



FACH  
FORUM ] Online  
Beratung

sistemica 

Was wir von Berater\*innen über  
die Etablierung von Blended  
Counseling lernen können

17. 09. 2024

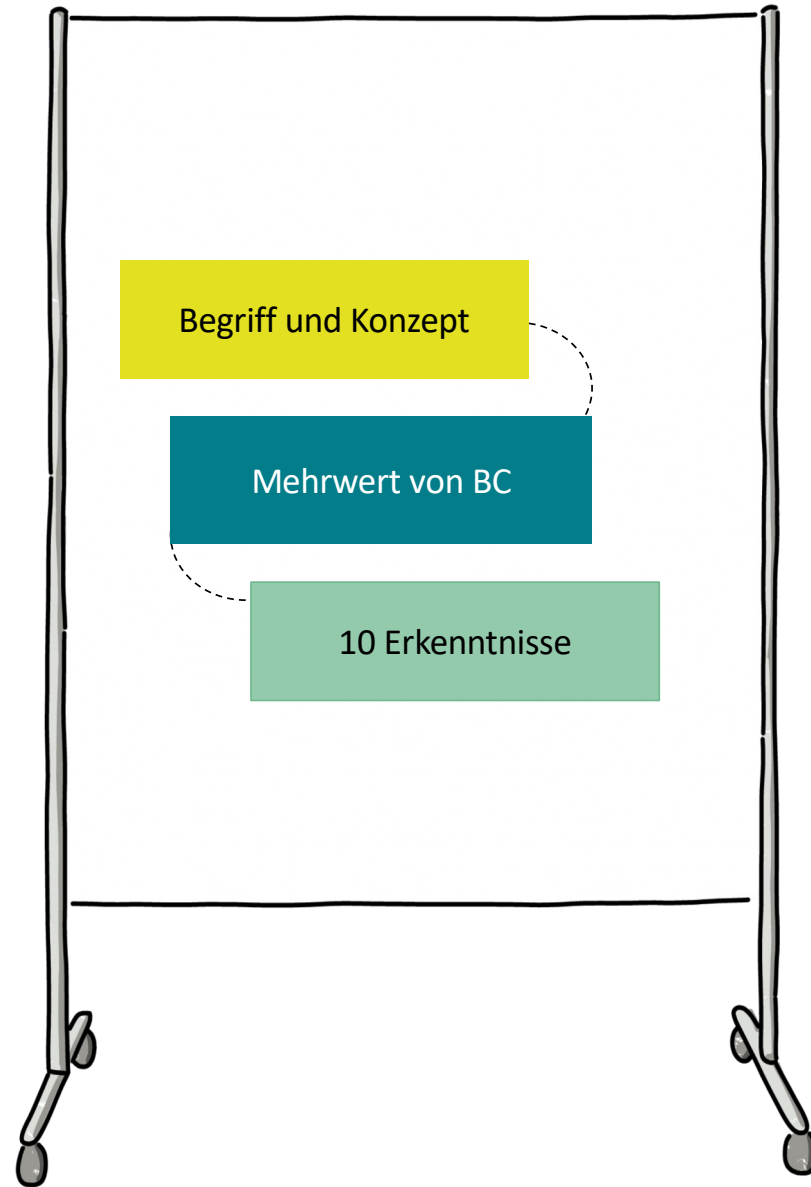
10:00 – 11:30 Uhr

Wir stellen uns vor....





# Agenda



# Was ist Blended Counseling? Begriffsklärung

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

(Hörmann et al. 2009, S. 23)



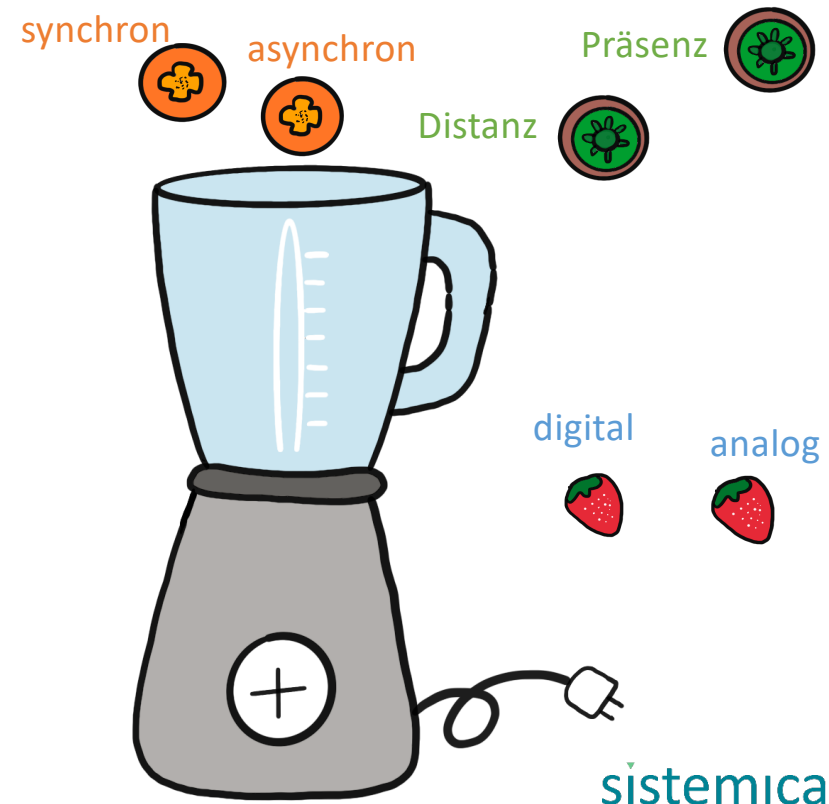
## Wozu Blended Counseling?

Vom „entweder oder“ zum „sowohl als auch“

**Mehrwert** durch die gezielte Nutzung und Kombination der jeweiligen Vorteile der unterschiedlichen Kommunikationskanäle für den spezifischen Beratungskontext

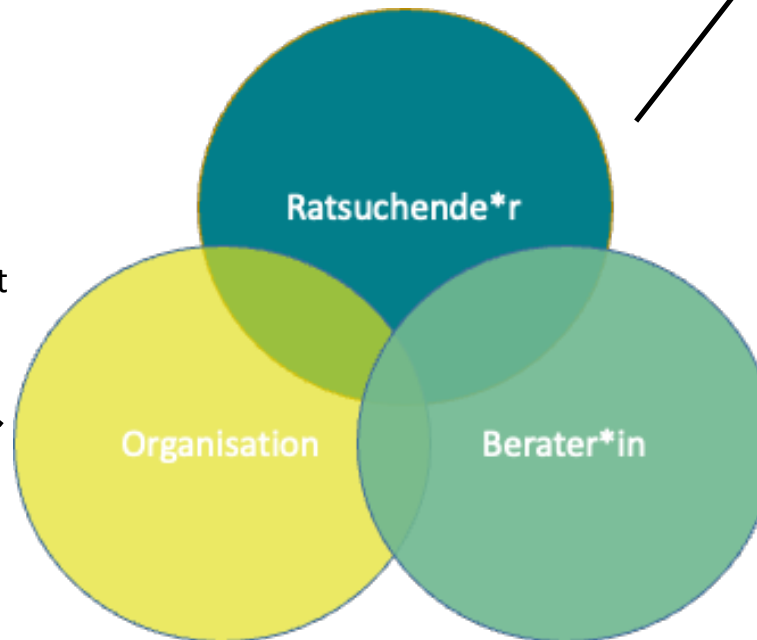
>> Was passt zu meinen Ratsuchenden?

>> Was passt zu mir?



### 3 Dimensionen für die erfolgreiche Umsetzung von Blended Counseling

- Konzepte, Vorlagen, Standards
- Arbeitsorganisation & Einsatzplanung
- Erreichbarkeit & Reaktionsgeschwindigkeit
- Datenschutz
- Technik & Tools



- Auf welchen Kanälen unterwegs?
- Nutzen & Grenzen
- Digitale Voraussetzungen (Endgeräte, Internet, Medienkompetenz)
- Kommunikative Voraussetzungen (mündlich/schriftlich, Sprache)

Modell angelehnt an M. Hörmann

## Projekt: Beratung im Wandel

- 2023 sind Projektgruppen gestartet:  
Führungskräfte und Berater\*innen
- Ziel in der Gruppe der Berater\*innen:
  - Wissens- und Kompetenzaufbau
  - Unterstützung bei der Umsetzung von BC in der eigenen Einrichtung/von Führungskräften
  - Austausch- und Wissenstransfer
  - Analyse konzeptioneller & praktischer Voraussetzungen und Herausforderungen
  - Weiterentwicklung Konzept Pilot:innen



Deutscher  
Caritasverband



Was wir von Berater\*innen gelernt haben...

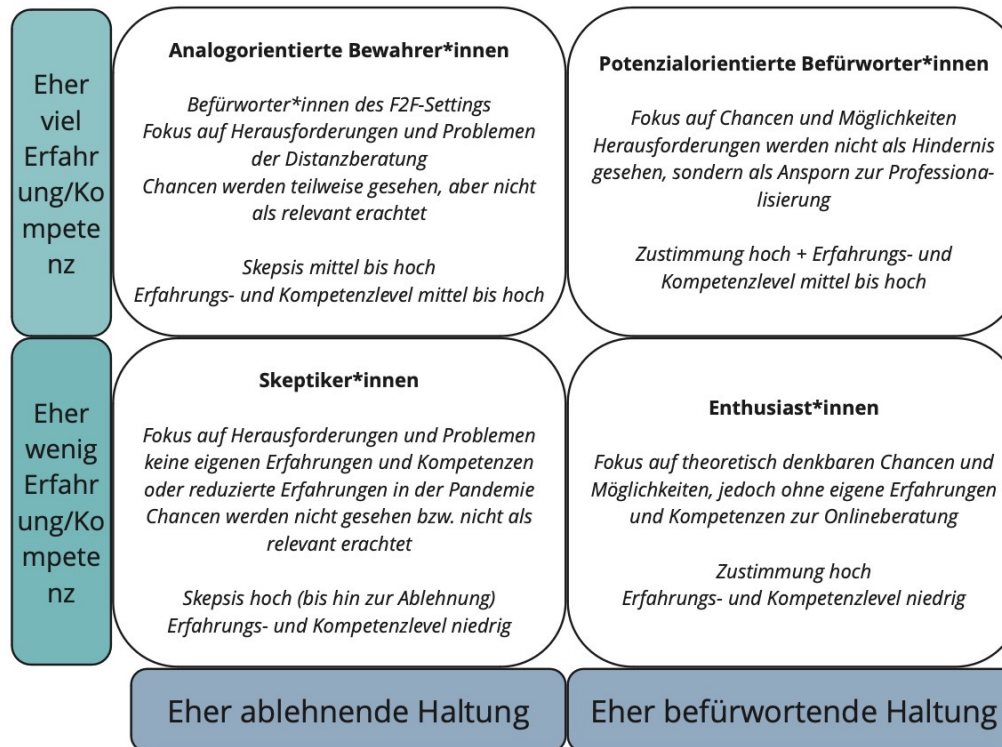
**Haltung**

**persönliche/in  
nere Haltung**

**im Team/ in der  
Einrichtung**

# Haltung zur Onlineberatung

Wo positionieren Sie sich selbst und die jeweiligen Teamkolleg\*innen mit Blick auf die Haltung zu Onlineberatung? Welche Schlussfolgerungen ziehen Sie aus dem Ergebnis?



# Haltung zur Onlineberatung

Mit Blick auf Best Practice Projekte im Bereich Onlineberatung wurden von Wissenschaftlerinnen aus der FH Nordwestschweiz Interviews mit Fachkräften zu ihrer Selbsteinschätzung mit Blick auf Onlineberatung geführt. In der Auseinandersetzung mit Beratungsstellen sind 4 Typen zur Haltung zur Onlineberatung entstanden.\*

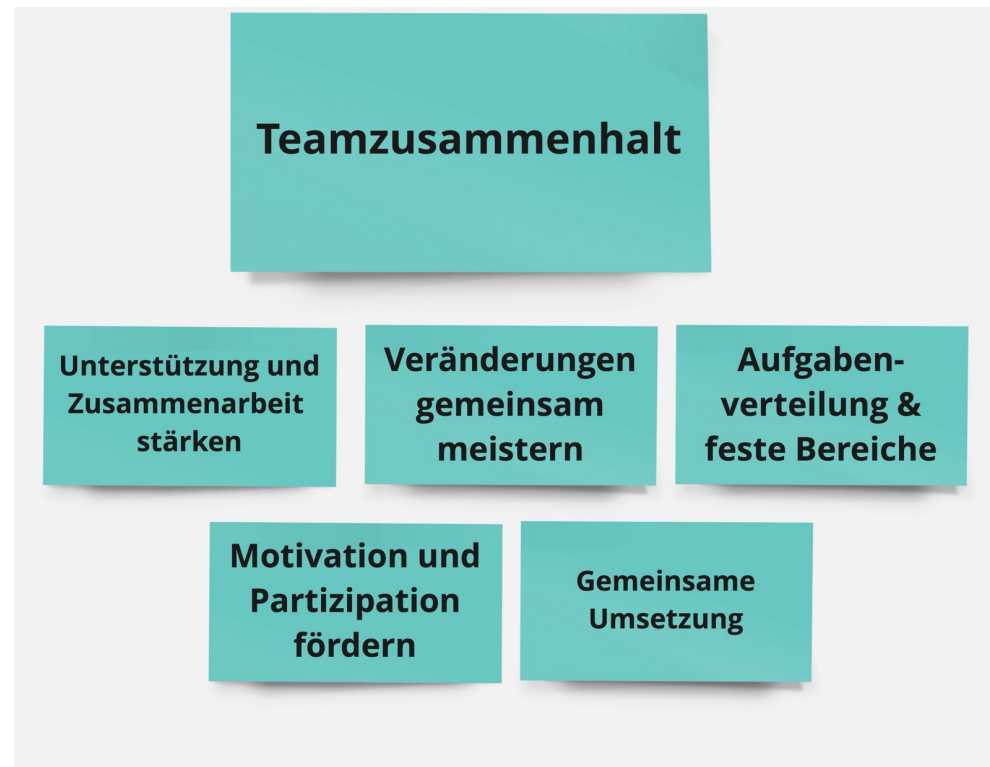
Anhand der 4 Typen können Sie sich als Beratende selbst einschätzen und ihr Team einschätzen. Ebenso können Sie die Typologie zur Einordnung der eigenen Zielgruppen von Onlineberatung und -begleitung einsetzen. Die Einordnung kann dabei helfen, die Motivation für Onlineberatung auf beiden Seiten gezielt zu fördern.

Die Typologie unterscheidet vier Haltungen:

1. Analogorientierte Bewahrer\*innen bevorzugen Präsenzberatungen und betonen die Bedeutung persönlicher Vor-Ort-Begegnungen.
2. Potenzialorientierte Befürworter\*innen sehen Videoberatungen als äquivalent zu Präsenzberatungen und befürworten deren Integration in die Beratungspraxis.
3. Skeptiker\*innen stehen Videoberatung kritisch gegenüber und haben wenig oder keine Erfahrung damit.
4. Enthusiast\*innen sind begeistert von den Möglichkeiten der Videoberatung, verfügen aber kaum über eigene Erfahrungen damit.

\*vgl. [Hörmann et al \(2024\), Potenziale der Distanzberatung und Erfahrungen der RAV mit Distanzberatung. Schlussbericht zur Studie im Auftrag des SECO. hg. von der Fachhochschule Nordwestschweiz, S. 44 ff.](#)

## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...



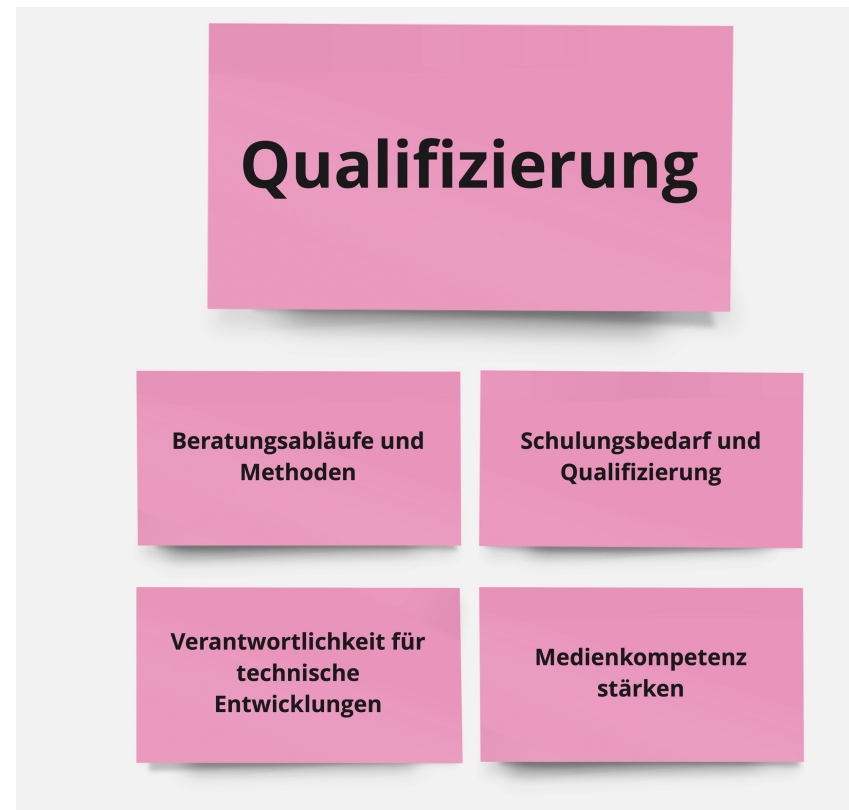
## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...



## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...



## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...



## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...





## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...

### **Anerkennung**

**Gleichwertigkeit von  
Blended Counseling und  
Face-to-Face-Beratung**

**Kollegiale  
Zusammenarbeit statt  
Konkurrenzdenken**

**BC im Team etablieren  
und fördern**

**Blended Counseling  
sichtbar machen**

## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...



## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...



## Was wir von Berater\*innen gelernt haben...





sistemica GbR  
Inse Böhmg & Jessica Ranitzsch

[info@sistemica.org](mailto:info@sistemica.org)  
[www.sistemica.org](http://www.sistemica.org)

Begleitung von digitaler Transformation  
in Beratung und Zusammenarbeit

**Fachimpulse – Seminare – Inhouse-Schulungen  
Prozessbegleitung & Coaching**

**Danke für's Mitmachen  
und die gute Zusammenarbeit!**

**Fragen? Anregungen? Lust auf mehr?**

Kontaktieren Sie uns gerne, wir freuen uns auf Sie!

Bildnachweise: [sistemica.org](http://sistemica.org)