

Empfehlungen für Blended Counseling in der Institutionellen Beratung

Handreichung für die Praxis

Mitgliedsverbände des
Deutschen Arbeitskreises:

Evangelische Konferenz für Familien-
und Lebensberatung e.V.
Fachverband für Psychologische
Beratung und Supervision
(EKFuL), Berlin

Bundeskonzferenz für
Erziehungsberatung e. V. (bke),
Fürth

Katholische
Bundesarbeitsgemeinschaft
für Ehe-, Familien- und
Lebensberatung, Telefonseelsorge
und Offene Tür e.V., Bonn

Deutsche Arbeitsgemeinschaft
für Jugend- und Eheberatung
e.V. (DAJEB), München

PRO FAMILIA Deutsche
Gesellschaft für
Familienplanung,
Sexualpädagogik und Sexual-
beratung e.V., Frankfurt/Main

Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkungen	4
2	Begriffsbestimmung	4
3	Rahmenbedingungen	5
3.1	Strukturelle Rahmenbedingungen	5
3.1.1	Zugang zur Beratung, Reaktionszeiten und Erreichbarkeit für Klient*innen	5
3.1.2	Transparenz und Vertraulichkeit	6
3.1.3	Schutzkonzepte	7
3.1.4	Qualifizierung der Mitarbeiter*innen	7
3.1.5	Statistik	7
3.1.6	Finanzierung	8
3.2	Technische Rahmenbedingungen	8
3.2.1	Software	8
3.2.2	Hardware	9
4	Inhaltliche Indikationen für die Wahl einer Kommunikationsform	10
4.1	Allgemeine Überlegungen zum Einsatz von Blended Counseling	10
4.2	Überlegungen zu spezifischen inhaltlichen Interventionen	11
4.3	Überlegungen zur Prozessdynamik	12
4.4	Beispiele für den Wechsel des Kommunikationskanals	13
4.4.1	Wechsel zur Telefonberatung	13
4.4.2	Wechsel zur Mailberatung	14
4.4.3	Wechsel zur Chatberatung	14
4.4.4	Wechsel zur Videoberatung	15
4.4.5	Wechsel zu Präsenzberatung	15
5	Blended Counseling als Teamentwicklungsprozess	16

5.1	Zielgruppenorientierte Konzeptentwicklung	16
5.1.1	Analyse der Zielgruppen	17
5.1.2	Analyse der Voraussetzungen auf der Seite der Ratsuchenden	17
5.1.3	Settingwechsel	17
5.2	Weiterentwicklungen	18
5.2.1	Vernetzung mit digitalen Beratungsangeboten	18
5.2.2	Weiterentwicklung der Fallreflexion	18
5.2.3	Weiterentwicklung des Konzepts	18

1 Vorbemerkungen

Das Angebot des Blended Counselings ist eingebunden in das örtliche Leistungsangebot der Beratungsstellen und wird von den Mitarbeiter*innen der Beratungsstellen erbracht. Dies gilt unabhängig davon, ob das Angebot regional oder bundesweit erbracht wird. Es ermöglicht darüber hinaus einen niedrighschwelligen Zugang zu den Institutionellen Beratungsangeboten und eine Wahlfreiheit der Settings je nach Bedarf der Ratsuchenden. Somit ist Blended Counseling Teil der Institutionellen Beratung und ist deren Grundsätzen der Fachlichkeit, der Multidisziplinarität und deren gesetzlichem und gesellschaftspolitischen Auftrag der institutionellen Beratungslandschaft verpflichtet.

Blended Counseling kann zudem als Teil eines inklusiven Konzepts verstanden werden, das Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen eine Teilhabe am Beratungsangebot ermöglicht.

Grundlage für die Beratungshaltung und -qualität stellen auch im Blended Counseling vor allem folgende Grundsatztexte des DAKJEF dar: Die „Grundsätze fachlichen Handelns in der Institutionellen Beratung“, die „ethischen Standards in der Institutionellen Beratung“ und die „institutionelle Beratung im Bereich der Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Partnerschafts- und Sexualberatung“. Ziel der vorliegenden Empfehlung ist es, Impulse in der Institutionellen Beratung für einen professionellen und strukturierten Entwicklungsprozess für Blended Counseling-Angebote zu setzen und Mitarbeiter*innen in Beratungsstellen anzuregen, sich in diesem Bereich zu qualifizieren. Es soll eine praktische Arbeitshilfe für Mitarbeiter*innen, Träger und Leitungspersonen der Institutionellen Beratung sein.

2 Begriffsbestimmung

Wir sprechen von Blended Counseling, wenn innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses verschiedene Kommunikationskanäle zwischen einer beratenden Person und Klient*innen genutzt werden. Die verschiedenen Kommunikationskanäle können dabei klassisch im Gespräch von Angesicht zu Angesicht (face-to-face Beratung) vor Ort bzw. videogestützt gestaltet sein, rein auditiv (telefonisch, Internettelefonie) oder textbasiert (Mail- oder Chatberatung, Foren, Messenger-Dienste). Die beraterische Beziehung zu einer bestimmten beratenden Person bleibt für Klient*innen¹ als wesentliches Merkmal der Beratung bestehen. Sobald mehr als ein Kommunikationssetting im Beratungsprozess Anwendung findet, sprechen wir von Blended Counseling, wobei es keine Rolle spielt, aus welchem Grund und wie oft der Wechsel des Settings erfolgt.

Der Wechsel der Kommunikationsform kann sowohl nach praktischen Überlegungen als auch nach inhaltlichen Beratungskriterien erfolgen. Auch der Wunsch der Klient*innen kann ein Grund für einen Wechsel des Beratungssettings sein.

¹ In diesem Dokument werden die Begriffe Ratsuchende und Klient*in synonym gebraucht, um der Vielfalt der Beratungsangebote Rechnung zu tragen.

Mit der Auswahl des Kommunikationssettings sowie der Entscheidung für einen Wechsel des Settings nehmen die Berater*innen ihre Verantwortung wahr, personen- und fachgerecht auf die Kommunikationsbedürfnisse und -möglichkeiten der Ratsuchenden zu reagieren und den für den Beratungsprozess geeigneten Rahmen zu schaffen (Näheres siehe Kapitel 4).

Von Blended Counseling sprechen wir nicht bei Beratungsprozessen, die lediglich zusätzlich mit virtuell-interaktiven Lernangeboten, Applications (Apps) oder Chatbots ergänzt werden. Diese Formen der Beratung werden beispielsweise als „Enriched Counseling“ oder „Blended Treatment“ bezeichnet.

3 Rahmenbedingungen

3.1 Strukturelle Rahmenbedingungen

3.1.1 Zugang zur Beratung, Reaktionszeiten und Erreichbarkeit für Klient*innen

Blended Counseling sollte als zeitgemäße Intervention allen Berater*innen und Ratsuchenden flächendeckend zur Verfügung stehen, so dass für alle Klient*innen ein niedrigschwelliges Angebot zum Wechsel der Kommunikationskanäle² bei jedem/jeder/* Berater*in vorhanden ist. Die Anmeldung zur Beratung sollte über alle Kommunikationskanäle möglich sein. Die Klient*innen sollten über die Möglichkeit des Blended Counseling an verschiedenen Stellen informiert und aufmerksam gemacht werden. Beispiele hierfür sind Informationen über das Beratungsangebot in Form von Flyern, Aushängen oder auf Homepages und auf Social Media-Plattformen.

Lange Warte- und Reaktionszeiten im virtuellen Bereich tragen häufig zu Irritation und Unverständnis auf Seiten der Klient*innen bei, die zum Beziehungsabbruch führen können. Dies macht eine klare Kommunikation bezüglich möglicher Reaktionszeiten und eine kurze Erstreaktionszeit unabdingbar. Die unterschiedlichen Reaktionszeiten in den verschiedenen Kommunikationsformen erfordern eine differenzierte Vorgehensweise. Üblich ist eine erste Antwort innerhalb von maximal 72 Stunden und eine maximale Antwortzeit von einer Woche im Verlauf des Beratungsprozesses. Die Dauer, bis ein Termin stattfindet, ist bei Beratungssitzungen vor Ort hingegen oft doppelt so lange. Bei Beratungen per sicherem Messenger oder Chat besteht entsprechend dem, was in diesen Kommunikationskanälen unter User*innen üblich ist, tendenziell die Erwartung einer noch schnelleren Reaktionszeit.

Durch Blended Counseling und die Möglichkeit, den Beratungsprozess in verschiedenen Kommunikationskanälen zu starten, kann es für Ratsuchende zu unterschiedlichen Wartezeiten kommen, da die Kommunikationsformen unterschiedliche Reaktionserwartungen und -möglichkeiten mit sich bringen. Problematisch könnte es bspw. dann werden, wenn bei Ratsuchenden der Eindruck entstände, eine lange Wartezeit könnte durch die Wahl bestimmter Kommunikationskanäle umgangen werden. Hilfreich könnte hier eine digitale Terminbuchung sein, wodurch Ratsuchende

² Die Begriffe Kommunikationskanäle, Kommunikationssetting, Kommunikationsform und Beratungsform werden synonym gebraucht.

transparent die verschiedenen freien Kapazitäten der unterschiedlichen Beratungsmöglichkeiten sehen und sich frei entscheiden könnten.

Es können Probleme und Hindernisse bei der Wahl des und Beratung zum Medium entsprechend der vorliegenden Bedürfnisse und Fähigkeiten der Klient*innen auftreten. Es ist wichtig zu berücksichtigen, dass nicht alle Klient*innen über die notwendige Technologie oder das Wissen verfügen, um digitale Beratungsangebote nutzen zu können. Daher sollten Berater*innen Bedürfnisse und Fähigkeiten der Klient*innen in Bezug auf digitale Kommunikation berücksichtigen und gegebenenfalls alternative Optionen anbieten.

Hinzu kommt, dass nicht alle Klient*innen auf den unterschiedlichen Kanälen gleich gut erreichbar sind. Hier kann es hilfreich sein, dass Klient*innen auf entsprechende technische Lösungen aufmerksam gemacht werden. Sollte es z. B. als zu anstrengend erlebt werden, eine Stunde zu telefonieren, können Hinweise auf ein kabelloses Headset, mit dem man sich bewegen oder bequem sitzen kann, neue Optionen ermöglichen. Der Stellenwert der E-Mail-Kommunikation ist je nach Altersgruppe unterschiedlich: Erwachsene sind heute tendenziell per E-Mail gut erreichbar. Bei Jugendlichen spielt dieser Kanal kaum mehr eine Rolle. Bei dieser Altersgruppe wechseln die Kanäle schnell bzw. sind Messenger-Dienste üblicher. Der Begriff Mailberatung kann hier abschreckend wirken. Hilfreich könnte es sein, die Klient*innen darauf aufmerksam zu machen, dass die Art der Beratung auch ohne eigene E-Mailadresse in Anspruch genommen werden kann. Beratung über datenschutzkonforme Messenger können ebenfalls eine Lösung hierfür darstellen.

Bei zeitversetzten Kommunikationsformen wird häufig eine zeitnahe Reaktion des Gegenübers rund um die Uhr erwartet. Für die Beratenden tritt dadurch potenziell eine Beschleunigung in der Kommunikation und die Frage nach den Grenzen der Erreichbarkeit auf. Auch Blended Counseling sollte nur zu den üblichen Arbeitszeiten angeboten werden. Auch darüber sollten Klient*innen transparent informiert werden.

3.1.2 Transparenz und Vertraulichkeit

Klient*innen sind natürlich auch im Verfahren der Anbahnung und Durchführung von Blended Counseling darauf hinzuweisen, dass die Vorgaben der deutschen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eingehalten werden. Insbesondere der Grundsatz der Datensparsamkeit ist zu betonen. Den Ratsuchenden sollten die Bedingungen des Datenschutzes, des Verfahrens der Einwilligung sowie die Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit transparent und leicht verständlich zur Verfügung gestellt werden. Dies umfasst folgende Aspekte:

- Einwilligung, Aufklärung (Vertraulichkeit, Transparenz)
- Informationen über vorhandene fachliche Qualifikationen der Beratenden
- Zugänge zum Beschwerdemanagement in den verschiedenen Beratungsformen

3.1.3 Schutzkonzepte

Schutzkonzepte sollten auch bei digitalen Kommunikationsformen Anwendung finden und umgesetzt werden. Eine Einbindung und Anpassung in die Abläufe zum Schutz der Unversehrtheit der Ratsuchenden ist ebenfalls durch den Träger zu gewährleisten:

- Kinderschutz (§8a bzw. §8b SGB VIII)
- Gewaltschutz/Amokschutz (§34 StGB)

3.1.4 Qualifizierung der Mitarbeiter*innen

Berater*innen in der institutionellen Beratung verfügen über eine mehrjährige, praxisorientierte und supervidierte Beratungsausbildung, so dass eine gesonderte Qualifizierung für die Aufnahme von Blended Counseling nicht erforderlich ist.

Um mit Blended Counseling zu beginnen, sehen wir insbesondere im Bereich der telefonischen Beratung sowie der Beratung per Videochat/Videotelefonie keine Notwendigkeit, vorab eine gesonderte Qualifizierung zu erlangen, da hier das gesprochene Wort weiterhin im Vordergrund des beraterisch-therapeutischen Handelns steht und die Kommunikation synchron verläuft. Im Bereich des Blended Counseling ist jedoch grundsätzlich anzustreben, dass Berater*innen in den Kommunikationsformen, in denen sie beraten, geschult sind und über grundlegendes Wissen über spezifische Anforderungen von verschiedenen Beratungskanälen verfügen.

Zusätzlich zu dem Wissen über die verschiedenen Kommunikationskanäle sollten mögliche Qualifikationsmaßnahmen auch spezifische Kenntnisse in der Gestaltung des Blended Counseling-Prozesses vermitteln, da jeder Wechsel in eine andere Kommunikationsform als eine Beratungsintervention verstanden werden kann. (Näheres hierzu unter Punkt 5 „Inhaltliche Indikationen für den Wechsel in eine andere Kommunikationsform“.)

Aufgrund der Kanalreduktion in der schriftbasierten Beratung ist es wichtig, diese Art der Beratung vorher in Theorie und Praxis kennengelernt zu haben. Hier sollten die Berater*innen in Inhalt und Umfang nach den Vorgaben bzw. dem Curriculum der jeweiligen Verbände ausgebildet werden.

3.1.5 Statistik

Um Entwicklungen im Blended Counseling abbilden zu können, ist es notwendig, in der statistischen Dokumentation und Auswertung zwischen Beratungssetting (Einzel-, Paar-, Familien- und Gruppenberatung) und Kommunikationsform (vor Ort, Chat, Video, etc.) zu unterscheiden. Folgende Fragen sollten in Bezug auf das Führen einer statistischen Dokumentation und Auswertung auf regionaler Ebene geklärt werden:

- Soll die übliche Statistiksoftware verwendet werden oder gibt es ein eigenes Statistiktool in der Beratungssoftware?

- Welche Daten werden für eine Refinanzierung benötigt?
- Werden von Klient*innen bestimmte Pflichtangaben zur statistischen Auswertung gefordert? (Wird dabei die Niedrigschwelligkeit des Angebots erhalten?)
- Sind für Bundes- oder Landesstatistiken besondere Angaben unerlässlich?
- Wie lassen sich Anonymität und Datenschutz in dieser hybriden Form der Beratung gewährleisten?
- Welche Konsequenzen hat es für die Statistik und die Datenerhebung, wenn anonyme Klient*innen aus der Onlineberatung in ein anderes Beratungsformat wechseln?
- Braucht es eine eigene Statistik für rein textbasierte (meist anonyme) Onlineberatung?
- Sollten verschiedene Statistiken (online Fälle, Beratungsstelle) geführt werden, kann durch den Wechsel der Kommunikationsform ein Klient mehrfach als Fall registriert werden.
- Lässt die Statistik es zu, unübliche Beratungslänge („Dauer“) einzutragen, die beispielsweise bei Direktchatberatungen vorkommen?
- Wie sollen Vor- und Nachbereitungszeiten sowie nicht fallgebundene Arbeitszeiten, wie z.B. nicht genutzte Sprechstunden, in der Statistik abgebildet werden?

3.1.6 Finanzierung

Blended Counseling benötigt unter Umständen zusätzliche Hard- und Software und dauerhaften technischen Support, eine umfangreichere Administration sowie Qualifizierungsmaßnahmen, auch eine Aufstockung der Beratungskapazität in der Beratungsstelle kann in Betracht kommen. Die Finanzierung der Kosten sollte im Vorfeld geklärt werden.

Durch Blended Counseling kann sich die Anzahl der Klient*innen erhöhen, die außerhalb des eigenen Einzugsbereichs wohnen. Mit dem Zuwendungsgeber ist die Finanzierung der Beratung dieser Klient*innen bzw. von anonymen Klient*innen, deren geografische Verortung nicht möglich ist, zu klären.

Entstehen durch bestimmte Kommunikationsformen im Blended Counseling (Apps, VR, etc.) Kosten, ist die Frage der Finanzierung zu klären (durch Träger, Zuwendungsgeber, Klient*innen).

3.2 Technische Rahmenbedingungen

3.2.1 Software

Um Blended Counseling anzuwenden, braucht es entweder eine datenschutzkonforme Beratungssoftware, die verschiedene Kommunikationssettings in einem Paket ermöglicht (z.B. derzeit Assisto, BeraDIG, Aygonet etc.), Browser-basierte Anwendungen (wie z.B. Diakonie-Portal) oder einzelne Soft- und Hardwareanwendungen wie spezielle Video- und Messengeranwendungen (z. B. Odyssee, BigBlueButton, redconnect, Telefon/VoIP-Lösungen usw.). Bei der Auswahl der Beratungssoftware sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Welche Kommunikationskanäle werden jetzt und zukünftig benötigt?
- Sollen direkt Chats/Messenger angeboten werden?
- Soll die Beratungssoftware eine statistische Auswertung beinhalten?
- Sollen anonyme Anmeldungen möglich sein?
- Sollen offene Termine angeboten und gebucht werden können? Soll es Gruppenangebote geben?
- Entspricht die Software den Vorgaben des kirchlichen Datenschutzes (KDG) bzw. der DSGVO? Die zuständigen Datenschutzbeauftragten müssen einbezogen werden.
- Was ist finanzierbar?
- Braucht es interne Kommunikationskanäle für die Beratenden (Chat)?
- Wie soll die Zuordnung bzw. Zuweisung der Beratungsanfragen geregelt werden? (z.B. aktive Zuordnung, Ressourcenmanagement, andere?)
- Auf welcher Ebene soll die digitale Beratung etabliert werden? Beratungsstellen oder überregionale Ebenen?

Weitere Punkte, die mitgedacht werden können oder sich später stellen, wären:

- Möchte man bestimmte Beratungsmethoden auch virtuell einsetzen (z.B. Aufstellungen, inneres Team, Time-Line, etc.)
- Möchte man dreidimensional (VR-Brille) und/oder mit Avataren arbeiten?

3.2.2 Hardware

Folgende Voraussetzungen sollten gegeben sein, um Blended Counseling einsetzen zu können:

- Leistungsstarke internetfähige Endgeräte (in der Regel PC, Laptop und Tablet)
- Leistungsstarke und stabile Internetverbindung (Empfehlung: 50 Mbits Download/ 10 Mbits Upload).
- Webcam
- Lautsprecher und Mikrofone, wahlweise ein Headset für beide Ohren.
- Ggf. weiteres Equipment, das die digitale Beratungsarbeit erleichtern und erweitern kann, z. B. Dokumentenkamera, Grafikdisplay, Virtuell Reality (VR) und Augmented Reality (AR-Technik).
- Ggf. bei hybrider Beratung Tischmikrofon, großes Display, diverse Kombisysteme

Für die telefonische Beratung:

- ein Headset (für beide Ohren) oder eine entsprechende Freisprechanlage (um Notizen während des Gespräches anfertigen zu können und die Belastung für die Beratenden zu reduzieren)

- Bei telefonischer Paar- und Familienberatung eine gute Freisprechanlage oder die Möglichkeit, eine Telefonkonferenz einzurichten und durchführen zu können.

4 Inhaltliche Indikationen für die Wahl einer Kommunikationsform

4.1 Allgemeine Überlegungen zum Einsatz von Blended Counseling

Die Auswahl des Kommunikationskanals folgt mehreren Grundsätzen. Nicht immer kommt man dabei zu einem eindeutigen Ergebnis. So kann die fachliche Überlegung sein, dass eine schriftbasierte Beratung zur Entschleunigung und damit zum Abklingen von Affekten beiträgt, gleichzeitig kann es im Sinne der Kund*innenorientierung sein, einen von Klient*innen gewünschten Kommunikationskanal zu wählen.

Daher werden wir in der Folge Bedenkenswertes zusammenfassen, das für die alltägliche Abwägung und Entscheidungsfindung von Bedeutung ist.

Jeder Kommunikationskanal verfügt über spezifische Eigenschaften, die auf den Kontakt und die Dynamik des Beratungsgeschehens einwirken. Für die Auswahl des Kommunikationskanals können verschiedene Kriterien berücksichtigt werden, um eine bestimmte Wirkung für den Beratungsprozess zu erzielen. Dennoch bleibt aber die Wirkung eines Kommunikationskanals nicht konkret vorhersehbar und daher wird die Auswahl des Kanals in der Praxis von der Beratungsfachkraft sowohl intentional als auch intuitiv erfolgen, ähnlich wie bspw. auch der Einsatz von Flipchart, Familienbrett oder anderen Hilfsmitteln.

Klient*innen sollten transparent und leicht verständlich über die Möglichkeit des Blended Counseling gut informiert werden, um zu Beginn des Beratungsprozesses das für sie in diesem Moment stimmigste Kommunikationssetting auswählen zu können. Diese Wahl kann durch unterschiedliche Faktoren beeinflusst werden, wie bspw. die äußeren Gegebenheiten in Familie und Beruf, die technische Ausstattung, die persönlichen Medienpräferenzen oder auch die inhaltlichen Wünsche an die Beratung.

Im weiteren Verlauf der Beratung liegt die Entscheidung, wann welches Kommunikationsmedium zum Einsatz kommt, vorwiegend in der Hand der beratenden Person, die nach fachlichen Überlegungen und Möglichkeiten von Klient*innen den Kommunikationsprozess gestaltet.

Der Wechsel in einen anderen Kommunikationskanal kann eine gezielte Intervention sein. Im systemischen Sinne kann der Kanalwechsel genutzt werden, um einen produktiven „Unterschied“ im Beziehungsprozess zu erzeugen.

Bringen Klient*innen den Wunsch zum Settingwechsel ein, so sollten sich Berater*innen darüber klar werden, ob sie diesem Wunsch folgen möchten und welche Auswirkungen auf den Beratungsprozess zu antizipieren sind. Steht der Wunsch auf Seite der Klient*innen im Widerspruch zu den angestrebten Entwicklungsschritten, so muss dies durch den*die Berater*in angesprochen werden. Dies birgt einerseits das Potenzial für Konflikte, andererseits jedoch auch die Chance zu einer vertieften Auseinandersetzung mit inneren Widerständen und Hemmnissen.

Das Angebot, das Kommunikationssetting zu wechseln, muss für Ratsuchende in jedem Fall klar erkennbar unter dem Vorbehalt stehen, dass sie zwar Wünsche hinsichtlich der Art des Kontaktes äußern können, jedoch letztlich der*die Berater*in fachlich einschätzt und entsprechend entscheidet, ob die gewünschte Kommunikationsform mit dem Beratungsprozess in Einklang steht. Auch die Berater*in kann den Wechsel des Kommunikationskanals anregen. Dies sollte fachlich begründet sein und die Kommunikationsbedürfnisse und -fähigkeiten (z.B. die Kompetenz zu schriftlichem Ausdruck) des*der Klient*in beachten. Der Wechsel des Kommunikationssettings soll für Klient*innen Möglichkeiten und Räume öffnen und für diese als Angebot – niemals als Verpflichtung – zu verstehen sein, den Beratungsprozess und dessen Dynamik mittels der Gestaltung des Settings der Beratungsbeziehung zu erweitern, zu ergänzen oder zu vertiefen.

4.2 Überlegungen zu spezifischen inhaltlichen Interventionen

Die im Folgenden aufgeführten Aspekte sollen Berater*innen Anhaltspunkte geben, welche inhaltlichen Überlegungen auf den Wechsel des Beratungskanals Einfluss haben können.

Psychoedukation: Komplexe Zusammenhänge lassen sich oft besser erläutern, wenn der*die Klient*in einem gegenüber sitzt. Die Körpersprache signalisiert im besten Falle sofort Unklarheiten, die dann aufgegriffen werden können. Auch kann die Erklärung mit Hilfe des Flipcharts ergänzt und visualisiert werden. In der Mail- oder Chatberatung können diesbezüglich Artikel, eigene Texte, Apps oder Links zur Verfügung gestellt werden, die von Klient*innen mehrmals zur Hand genommen werden können. Sinnvoll könnte es sein, zu wiederkehrenden Themen in der Mailberatung eine entsprechende Sammlung anzulegen. (Anbieter sicherer Mail- und Chatberatungssysteme bieten hierzu entsprechende Möglichkeiten an.) In der Chatberatung sind lange erklärende Texte ungewöhnlich und unterbrechen die normalerweise schnellen Wechsel in der Interaktion.

Anamnese/diagnostische Überlegungen: In den verschiedenen Kommunikationskanälen stehen unterschiedliche Wahrnehmungsmodalitäten zur Verfügung. Im Beratungsprozess muss überlegt werden, wie und über welche Kanäle besser oder schlechter beispielsweise aktuelle Gefühlszustände, bestimmte Interaktions- und Konfliktmuster oder Ressourcen der Klientin oder des Klienten wahrgenommen werden können.

Schweigen/Stille/Pausen: Schweigen bzw. eine Pause machen bewirkt, dass Reflexionsprozessen oder Gefühlen Raum gegeben wird. Diese gemeinsame Pause ist in der Mailberatung auf Grund der Asynchronität nicht möglich. In der Chatberatung lässt sich diese Pause abbilden durch handlungskommentierende Hinweise (Berater*in *schweigt*), jedoch ist die Stille nur bedingt für beide Chatteilnehmer wahrnehmbar. In der Telefonberatung lässt sich gemeinsam schweigen, doch treten hier oft Irritationen auf im Sinne von: „Sind sie noch da?“

Fragen in der Beratung: Fragen werden in den unterschiedlichen Kanälen anders wahrgenommen und wirken unterschiedlich in der Beziehungsgestaltung. Vor allem in den synchronen Beratungsformen ist es selbstverständlich, jederzeit Fragen zu stellen, um so ein Verständnis der Klient*innensicht zu entwickeln. In den asynchronen Beratungsformen ist es notwendig, sich

auf wenige und zentrale Fragen zu beschränken, um in einen guten Kontakt zu Klient*innen zu kommen und den Fokus bei deren Anliegen zu halten.

4.3 Überlegungen zur Prozessdynamik

Im Folgenden werden Kriterien benannt, die im Rahmen des Beratungsprozesses entscheidend für die Kanalwahl sind:

Nähe und Distanz zwischen Klient*innen/Berater*in: Oft wird eine stärkere Nähe erlebt, wenn beide Personen an einem Ort anwesend sind. Andererseits geben Kommunikationsformen, die mehr Distanz und Anonymität bieten, manchen Klient*innen die Möglichkeit, sich und ihr Inneres mehr zu zeigen, so dass dadurch eine größere emotionale Nähe entsteht.

Verbindlichkeit: Kommunikationsformen mit höherer Anonymität sind meist mit einer höheren Autonomie der Klient*innen verbunden und werden manchmal mit einer geringeren Verbindlichkeit (z.B. sich nicht mehr melden statt den Beratungsprozess aktiv zu beenden) assoziiert. Dies kann jedoch subjektiv von Klient*innen ganz anderes erlebt werden und die häufig höhere Frequenz in schriftbasierte Beratungen kann diesem Effekt entgegenwirken. In diesen Beratungen haben die Klient*innen die Möglichkeit, Äußerungen im Beratungsprozess immer wieder zur Hand zu nehmen, so dass dadurch die Inhalte eine bleibende Verbindlichkeit bekommen können.

Sicherheit: Auch der Aspekt der Sicherheit für die Klient*innen kann durch die Wahl der Kommunikationsform bewusst gestaltet und verändert werden: Klient*innen, die sich bpsw. zu Hause oder auf der Arbeit gestresst oder bedroht fühlen, erleben die Beratungsstelle wahrscheinlich als einen Ort höherer Sicherheit. Klient*innen, die Angst vor Infektionen haben oder denen es schwerfällt, unter Menschen zu gehen (Sozialphobien, Angst vor Abschiebung etc.), fühlen sich im Distance Counseling (= alle Beratungsarten, ohne körperliche Gegenwart in einem Raum) sicherer.

Prozessgeschwindigkeit/Interaktion: Die gewählte Kommunikationsform hat direkten Einfluss auf die Geschwindigkeit der Interaktion bzw. der Auseinandersetzung mit dem Anliegen des*der Klient*in. Schriftliche Interaktion kann den Prozess verlangsamen. Die Mailberatung betont in der Regel die Selbstreflexion. Chatberatung erzeugt einen schnellen Wechsel in der Interaktion, zugleich stehen in diesem Setting nur ein Sechstel der Wörter im Vergleich zu einer sprachbasierten Beratung zur Verfügung.

Selbstreflexion/Affekte erspüren: Die Anregung zur Selbstreflexion und zum Nachspüren innerer Affekte kann in allen Kommunikationsformen genutzt und jeweils unterschiedlich gestaltet werden. Wie schon erwähnt, kann die Selbstreflexion durch das Angebot einer schriftlichen Sequenz in der Beratung gesteigert werden, wie zum Beispiel einen Brief an sich selbst. In der Videoberatung kann durch das zeitweilige Ausschalten der Kamera eine erhöhte Fokussierung auf das eigene Empfinden ermöglicht werden (Imaginationsübungen).

Scham: Vielen Ratsuchenden scheint es leichter zu fallen, schambesetzte Themen schriftlich und/oder anonym zu kommunizieren und in die Beratung einzubringen. Hier bietet die Mail-, Messenger- oder Chatberatung einen niedrigschwelligen Zugang.

Raum für Projektionen/Übertragungen: Kommunikationsformen, die eine höhere Anonymität bieten, bzw. geringe direkte Reaktion des Gegenübers zulassen (Mimik, Gestik etc.), erhöhen die Wahrscheinlichkeit von Projektionen. Dies kann je nach Beratungssituation hilfreich oder auch hinderlich sein.

Begrenzung der affektiven Unterstützung: Menschen in Krisen können möglicherweise im Distance Counseling schwerer „gehalten“ und stabilisiert werden. Die körperliche Anwesenheit eines Beraters/einer Beraterin wird von einer großen Anzahl von Klient*innen als haltgebend erlebt und ermöglicht persönliche Gesten der Unterstützung (z.B. das Reichen eines Taschentuchs)

Zeit- und Reaktionsdruck auf Seiten der Beratenden: Im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung wird die Videoberatung in den Reaktionszeiten häufig von den Beratenden als schneller erlebt. Es kann zunächst gewöhnungsbedürftig sein, sich Ruhe und Zeit in einer Videokonferenz zu nehmen, um beispielsweise Affekten nachzuspüren. Kommunikationsformen wie Messenger, Direkt-Chats oder telefonische Ad-hoc-Beratungen bringen eine hohe Reaktionserwartung seitens der Ratsuchenden in den Beratungsprozess, die bei Nichterfüllung Irritation und Enttäuschung erzeugt.

Methodenvielfalt (Körperübungen, Genogramm, etc.): Viele Methoden lassen sich sowohl im analogen als auch im digitalen Raum durchführen. Die digitale Durchführung bedarf jedoch häufig einer zusätzlichen Technik, Software oder Kreativität beim Beratenden und verändert ggf. die Interaktion und Möglichkeiten während der Durchführung (Familienbrettsoftware wie beispielsweise Coachingspace). Blended Counseling ermöglicht eine Methodenerweiterung, indem digitale Tools und analoge Techniken blended/crossover (= gemischt/kombiniert) eingesetzt werden können.

Überwindung sprachlicher Barrieren: In der Face-to-Face Beratung kann ein*e Dolmetscher*in hinzugezogen oder eventuell auch (unter Wahrung des Datenschutzes) eine online/offline Übersetzungssoftware verwendet werden. In den verschiedenen Onlineformaten gibt es für Klient*innen evtl. die Möglichkeit, eine online (Simultan-)Übersetzungsfunktion zu nutzen (vgl. Empfehlungen für Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden in der psychologischen/psychosozialen Beratung 2017)).

4.4 Beispiele für den Wechsel des Kommunikationskanals

4.4.1 Wechsel zur Telefonberatung

Inhaltliche Indikatoren:

- Zum Ende des Beratungsprozesses vor Ort, wenn der/die Klient*in sich noch nicht sicher genug fühlt, ohne weitere Beratungssitzungen zurechtzukommen, kann durch eine telefonische Beratung die Verselbstständigung unterstützt werden.
- Als Unterstützungsangebot im Rahmen einer (zeitlich begrenzten) Krisenintervention, beispielsweise in Form von häufigen, kurzen Gesprächskontakten

- Klient*innen, die die face-to-face-Situation als zu stressig und belastend erleben, weil sie starke Schamgefühle oder soziale Ängste in diesem Setting entwickeln, kann es helfen, den Kontakt zunächst telefonisch fortzuführen.
- Hat der*die Ratsuchend*e vorerst die Onlineberatung gewählt, weil er*sie sich dadurch anonym und sicher gefühlt hat, könnte der Übergang zu einer telefonischen Beratung ein wichtiger Schritt sein, sich und seine Themen mehr zu zeigen und dennoch weiterhin Distanz zu wahren.
- Begleitung vor, während oder nach schwierigen Lebenssituationen, z. B. im Zusammenhang mit der Durchführung von Expositionsübungen
- Klient*innen, die in der textbasierten Beratung Schwierigkeiten haben sich auszudrücken, gelingt es in der Telefonberatung ggf. leichter, ihre Anliegen zu formulieren.
- Fokussierung auf innere Prozesse, insbesondere bei Klient*innen, welche sich durch die Gestik und Mimik des Gegenübers schnell beeinflussen oder verunsichern lassen.

4.4.2 Wechsel zur Mailberatung

Inhaltliche Indikatoren:

- Unterstützung beim Ordnen von Gedanken, Gefühlen und Erlebnissen sowie Hilfe bei der Trennung von Wichtigem und Unwichtigem
- Entlastung von Klient*innen, denen der spontane mündliche Ausdruck schwerfällt
- Auch sehr unsortierte verbale Prozesse in denen der*die Berater*in den Eindruck hat, dass die ratsuchende Person sich mit ihren Worten fast überschlägt, können durch die Mailberatung eine sinnvolle Verlangsamung erfahren.
- Irritation des Denkmusters von Menschen mit Grübelneigung bzw. Neigung zu gedanklichen Wiederholungsschleifen, da inneres Erleben externalisiert und dieses damit beobachtbar und veränderbar wird.
- Anregung zur oder Vertiefung von Selbstreflexion
- Herstellung von innerer Distanz zu Erlebtem sowie Erleben von Steuerbarkeit und Kontrollierbarkeit des Beratungsprozesses, was insbesondere für Menschen mit Trauma-Hintergrund hilfreich sein kann
- Anstoßen eines kreativen Prozesses, welcher Zugänge zum Unbewussten ermöglichen und Ressourcen erschließen kann
- Förderung der Verselbstständigung am Ende eines Beratungsprozesses

4.4.3 Wechsel zur Chatberatung

Inhaltliche Indikatoren:

- Förderung einer knappen und direkten Kommunikation, in welcher angst-, ärger-, schuld- und schambehaftete Themen rascher zur Sprache kommen
- Möglichkeit, viele Fragen zu stellen und damit viele Informationen zu erhalten, da dies im Chat als normal wahrgenommen und nicht als Verhör empfunden wird.
- In Beratungsprozessen, die ins Stocken zu geraten scheinen und in denen sich die Themen wiederholen, kann ein Wechsel zu einem Chatdialog ein wichtiger Impuls zur Weiterentwicklung sein, da er die Interaktion komprimiert und fokussiert sowie dazu zwingt, Inhalte prägnanter zu formulieren.

4.4.4 Wechsel zur Videoberatung

Inhaltliche Indikatoren:

- Videoberatung stellt für die Berater*innen ein sicheres Setting bei potentieller Gefährdung durch z.B. gewaltbereite Klient*innen oder im Falle einer erhöhten Ansteckungsgefahr mit Krankheitserregern dar.
- Menschen, die Angst vor Institutionen haben, z. B. geflüchtete Menschen mit unsicherem Aufenthaltsstatus, kann der Videochat zur notwendigen Distanz verhelfen und damit Sicherheit in die Beratungssituation bringen.
- Bei Paarberatungen kann der Wechsel zu dieser Kommunikationsform einerseits zu einer stärkeren Ausrichtung der Kommunikation auf die Berater*in hin und damit zu einer stärkeren Strukturierung bzw. zu einer Verlangsamung der Interaktionsdynamik des Paares führen. Andererseits sind die Interventionsmöglichkeiten bei eskalierendem Streitverhalten aufgrund des fehlenden körperlichen Präsenz der Berater*in womöglich eingeschränkter.
- Verringerung von Unsicherheit und Schamerleben durch eine größere räumliche Distanz im Vergleich zur Face-to-Face Beratung.
- Förderung der Verselbstständigung am Ende eines Beratungsprozesses.

4.4.5 Wechsel zu Präsenzberatung

Inhaltliche Indikatoren:

- Bei der Präsenzberatung können Mimik und Gestik besonders gut wahrgenommen und miteinbezogen werden. Das erleichtert die Einschätzung von Gefühlszuständen und emotionalen Reaktionen bei Klient*innen und das Verständnis von Interaktionsdynamiken bei Paaren oder Familien.
- Der Gang zu einer Beratungsstelle kann für manche Klient*innen ein weiterer wichtiger Schritt sein, sich schambesetzten Themen zu stellen und sich mit eigenen Ängsten und Unsicherheiten auseinanderzusetzen. Sind deutliche Vermeidungstendenzen in der Distanzberatung erkennbar, mit einem Gegenüber unmittelbar in Kontakt zu gehen, kann

möglicherweise ein Wechsel in die Vor-Ort-Beratung zu einem passenden Zeitpunkt sinnvoll sein.

- Eine konfrontative Intervention ist im Face-to-Face Setting leichter durchführbar, da die Gefahr, dass es zu Missverständnissen und Störungen in der Beratungsbeziehung kommen könnte, in diesem Setting besser einschätzbar ist und auf Irritationen schnell und direkt reagiert werden kann.
- Spielt in der Beratung das Thema „Glaubwürdigkeit“ auf Seiten des*der Ratsuchenden oder des*der Beratenden eine Rolle, so kann durch den Wechsel zu einer „Face-to-Face“ Situation ein Setting entstehen, in dem man einander unmittelbarer erlebt.
- Im Face-to-Face Setting bestehen weitreichende Möglichkeiten, durch visualisierende und erlebnisaktivierende Methoden Themen und Probleme zu veranschaulichen und zu vertiefen bzw. neue Impulse zu setzen.
- In akuten Krisensituationen kann eine Gefährdungseinschätzung im Face-to-Face Setting mit größerer Sicherheit getroffen werden. Die Möglichkeiten, Klient*innen zur Inanspruchnahme von weiterführender Hilfe zu motivieren, wie auch die unmittelbaren Handlungs- und Interventionsmöglichkeiten, sind in der Präsenzberatung erweitert.

5 Blended Counseling als Teamentwicklungsprozess

Bereits der Prozess der Einführung von Blended Counseling bietet die Möglichkeit, als Team ein Beratungsangebot sinnvoll und angemessen zu gestalten. Dies geschieht – wie bei der bisherigen Face-to-Face-Beratung - nicht völlig frei, sondern im Rahmen der Vorgaben von Kostenträgern, Trägervorgaben und im gesetzlich möglichen Rahmen. Nach Klärung der Vorgaben und Rahmenbedingungen sollte die Akzeptanz von Blended Counseling im gesamten Team im Fokus stehen und gefördert werden. Hier sollten digitale Vorerfahrungen, Sozialraumkenntnisse der Mitarbeitenden und Beratungswissen mit einbezogen werden. So ist eine Akzeptanz eines (vielleicht auch nur von Teilen des Teams durchgeführten) neuen Beratungskonzepts leichter zu erreichen.

Es ist wichtig, dass das gesamte Team ein Verständnis für das Konzept entwickelt. Dies geschieht auch dadurch, dass auch diejenigen an der Entwicklung des Konzeptes beteiligt sind, die (noch) nicht mit dem neuen Konzept arbeiten werden. Deren Kompetenzen fließen durch die Fallbesprechungen in die Leistung ein, insbesondere wenn es sich um ein multiprofessionelles Team handelt.

5.1 Zielgruppenorientierte Konzeptentwicklung

Um sich auf eine konzeptionelle Umstellung einzulassen, braucht ein Team Klarheit über den Sinn dieser Maßnahme. Daher ist es wichtig, Zielgruppen zu identifizieren. Hierfür sollten Mitarbeitende mit Vorerfahrungen³ mit einbezogen werden. Folgende Schritte sind bei der Konzepterstellung für ein Blended Counseling-Konzept wichtig:

³ Vorerfahrungen mit Zielgruppen und Vertrautheit im Umgang mit digitalen Kanälen

5.1.1 Analyse der Zielgruppen

- Gibt es Zielgruppen, die durch das bisherige Beratungsangebot schlecht erreichbar sind wie z.B. junge Eltern, die unter starkem zeitlichem Druck stehen?
- Gibt es themengebundene Zielgruppen? (z.B. schamgebundene Themen wie sexuelle Gewalt, Themen mit Zusammenhängen zu Aussehen und Körpergewicht, Themen um ein Coming-Out etc.)
- Welche Kommunikationsformate ergeben für den Erstkontakt für die entsprechenden Zielgruppen Sinn und werden direkt beworben?
- Welche Kommunikationswechsel bieten für die angesprochenen Zielgruppen einen möglichen Mehrwert?

5.1.2 Analyse der Voraussetzungen auf der Seite der Ratsuchenden

- Wie ist die Situation der Zielgruppen, insbesondere, was Räumlichkeiten und Technik betrifft?
- Welche Endgeräte verwenden die Personen in den jeweiligen Zielgruppen und ist das Angebot darauf eingestellt?
- Gibt es Vernetzungspartner*innen, die Geräte (Tablet, Computer) und geeignete Räume (Ruhe, Anonymität) zur Verfügung stellen, um die Beratung für die Zielgruppe annehmbar zu machen (z.B. in einer Schule, Kita, Wohneinrichtung, Flüchtlingsunterkunft. . .)?
- Verfügen die Ratsuchenden über Internetverbindungen mit ausreichendem Datenvolumen?

Wichtig ist es, hier nicht nur mit allgemeinen Grundannahmen zu arbeiten, sondern sich bei den Ratsuchenden zu den konkreten räumlichen und technischen Bedingungen zu erkundigen. Dies wird in den meisten Fällen nicht im Vorfeld geschehen, sondern im Prozess.

5.1.3 Settingwechsel

Siehe Beispiele für Settingwechsel Kapitel 4

- Welche Settingwechsel können aus welchen Gründen angeboten werden, bzw. wann macht es Sinn, ein Setting aufrecht zu erhalten (z.B., um eine positive fantasierte Berater*innenfigur nicht zu gefährden.)?
- Was brauchen Klient*innen, um sich auf einen Settingwechsel einzustellen?

5.2 Weiterentwicklungen

5.2.1 Vernetzung mit digitalen Beratungsangeboten

Beratungsstellen, die Klient*innen vor Ort beraten, sind meist mit lokalen Angeboten vernetzt, um ggf. Klient*innen weiterzuverweisen, wenn die inhaltliche Ausrichtung nicht mehr ihrem Angebot entspricht.

Im Blended Counseling ist es möglich und hilfreich, Klient*innen andere Beratungs- oder Therapieangebote in derselben Kommunikationsform vermitteln zu können.

Auch im Bereich der digitalen Beratungsformate gilt: Was Beratende authentisch empfehlen können, weil sie Kenntnisse über die empfohlenen Angebote haben, hilft dabei, diese Angebote anzunehmen.

Daher lohnt es sich, Zeit in die Recherche von Hilfs- und Beratungsangeboten im digitalen Raum zu investieren und Zeit für entsprechende Vernetzung einzuplanen.

5.2.2 Weiterentwicklung der Fallreflexion

Beratungen, in denen ein Settingwechsel stattfindet, sind Gegenstand der Fallbesprechung/Intervision auch dann, wenn nur ein Teil eines Teams im Rahmen des Blended Counseling Konzepts arbeitet.

Teil der Reflexion ist nicht allein die Entwicklung des Falls, sondern auch die Frage: Was macht ein Settingwechsel mit Klient*innen oder den Berater*innen und deren Beziehung zueinander?

Eine Einbettung in ein regelmäßiges Fallbesprechungssystem, ob intern als Intervision oder über externe Supervision, ist ohnehin Voraussetzung für institutionelle digitale Beratung. Dies gilt umso mehr, wenn es ein Konzept für Blended Counseling gibt. Dazu ist es nicht notwendig, dass alle Mitarbeitenden eines Teams mit digitalen Beratungsformaten arbeiten. Es ist dann aber notwendig, dass das Team ein gemeinsames Verständnis für das Konzept entwickelt. Auf einer inhaltlichen Ebene kommt die Fragestellung hinzu: „Was macht ein Settingwechsel mit der Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in?“

5.2.3 Weiterentwicklung des Konzepts

Das Konzept als solches ist Gegenstand einer grundlegenden Weiterentwicklung. Wie bei der Einführung von neuen Angeboten üblich, ist es ratsam, nach einer Phase der ersten Erfahrungen die Effekte zu analysieren und entsprechende Erkenntnisse wieder in das Konzept einzuspeisen.

Hierzu bieten sich Instrumente der Qualitätsentwicklung an, insbesondere Evaluationsinstrumente, die die Perspektive von Beratenden und Ratsuchenden erfassen.

Beispielsweise lässt sich die Frage nach weiterführenden Fortbildungen zum Teil erst nach Beginn der Tätigkeit beantworten. Es gibt Berater*innen, die sich neu mit Sprache auseinandersetzen möchten und andere, die nach Interventionen suchen, die gut online funktionieren. Wieder andere kommen über die Ausübung der Tätigkeit mit ihrer eigenen Geschichte in Kontakt und brauchen hier Unterstützung.