

BLENDEN COUNSELING | Mediennutzung und Potenzial- einschätzung in Handlungs- feldern der Sozialen Arbeit

Martina Hörmann

Zusammenfassung | Der digitale Wandel hat neue Kommunikationsformen eröffnet und damit die beraterischen Möglichkeiten erweitert. Wie lässt sich Face-to-Face-Beratung (F2F) mit digitalen Medien zu einem Blended Counseling verbinden? Basierend auf den Ergebnissen von zehn explorativen Interviews zeigt der Beitrag, wie Fachpersonen aus der Schulsozialarbeit, einem Sozialdienst sowie Sucht- und Jugendberatungsstellen in der Schweiz digitale Medien in der Beratung nutzen und das Potenzial von Blended Counseling einschätzen.

Abstract | Digital transformation has enabled new forms of communication and thus extended the range of counseling opportunities. How can face-to-face counseling be combined with digital media so as to provide blended counseling? Based on the results of ten exploratory interviews, this article shows how professionals working in the field of school social work, in a social service setting and in addiction and youth counseling centers in Switzerland make use of digital media in counseling and how they evaluate the potential of blended counseling.

Schlüsselwörter ► Beratung
► Internet ► Kommunikation ► Schulsozialarbeit
► soziale Dienste ► Schweiz

Ausgangslage | Seitdem Frank Engel (2002) kurz nach der Jahrtausendwende prognostiziert hatte, Beratung sei zukünftig nicht ohne Bezug zu neuen Medien denkbar, ist die Nutzung internetbasierter Anwendungen im beruflichen und privaten Alltag zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Onlineberatung hat sich als neue Beratungsform etabliert und wird zunehmend auch erforscht (BAG 2018, Meier; Schaub 2016, Engelhardt; Storch 2013, Weinhardt 2009, Kühne; Hintenberger 2009). Die Vorteile dieser Beratungsform sind vielfach beschrieben worden: Beratung kann raum- und zeitunabhängig stattfin-

den und der Beratungsprozess ist als „intensive, flexible und schnelle Prozessbegleitung“ angelegt (DGFP 2015, S. 6).

Derzeit gibt es Onlineberatung zumeist parallel zu Face-to-Face-Angeboten (F2F) (Weiß; Engelhardt 2012). Die Idee dieses „Entweder-oder“ zu einem „Sowohl-als-auch“ weiterzuentwickeln und beide Stränge systematisch zu verknüpfen, folgt dem Anspruch einer lebensweltorientierten Beratung in der Sozialen Arbeit (Thiersch 2014). Blended Counseling, also der systematische Wechsel zwischen dem persönlichen Gespräch und der Kommunikation mittels digitaler Medien, wird die Zukunft der Beratung prägen (Weiß; Engelhardt 2012, Weiß 2013, Wenzel 2013).

Dabei zielt Blended Counseling auf „eine Kombination von Beratungsverfahren, um die Nachteile der einen Methode durch die Vorteile der jeweils anderen zu kompensieren“ (Sieland; Rahm 2007, S. 390). Dies beinhaltet, „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“ (Engelhardt; Reindl 2016, S. 136). Die Synergien zwischen virtueller Beratung und klassischen Beratungssettings zukünftig besser zu nutzen (Nestmann 2008), erscheint auch in der Sozialen Arbeit vielversprechend (Hörmann 2014, Hörmann; Flammer 2017). Dabei gilt es, sorgsam darauf zu achten, dass über digitale Zugänge keine neuen Benachteiligungen im Sinne eines „Digital Gap“ geschaffen werden (Kutscher 2014, Steiner 2017).

Weiß (2013) versteht Blended Counseling als Kombination von Onlineberatung mit dem F2F-Kontakt. In einem erweiterten Verständnis umfasst Blended Counseling sämtliche analogen und digitalen Beratungsformen, also auch die Beratung am Telefon, und wird als „kombinierte, passgenaue Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung“ verstanden (Hörmann 2014, S. 27).

Dabei spielen Medienwahl und Medienwechsel eine große Rolle. Jeder Kommunikationskanal verfügt über Vorteile und Einschränkungen, so dass Berater*innen entscheiden müssen, wann im Beratungsprozess welches Medium hilfreich ist. Dies ist auch von den jeweiligen Zielen im Beratungsprozess oder in der jeweiligen Phase abhängig. So eignet sich beispiels-

Gegenwind

„I deeply distrust everything they call civil society or independent initiatives.“ Der Urheber dieses Satzes hat gute Chancen, am 1. Juli 2018 zum neuen Präsidenten Mexikos gewählt zu werden. *Andrés Manuel López Obrador*, in Mexiko unter dem Kurznamen *AMLO* bekannt, liegt mit der demonstrativen Verachtung für zivilgesellschaftliche Organisationen und Initiativen auf einer Linie mit rechts-konservativen Politikern wie Viktor Orbán in Ungarn, gilt seinerseits aber als Links-Populist.

Die inzwischen zahlreichen und vielfältigen Vereine und Stiftungen in Mexiko sind angesichts der Wahlperspektiven stark verunsichert. Das wurde im Mai bei der Jahreskonferenz der weltweiten Dachorganisation unabhängiger Spendenauskuftsstellen ICFO (www.icfo.org) in Mexikos Hauptstadt deutlich. Zugleich wurde bei der Tagung aufgezeigt, wie wirkungsvoll diese Organisationen bereits jetzt in Mexiko arbeiten. So liegt etwa die karitative Fürsorge für die jährlich rund 400.000 durchreisenden – teils auch in Mexiko strandenden – Flüchtlinge aus Südamerika nahezu ausschließlich in den Händen von mehr als 100 lokalen Bürgerinitiativen.

Die Diskussion um *shrinking spaces*, das heißt abnehmende Handlungsspielräume zivilgesellschaftlicher Organisationen aufgrund politischer Restriktionen, hat international Fahrt aufgenommen, da diese Hindernisse in immer mehr Ländern zunehmen, die eigentlich demokratisch verfasst sind.

In Deutschland kann davon nun wirklich nicht die Rede sein; eher müssen sich Vereine und Stiftungen hier Gedanken machen, wie sie sich längerfristig das Interesse und die Unterstützung auch der nachrückenden Generationen verdienen und sichern können. Eine heiße Debatte hat sich bei uns aber an einer anderen Frage entzündet: bezüglich des richtigen Umgangs mit der „dunklen“ Seite der Zivilgesellschaft, bestehend aus Pegida und anderen Initiativen, in denen sich rechtsnational oder -radikal gesinnte Bürgerinnen und Bürger engagieren. Bis zu welchem Punkt sollen die Politik und die „helle“ Seite der Zivilgesellschaft den Dialog mit ihr suchen, und wo ist klare Abgrenzung geboten? Herausforderungen allerorten – für die Bürgergesellschaft.

Burkhard Wilke
wilke@dzi.de

weise E-Mail-Kommunikation, um mit geringem Aufwand einfache Anliegen zu klären, Informationen weiterzugeben und trotz längerer Pausen im persönlichen Kontakt in Verbindung zu bleiben. Die Möglichkeit einer zeitversetzten Antwort hat den Vorteil, dass Anliegen jederzeit deponiert werden können. Demgegenüber ermöglicht das Telefon kurzfristige Kontakte, eine zeitnahe Reaktion und kann genutzt werden, um Vorabklärungen zu treffen oder mit Klientinnen und Klienten in Verbindung zu bleiben (*Rice* 1993).

Fragestellung und methodisches Vorgehen |

Im Rahmen der explorativen Vorstudie wurden in drei exemplarischen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit (Schulsozialarbeit SSA, Jugend-/Suchtberatung, Soziale Dienste) Einschätzungen zur aktuellen Mediennutzung in der Beratung sowie zu möglichen Potenzialen bezüglich Blended Counseling erfasst.¹ Erkenntnisleitend waren die Fragen, ob und in welcher Form F2F-Kontakte mit digitalen Medien in der Beratung kombiniert werden und welche Vorteile (*Weiß* 2013, S. 13) der einzelnen Medien sich im Beratungsprozess dabei realisieren lassen.

In einem ersten Schritt wurde untersucht, welche digitalen Medien in den ausgewählten Handlungsfeldern in welcher Form für die Beratung genutzt werden und inwieweit Kombinationen vorhanden sind. Daran anschließend wurden mögliche Herausforderungen in den jeweiligen Handlungsfeldern beim kombinierten Einsatz verschiedener Medien in der Beratung identifiziert sowie Einschätzungen zu den Entwicklungspotenzialen von Blended Counseling erfasst.

Dazu wurden zehn leitfadengestützte Interviews mit Fachpersonen aus der SSA (I1-I3), der Sucht- und Jugendberatung (I4-I8) und der Sozialhilfe (I9-I10) durchgeführt. Auswahlkriterien für diese Handlungsfelder waren, dass die Zielgruppen eine hohe Mediennutzung beziehungsweise eine Affinität zu neuen Medien aufweisen (SSA), dass aufgrund der Themen ein fortgeschrittener Diskurs zu digitalen Beratungsformen besteht (Suchtberatung) und dass auch hochschwellige Beratungsformen vorhanden sind (Sozialer Dienst), so dass das Thema in der Breite der Beratungsformen exploriert werden kann. Von den Teilnehmenden der Befragung hatten sieben Personen Soziale Arbeit und jeweils eine Person Sozialwirtschaft, Psy-

¹ Beteiligte im Projektteam waren neben der Autorin *Dominik Schenker* (Mitarbeit bei der Interviewkonzeption, -durchführung und -auswertung) sowie *Patricia Flammer* (Mitarbeit Interviewauswertung).

chologie und Jura studiert. Sieben Interviewpartner arbeiteten im direkten Kontakt mit Klientinnen und Klienten, zwei in Teamleitungsfunktionen mit teilweisem Klientenkontakt und eine Person beriet Fachkräfte. Drei Befragte waren 30 bis 33 Jahre, vier weitere 40 bis 45 Jahre und drei Personen zirka 50 Jahre alt.

Zielgruppen von Beratung sind in der SSA Kinder und Jugendliche, Eltern sowie teilweise Lehrkräfte. In Suchtfachstellen werden insbesondere Betroffene und Angehörige beraten. Im Sozialdienst werden im Bereich Sozialhilfe insbesondere Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger unterstützt, im Bereich Kindes- und Erwachsenenschutz werden Kinder und Jugendliche, deren Eltern sowie sonstige Erwachsene begleitet. Die Beratung in diesen Handlungsfeldern findet überwiegend im Einzelsetting statt.

Zu Beginn wurden die Befragten gebeten, ihren Bezug zu neuen Medien einzuschätzen und ihre Mediennutzung zu erläutern. Sechs Personen schätzten ihre Affinität zu neuen Medien als mittel ein, wobei teilweise eine hohe Abweichung zwischen privater und beruflicher Nutzung vorlag. Zwei Befragte schätzten ihre Affinität zu neuen Medien als eher niedrig ein, wobei dies teilweise mit einer bewussten Entscheidung im Kontext einer hohen Datenschutzsensibilität begründet wurde:

„Ich bin eigentlich eine Verweigererin. Ich hatte Facebook, war aber nicht aktiv. Habe auch kein Foto hochgeladen. Vor einem Jahr habe ich mich abgemeldet, als sie mit WhatsApp fusioniert haben und ich mich fragte, was steckt dahinter, da können die sich austauschen mit den Daten und das wollte ich nicht“ (I5, 28:30). „Ich bin sehr sensibel. Ich traue dem nicht. Gerade im Web, wo man etwas fast nicht mehr rausbekommt, zum Beispiel Fotos. Ich bin nicht so exhibitionistisch veranlagt [...]. Meine Privatsphäre ist mir sehr wichtig (I5, 32:40).

Zwei Fachkräfte kennzeichneten ihre Medienaffinität als sehr hoch, wobei dies bei einer Person mit einer eher pragmatischen Haltung in Sachen Datenschutz, bei der zweiten Person jedoch mit einer ausgeprägten Datenschutzsensibilität kombiniert war.

Nutzung von digitalen Medien in der Beratung | Alle interviewten Fachpersonen nutzen digitale Medien in der Beratung, der Einsatz erfolgt eher situativ und bisher nur wenig konzeptionell fundiert.

Je nach Zielgruppe variieren Medienwahl und -nutzung erheblich. Die berufliche Nutzung digitaler Medien ist bei allen Interviewten relativ hoch, wobei auch hier die oben angesprochenen Grundhaltungen, zum Beispiel im Hinblick auf den Datenschutz, sichtbar wurden.

„Wir haben wirklich mit hochsensiblen Daten zu tun. Wir brauchen den strengsten Datenschutz. Deshalb finde ich es gut, dass wir die nationale Plattform haben, wo Profis dahinter sind, mit Informatikern und Datenschutz. Wenn wir bei uns sowas anbieten würden, wir haben keinen Informatiker im Haus, ich fände das sehr heikel“ (I5/33:20).

Mehrere Fachkräfte nutzten insbesondere WhatsApp nicht oder nur sehr eingeschränkt, da die Vertraulichkeit nicht gewährleistet ist; „Ich habe zu viel technisches Grundwissen, weiß, was nicht sauber ist. Vielleicht hindert mich das auch daran, es etwas intensiver zu nutzen“ (I2/30:32).

In Einzelfällen zeigte sich die gegenteilige Haltung: „Ich [...] hätte gerne [dienstlich] ein iPhone, damit ich per WhatsApp mit den Klienten in Kontakt treten kann. Also ich denke das ist wirklich die Zukunft“ (I4/15).

Eine Voraussetzung ist die Ausstattung mit einem personalisierten Dienst-Smartphone.

„Und dadurch, dass ich ein SSA-Handy habe, gebe ich natürlich nichts Privates von mir preis [...] wenn ich kein WhatsApp-taugliches Handy hätte für die SSA, würde ich nicht mein privates dafür benutzen. Das habe ich der Schule aber auch ganz klar gesagt: ihr müsst mir ein Smartphone geben, wenn ihr möchtet, dass ich die Jugendlichen auf ihren Kanälen kontaktieren kann oder kontaktiert werden kann“ (I3/13:17).

Von den Interviewten verfügten drei Personen über eine solche Ausstattung, vier nicht, die übrigen machten hierzu keine Angaben.

Der Face-to-Face-Kontakt wurde von allen Interviewten favorisiert und für die Beratung als sehr wichtig erachtet. Insgesamt waren die Einschätzungen von der Vorstellung geprägt, dass nur der F2F-Kontakt die vollen beraterischen Möglichkeiten biete und die anderen Medien tendenziell defizitär seien. Dies entspricht dem „Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-

Kontakt“ (Wenzel 2015), der unter Beratenden weit verbreitet ist. „Die Kommunikation in einem virtuellen Setting ist nicht weniger ‚echt‘ als unter simultanen Bedingungen, sie ist lediglich anders“ (Thiery 2013, zitiert nach Engelhardt; Storch 2013, S. 6).

In den Interviews wurden auch Nachteile der F2F-Beratung benannt:

„In diesem Kontext finde ich schon, dass die F2F-Beratung sehr hochschwellig ist. Es braucht ganz viel, damit man das wirklich schafft. [...] Dass man wirklich kommt, dass man pünktlich kommt, es gibt viele Leute, die sehr Mühe haben mit diesen Sachen“ (I5/41).

Eine Beraterin, die parallel bei der Onlineberatungsplattform SafeZone tätig ist, berichtete von Effekten auf ihre F2F-Beratung:

„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).

In der SSA hat die F2F-Beratung auch deshalb eine besondere Bedeutung, weil die Fachkräfte räumlich vor Ort im Schulhaus sind und dies die Niedrigschwelligkeit ihres Beratungsangebotes gewährleistet:

„Man muss vor Ort sein, dann passiert auch was, dann kommen Kinder und sprechen uns an [...] oder Lehrpersonen [...] Das meiste passiert aus der niederschwelligen Ecke“ (I2/29:40).

Dies beeinflusst wiederum die Einschätzungen der Bedeutung digitaler Medien in der Beratung:

„Bei der SSA, wenn man im Schulhaus ist, im integrativen Modell, dann finde ich ist es [die Beratung über mobile Medien] sehr zweitrangig, weil der persönliche Kontakt einfach möglich ist, die Niederschwelligkeit“ (I3/37).

Aufgrund der Erweiterung der Nutzungsmöglichkeiten des Internets durch die Integration traditioneller Medien, insbesondere Fernsehen, Telefon und Radio, haben sich Reichweite und Nutzungsintensität von Medien verändert (Batinic; Appel 2008, Döring;

Eichenberg 2013). War das *Telefon* vormals ein klassisches Beratungsmedium insbesondere in Krisensituationen, so werden durch Smartphones „neuartige Verknüpfungen zwischen den Medienangeboten ermöglicht“ (Batinic; Appel 2008, S. 112). Eine Teilnehmerin bemerkte hierzu:

„Es gibt Indikatoren für das Telefon: wenn man etwas aushandeln muss. Wenn es schnell gehen muss“ (I8/9).

In der SSA findet Elternarbeit teilweise am Telefon statt, zum Beispiel die Auftragsklärung oder ein Beratungsgespräch. Kinder und Jugendliche nutzen das Telefon eher wenig. Auch in der Suchtberatung wird als Vorteil benannt, dass sich telefonische Kontakte stärker am Zeitplan der Klientel ausrichten. Im Sozialdienst wird das Telefon vor allem von älteren Menschen bevorzugt.

Der Stellenwert der *E-Mail-Kommunikation* ist je nach Altersgruppe unterschiedlich: Erwachsene sind heute tendenziell über diesen Kanal gut erreichbar, bei den Jugendlichen spielt E-Mail kaum eine Rolle. Diese kommunizieren eher über SMS und WhatsApp.

Über verschiedene Maßnahmen versuchen die Fachkräfte, den Datenschutz zumindest in Ansätzen zu gewährleisten. Dazu werden beispielsweise Klarnamen nicht ausgeschrieben, auch wenn dies beraterisch problematisch ist.

Im Hinblick auf die Mailkommunikation werden neben dem Vorteil des schnellen Kontaktes vor allem Herausforderungen benannt: die Gefahr von Missverständnissen aufgrund der schriftbasierten Beratung, das Problem einer zu hohen Mailfrequenz vonseiten der Klientel sowie die höhere Verbindlichkeit von schriftlich getätigten Aussagen. Zugleich wird aber deutlich, dass ein Mailkontakt nach vorherigem F2F-Kontakt besser möglich ist, da einige Hindernisse entfallen.

„Ich habe sie lieber hier in der Beratung. Ich kann anders mit ihnen arbeiten, wenn ich sie sehe. Die Frage ist, was schreibt sie und was lese ich? Es hat immer so Hürden drin. Auf der anderen Seite ist es auch ein schneller Weg, wenn sie etwas loswerden will, kann sie das auf diesem Weg“ (I6/18:59).

SMS werden von den Befragten überwiegend zur Terminerinnerung verwendet, jedoch weniger zur Beratung selbst. Teilweise erfolgen zwischen zwei

Beratungsterminen kurze Nachfragen per SMS, inwiefern ein in der Beratung erarbeitetes Vorgehen erfolgreich umgesetzt werden konnte:

„Mit den Jugendlichen nutze ich SMS und WhatsApp, aber da findet keine Beratung statt, das ist mehr eine Erinnerung oder Nachfrage oder dass sie mir Rückmeldung geben, wie ist es gelaufen. Es langt ein Smiley oder ein Daumen, der nach oben zeigt“ (I1/16:00).

Positiv hervorgehoben wird die Möglichkeit der anonymen Kontaktaufnahme in der SSA:

„Wenn ihr Euch mal nicht getraut etwas direkt anzusprechen, könnt ihr mir auch anonym ein SMS schreiben, denn ich kenne ja eure Handynummer nicht“ (I3/22:30).

Im Mandatsdienst erfolgt die Kommunikation teilweise über SMS. Die technischen Voraussetzungen sind vorhanden, da hier alle Mitarbeitenden über ein Diensthandy verfügen. Die Nutzung ist den Mitarbeitenden freigestellt.

Als *Messenger* wurde überwiegend auf WhatsApp Bezug genommen, videobasierte Formen wurden kaum genannt. SSA ist das Handlungsfeld mit einem Großteil von Kindern und Jugendlichen als Zielgruppe. Diese sind hochgradig medienaffin (Waller u.a. 2016) und kommunizieren untereinander überwiegend medial. In der SSA wird WhatsApp als niederschwellige Kontaktmöglichkeit teilweise zugelassen, in der Regel wird jedoch nicht über WhatsApp beraten.

„WhatsApp ist das wichtigste Kommunikationsmedium der Jugendlichen auch und gerade in der Verbindung zur Erwachsenenwelt“ (I3/12:30).

Gegenüber der Beratung über sogenannte *Soziale Netzwerke* (Facebook u.a.) werden aus Datenschutzgründen durchgängig Vorbehalte geäußert. In der SSA wird Facebook dazu genutzt, um sich über aktuelle Themen der Jugendlichen zu informieren.

„Ich bin weder auf Instagram noch auf Facebook oder sonstigen Social Media Plattformen, denn ich grenze mich als SSA klar davon ab, das ist Freizeit“ (I1/17:10).

Kombinierte Nutzung von digitalen Medien in der Beratung | Eine Kombination verschiedener Kommunikationskanäle ist in der Praxis der Sozialen Arbeit zwar anzutreffen, ein Blended Counseling im Sinne einer systematischen und konzeptionell fundier-

ten Medienwahl gibt es jedoch kaum. So werden beispielsweise Variablen der onlinebasierten Kommunikation (Brunner 2009) wie Synchronizität und Asynchronizität bisher kaum reflektiert.

Bezugnehmend auf den Uses- und Gratifications-Ansatz erfolgt die Medienwahl funktional und wird als eine „problemlösungsorientierte Antwort auf die Bedürfnisse und Motive einer Person“ verstanden (Batinic; Appel 2008, S. 113). Die Aussagen der Befragten zur Steuerung der Medienwahl im Beratungsprozess zeigen einen Widerspruch: Einerseits betonen fast alle Interviewten, dass sie in der Regel auf dem Kommunikationskanal antworten, den der Klient, die Klientin gewählt hat:

„Den Kanal wähle ja nicht ich selbst aus, weil ich finde das ist jetzt das Beste, sondern der Kanal, wie der Beratungsprozess stattfindet, kommt von den Jugendlichen selbst. Wenn Jugendliche finden, ich kommuniziere das lieber online mit ihnen, das langt mir, dann ist das o.k., dann richte ich mich danach, dann lasse ich mich darauf ein. Das ist das, wo man sich als Berater auch ein bisschen zurücknehmen muss“ (I3/32).

Andererseits haben die Fachkräfte in der Regel fachliche Begründungen, die der Medienwahl zugrunde liegen und diese somit auch steuern. So reagierte ein Schulsozialarbeiter auf eine Anfrage über WhatsApp mit einer Einladung zu einer F2F-Beratung: „Wenn am Abend ein Schüler mich über WhatsApp kontaktiert oder ein Problem schildert oder sonst eine Frage hat, dann ist meine erste Antwort ‚Du, morgen im Schulhaus kommst Du vorbei in der Pause und dann können wir das anschauen.‘ Weil ich weiß, ich bin dann sowieso dort vor Ort“ (I3/10).

In der Jugendberatung wird nur in Einzelfällen die Möglichkeit angeboten, in den Zwischenphasen E-Mails zu schreiben. Letztendlich erscheint es sinnvoll, dass die Medienwahl von beiden Seiten gesteuert wird.

„Einerseits kann es fachlich begründet sein, dass es einen Kanalwechsel braucht, im Rahmen eines Behandlungsprogrammes kommt die Fachperson zum Schluss, dass es Sinn macht. [...] Das kann man auch ausweiten auf das Blended Counseling-Konzept, das der User selber wählen kann, also Bedürfnisorientierung versus fachlicher Bedarf. Ich würde für sowohl als auch plädieren“ (I8/46).

Potenzial von Blended Counseling | Für die Potenzialeinschätzung wurden die Interviewten gebeten, konkret für ihr Handlungsfeld mögliche Potenziale zu identifizieren. Zudem sollten sie die Relevanz der Blended-Counseling-Modelle von Weiß (2013) für ihr Handlungsfeld einschätzen. Diese vier Varianten orientieren sich an einem idealtypischen Beratungsprozess: *Orientierung online*, *Veränderung online*, *Abschluss online* und *Flexibler Wechsel* (ebd., S. 39).

Beim Modell *Orientierung online* finden Kontaktaufbau und Klärung des Anliegens online statt. Dies zielt auf Ratsuchende, die Interesse an einer persönlichen Beratung haben, aber zuvor einen unverbindlichen Kontakt wünschen, beispielsweise um Berührungspunkte bei stigmatisierten oder schambesetzten Themen abzubauen. *Veränderung online* ermöglicht die effiziente Begleitung des Klienten oder der Klientin mithilfe häufiger medialer Kurzkontakte anstelle von Terminen vor Ort. Die restlichen Phasen des Beratungsprozesses finden F2F statt. *Abschluss online* wird als internetbasierte Nachsorge verstanden, die einen schrittweisen Ablösungsprozess unterstützt. Im Modell *Flexibler Wechsel* erfolgt der Medienwechsel je nach Bedarf und Zielsetzung der einzelnen Schritte und kann von beiden Seiten initiiert werden. Von allen Interviewten wurde das Modell *Flexibler Wechsel* favorisiert. Dieses Modell erfordert jedoch Kompetenzen sowohl im Hinblick auf den Umgang mit neuen Medien als auch in der gezielten Nutzung und Kombination dieser Medien in der Beratung. „Ich denke mehr so in Richtung einer Toolbox für Berater, schlussendlich sind das verschiedene Kanäle und verschiedene Instrumente. [...] Wenn man so in Richtung eines Toolkoffers denkt, ist der Aspekt der fachlichen Steuerung schon relevant“ (I8/46).

Die Fachkräfte aus der *Schulsozialarbeit* sehen ein Potenzial für Blended Counseling: „Ich finde, es hat ein riesiges Potenzial auch dahinter, das man nutzen kann. Vor allem wenn ich mir die Trends anschau, vom ersten Handy bis zum Smartphone [...]. Darum kann ich mir auch gut vorstellen, dass irgendwann Facetime-Beratung und Skype-Beratung möglich wird“ (I3/32).

Geeignet sind neue Medien für die Kontaktaufnahme und um im Gespräch bleiben zu können und Informationen zu verteilen. Ein „Abschluss online“ wird als gute Idee gesehen:

„Fände ich auch schöne Geschichte. Dies ginge auch über SMS als Kanal. Ich glaube, die Kinder würden auch SMS schreiben, muss nicht WhatsApp sein. Finde ich schöne Idee für den Abschluss, da schon Beziehung und Inhalt da waren vorher“ (I2/52).

Von einer Person wurden auch Kapazitätsgründe als Motiv für das Blended Counseling genannt. Die *Suchtberatung* kann auf einen Fachdiskurs und Erfahrungen im Rahmen des Pilotprojektes „SafeZone“ zurückgreifen. Auch hier laufen digitale und analoge Angebotsformen bisher parallel. Sie sind zwar personell, nicht jedoch konzeptionell miteinander verknüpft. Hier werden Möglichkeiten gesehen, die beiden Beratungsformate zukünftig miteinander zu verbinden. Beim „Abschluss online“ wird großes Potenzial für die Stabilisierung der Klientel im Rahmen der Nachsorge gesehen.

Im untersuchten *Sozialdienst* zeigte sich eine eher geringe Nutzung moderner Medien, zugleich jedoch eine Offenheit, darüber nachzudenken, und auch die Identifizierung von Chancen.

„Da gäbe es sicher Vorteile. Es würde die Wege verkürzen, [...]. Es könnten auch gewisse Unsicherheitsfaktoren umgangen werden, denn es gibt Klienten, die nehmen aus Prinzip das Telefon nicht ab, oder aus Krankheitsgründen. Das gäbe aus meiner Sicht eine Vereinfachung oder eine Konzentration in der Fallführung. Wo man sich heute teilweise verzettelt und was auch Ressourcen kostet“ (I10/26).

„Es gibt gewisse Klientengruppen bei denen es sinnvoll ist, auf andere Kanäle zu gehen, zum Beispiel Personen, die Schicht arbeiten. Personen, die psychisch krank sind und das Haus nicht verlassen können. Es gibt Fälle bei denen es besser auf anderen Kanälen gelöst wird. [...] Die anderen Kanäle offenhalten, aber vorsichtig verwalten“ (I10/28:20).

Allerdings wird diese Potenzialeinschätzung von Bedenken begleitet. Insbesondere der Datenschutz spielt in den Aufgabenbereichen des Sozialen Dienstes eine herausragende Rolle:

„Ich bin nicht überzeugt davon, dass das Ergebnis besser ist. Es wäre vielleicht schneller oder anders. [...] Wir haben immer noch das Gegenüber, das relativ unberechenbar teilweise ist. [...] Von mir aus gesehen bräuchte es ein Gegenüber, das dasselbe Verständnis hat für das Instrument wie ich auch. Das behaupte ich jetzt mal, dass wir das nicht immer haben“ (I10/17).

Im Hinblick auf eine stärkere Nutzung der neuen Beratungsmöglichkeiten wird die Information und Sensibilisierung der Mitarbeitenden als notwendig angesehen.

Herausforderungen für ein professionelles Blended Counseling | Auf der Ebene des Beratungsprozesses gilt es, Fragen der Erreichbarkeit beziehungsweise der Antwortfrequenz konzeptionell zu klären, da teilweise auch bei asynchronen Medien eine zeitnahe Reaktion erwartet wird.

Eine Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeitenden zu Chancen und Grenzen der verschiedenen Medien, deren Kombinationsmöglichkeiten, zu Datenschutzfragen sowie zur technischen Handhabung ist für eine professionelle Umsetzung notwendig. Für die Beratenden gilt es zudem, sich ausreichend abzugrenzen und die professionelle Distanz zu wahren.

Auf der Ebene der Organisation ist die Ausstattung ein wesentlicher Faktor. Insbesondere ein Smartphone ist Voraussetzung für eine vielfältige Mediennutzung. Die Datenschutzerfordernisse spielen sowohl bei der Auswahl geeigneter Apps als auch in den organisationalen Abläufen des Umgangs mit den Daten eine herausragende Rolle. Die kommerzielle Auswertung von Daten, wie sie beispielsweise von Google oder Facebook vorgenommen wird, stellen aus juristischer Sicht ein Ausschlusskriterium für die Nutzung dieser Dienstleistungen dar. In der aktuellen Praxis bewegen sich Beratende und Organisationen diesbezüglich in einem rechtlichen Graubereich (Hörmann; Schenker 2016).

Fazit und Ausblick | Bilanzierend lässt sich das Potenzial von Blended Counseling auf verschiedenen Ebenen und bezogen auf die verschiedenen Beratungsphasen skizzieren:

▲ *Verbesserter Zugang zur Beratung*: Einfache Kontaktmöglichkeiten und die Möglichkeit der Anonymität senken die Zugangsschwelle zu Beratung. Wenn Zugänge zur Beratung per Telefon, E-Mail oder über einen Intake-Chat möglich sind, so werden unterschiedliche mediale Vorlieben der Zielgruppe berücksichtigt.

▲ *Verbesserte Möglichkeiten während der Beratung*: Blended Counseling ermöglicht eine flexible Gestaltung des Unterstützungsprozesses in enger Orientierung an den Bedürfnissen der Klientel. So kann über eine kurzfristige Reaktion des Beraters bezie-

hungsweise der Beraterin eine Stabilisierung erfolgen. Beratung ist über kürzere Kommunikationswege, eine bessere Erreichbarkeit und eine flexiblere Gestaltung des Prozesses näher bei denen, die sie brauchen.

▲ *Verbesserte Möglichkeiten nach der Beratung*: Insbesondere in der Nachsorge hat Blended Counseling großes Potenzial und kann dazu beitragen, die Nachhaltigkeit von Beratungserfolgen zu sichern.

Mittelfristig lassen sich zudem Effizienzsteigerungen erzielen, wenngleich in einer ersten Phase der Einsatz personeller und finanzieller Ressourcen für die Realisierung eines professionellen Blended Counseling notwendig ist.

Im nächsten Schritt gilt es anknüpfend an vorliegende Standards für Onlineberatung (DGOB 2009, FSP 2017, Schaub; Wenger 2014), Qualitätsstandards für Blended Counseling auf personaler und organisationaler Ebene zu formulieren. Diese können dazu beitragen, das volle Potenzial dieses Beratungsformats zum Wohle der Klientinnen und Klienten auszuschöpfen.

Professorin Dr. Martina Hörmann lehrt an der Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz, am Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement. E-Mail: martina.hoermann@fhnw.ch

Dieser Beitrag wurde in einer Double-Blind Peer Review begutachtet und am 3.4.2018 zur Veröffentlichung angenommen.

Literatur

BAG – Bundesamt für Gesundheit: Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch. Schlussbericht vom 22.1.2018. In: 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 (veröffentlicht 2018, abgerufen am 3.3.2018)

Batinic, B.; Appel, M. (Hrsg.): Medienpsychologie. Heidelberg 2008

Brunner, A.: Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, S.; Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen 2009, S. 27-45

DGFP – Deutsche Gesellschaft für Personalführung: Virtuelles Coaching. Bilanz und Orientierungshilfe. DGFP-Praxispapiere Leitfaden 08/2015. In: <http://static.dgfp.de/assets/>

publikationen/2015/PraxispapierVirtuelles-Coachingfinal.pdf (veröffentlicht 2015, abgerufen am 31.1.2018)

DGOB – Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung: Qualitätsstandards. Richtlinien zur Anerkennung von OnlineberaterInnen. In: <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2018/03/Richtlinien-Anerkennung-von-24.11.09.pdf> (veröffentlicht 2009, abgerufen am 18.4.2018)

Döring, N.; Eichenberg, C.: Von der E-Beratung zur M-Beratung: Chancen und Grenzen des Einsatzes von Mobilmedien. In: Nestmann u.a.: Handbuch der Beratung. Band 3: Neue Beratungswelten. Tübingen 2013, S. 1601-1615

Engel, F.: Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit. In: Nestmann F.; Engel, F. (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen 2002, S. 135-154

Engelhardt, E.; Reindl, R.: Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In: Resonanzen – E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung 2/2016 (<http://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393>; abgerufen am 31.1.2018)

Engelhardt, E.; Storch, S.: Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. In: e-beratungsjournal 2/2013, S. 1-12 (www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf; abgerufen am 18.4.2018)

FSP – Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen : Qualitätsstandards Onlienintervention. In: https://www.psychologie.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/politik_recht/politik/online/standards_online-interventionen_beratung_de.pdf (veröffentlicht 2017, abgerufen am 2.5.2018)

Hörmann, M.: Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. In: ZESO – Zeitschrift für Sozialhilfe 4/2014, S. 26-27

Hörmann, M.; Flammer, P.: Blended Counseling: Näher an der Lebenswelt durch die Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung. In: Sozial Aktuell 5/2017, S. 12

Hörmann, M.; Schenker, D.: Blended Counseling in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Innovation. Forschung und Entwicklung der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW 2016, S. 36-40

Kühne, S.; Hintenberger, G.: Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen 2009

Kutscher, N.: Apps, Facebook, Onlineberatung... Soziale Arbeit goes digital. In: Sozial Extra 4/2014, S. 39-41

Meier, J.; Schaub, M.: Evaluation des Pilotprojekts Safe Zone. ch anhand definierter Leistungskriterien und der Zufriedenheit beteiligter Institutionen. Schlussbericht für das Bundesamt für Gesundheit. ISGF – Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung. 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> (veröffentlicht 2016, abgerufen am 20.2.2018)

Nestmann, F.: Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit. In: Beratung Aktuell 2/2008, S. 72-97

Rice, R.E.: Media Appropriateness. Using Social Presence

Theory to compare traditional and new organizational media. In: Human Communication Research 4/1993, pp. 451-484

Schaub, M.; Wenger, A.: Qualitätsstandards für Suchtberatung im Internet. In: Suchtmagazin 3/2014, S. 24-27

Sieland, B.; Rahm, T.: Webbasierte Unterstützungssysteme für Lehrkräfte. In: Seifried, K.; Jötten, B.; Fleischer, T.; Grewe, N.; Sieland, B. (Hrsg.): Handbuch Schulpsychologie: Psychologie für die Schule. Stuttgart 2007, S. 380-391

Steiner, Olivier.: Mediatisierung und Soziale Arbeit – what’s next? Der Einsatz digitaler Technologien ist von grundsätzlichen Ambivalenzen geprägt. In: Sozial Aktuell 5/2017, S. 8-12

Thiersch, H.: Über Entwicklungen und aktuelle Bezüge des Konzepts einer lebensweltorientierten sozialpädagogischen Beratung. In: Bauer, P.; Weinhardt, M. (Hrsg.): Perspektiven sozialpädagogischer Beratung: Empirische Befunde und aktuelle Entwicklungen. Weinheim und Basel 2014, S. 310-330

Waller, Gregor.; Willems, Isabel; Genner, Sarah; Suter, Lilian; Süss, Daniel: James – Jugend, Aktivität, Medien – Erhebung Schweiz. In: https://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienspsychologie/james/2016/Ergebnisbericht_JAMES_2016.pdf (veröffentlicht 2016, abgerufen am 20.2.2018)

Weinhardt, M.: E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der sozialen Arbeit. Wiesbaden 2009

Weiß, S.: Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung. Hamburg 2013

Weiß, S.; Engelhardt, E.: Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende). In: e-beratungsjournal 1/2012, S. 1-9 (http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf; abgerufen am 18.4.2018)

Wenzel, J.: Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen 2013

Wenzel, J.: Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal 1/2015, S. 36-54 (http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzel.pdf; abgerufen am 18.4.2018)