (Quelle educa.ch, Stand November 2020)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

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