

BLENDED COUNSELING IN DER ERZIEHUNGSBERATUNG DER CARITAS



VOR ORT
Beratung



MAIL
Beratung



VIDEO
Beratung



CHAT
Beratung



TELEFON
Beratung



WALK & TALK
Beratung

INHALT

1.	Einleitung / Ausgangslage	S. 03
2.	Grundlagen Blended Counseling	S. 05
3.	Impactfaktoren – Nutzererwartungen und Motive für Blended Counseling	S. 08
4.	Blended Counseling-Dimension Klient_innen	S. 11
5.	Die beratungsfachliche Dimension von Blended Counseling	S. 14
6.	Die organisationale Dimension von Blended Counseling	S. 16
7.	Synergien mit der Caritas-Onlineberatungsplattform	S. 21
8.	Ausblick	S. 23
9.	Anhang: Blended Counseling-Szenarien	S. 24
	· Szenario Schrittweise Annäherung an persönliche Beratung / Blended Counseling nach anonymem Zugang über Caritas Online-Mailberatung	
	· Szenario Trennungs- und Scheidungsberatung	
	· Szenario Beratung bei Hochstrittigkeit	
	· Szenario Kontaktabbruch vermeiden	
	· Szenario Krisenbegleitung / -beratung / kurzfristige Krisenintervention	
	· Szenario Beratung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen	
10.	Literatur	S. 34
	Impressum	S. 35

1. EINLEITUNG

Der Anspruch der Erziehungsberatungsstellen der Caritas und ihrer Fachverbände lautet: wir bieten passgenaue, lebensweltorientierte, medienübergreifende Beratung.

In den zurückliegenden Jahren der Pandemie mussten Wege gefunden werden, wie Kinder, Jugendliche und Eltern ohne persönlichen Kontakt in belastenden Lebenslagen unterstützt werden konnten.

Der kompensatorische Einsatz von digitalen Medien in der Beratung, wie z.B. der Nutzung von Videokonferenztools in den Erziehungsberatungsstellen hing sehr von der technischen Ausstattung der Beratungsstelle und der fachlichen Erfahrung der einzelnen Fachkräfte mit digitalen Beratungsformaten und Medien ab. So waren die allermeisten Beratungsstellen gut erreichbar und haben laufende Beratungen fortgeführt und neue begonnen. Zudem wurde die telefonische Beratung wieder entdeckt und verstärkt genutzt, sodass die klassische Präsenz-Beratung durch digitale Kommunikationsformen erweitert wurde.

Ziel des digitalen Beratungsangebotes ist stets die Erhöhung der Erreichbarkeit der Einrichtung. Mit neuen attraktiven Angeboten in der digitalen Welt sollen auch neue Zielgruppen angesprochen werden. Insbesondere jüngere Menschen, aber längst nicht nur diese, informieren sich heute schließlich primär über das Internet. Mit der zeitgemäßen Ausweitung der Kommunikationsformen wird aber auch das Ziel verfolgt, die Haltekraft zu erhöhen, zum Beispiel dann, wenn es einer Klientin oder einem Klienten aus verschiedenen Gründen schwerfällt, in die Beratungsstelle zu kommen.

In dieser Phase tauchte der Wunsch auf, sich systematisch und strukturiert mit dem flexiblen Einsatz der Kommunikationsmittel zu beschäftigen. Dies war die Geburtsstunde, sich mit dem Blended Counseling Ansatz intensiver zu beschäftigen. Was in der Schweiz in der Suchtprävention bereits erfolgreich erprobt wurde, sollte auch den Erziehungsberatungsstellen im Einzugsbereich des Diözesan-Caritasverbandes Köln ermöglicht werden.

Blended Counseling «umfasst die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings in der

Beratung» (Hörmann et al. 2023, S. 49). «Konkret bedeutet dies, dass ein Beratungsprozess in mehr als einem Setting – medial unterstützt – verwirklicht wird. Die spezifischen Vorzüge der jeweiligen Beratungssettings werden derart vereint, sodass ein massgeschneidertes Angebot resultiert, welches den Bedürfnissen und dem Hilfebedarf der Klient_innen bestmöglich entspricht» (vgl. Infodrog o.J.)

Es geht grundlegend um eine bewusste Entscheidung des prozessleitenden Beraters / der Beraterin. Der reflektierte Einsatz von analogen und digitalen Beratungsformaten macht den Unterschied und setzt eine angemessene Medienkompetenz der Beratenden voraus. Der Bedarf des Ratsuchenden und die möglichen Zugangswege der Beratungsstelle bestimmen das Beratungssetting. Gleichzeitig geht es um eine Einschätzung, welche potenzielle Wirkung mit einem digitalen Medium verfolgt werden kann.

Im Blended Counseling sind die Überlegungen zur Settingwahl und zum Settingwechsel zentral. Wie und warum gestalten Berater_innen nach einem persönlichen Erstgespräch den weiteren Verlauf? Nicht jedes kommunikative Setting ist für alle Kinder, Jugendlichen und Eltern gleichermaßen geeignet. Sei es, dass ihnen die Mittel oder die Erfahrung fehlen, oder, dass es bestimmte Vorlieben oder Abneigungen gibt. So gesehen ist es keineswegs beliebig, wie in Abstimmung mit den Ratsuchenden zwischen Sequenzen von persönlichen Treffen vor Ort, Gesprächen im Videosetting, Telefon, Chat und Mailberatung gewechselt werden kann.

In akuten Krisensituationen oder bei Gefährdungslagen gilt es synchrone Settings wie Telefon, ein Gespräch per Video oder ein Face-to-Face-Gespräch vor Ort zu nutzen.

Aufgabe der Berater_innen ist es, einen Wechsel des kommunikativen Settings im Beratungsprozess bei Bedarf gezielt zu initiieren.

Im Rahmen des Projektes wurde in spezifischen Beratungssituationen schlüssigen Vorgehensweisen im Blended Counseling skizziert: so befasst sich ein Szenario mit der Frage, wie es schrittweise gelingen kann, Klient_innen vom anonymen Zugang per Mail-Anfrage

1 <https://www.infodrog.ch/de/wissen/praeventionslexikon/blended-counseling.html#top>

über die Online-Beratungsplattform auch einen Übergang zur persönlichen Beratung in der Beratungsstelle oder zum Blended Counseling zu ermöglichen.

Für das Gelingen von Blended Counseling spielt auch die Organisation eine große Rolle. Dabei geht es nicht nur um die Anschaffung von angemessener Hardware und einer entsprechenden Qualifizierung der Berater_innen, sondern entscheidend sind auch die Gewährleistung des Datenschutzes sowie die Finanzierungsmöglichkeiten für Blended Counseling.

Dies alles steht den Erziehungsberatungsstellen durch die Anbindung an die Online-Plattform des Deutschen Caritasverbandes (DCV Freiburg) zur Verfügung. Die Kombination von Mensch / Berater_in und Technik macht Blended Counseling zu einem hochkomplexen Gesamtprojekt. Nicht alles, was wünschenswert und technisch machbar ist, kann adhoc geliefert werden. Die beraterisch notwendigen Tools können oftmals nur schrittweise und nach Überwindung von mancherlei technischen Hindernissen in der Beratungspraxis genutzt werden.

So gesehen versteht sich das Konzept Blended Counseling in der Erziehungsberatung des DiCV Köln als Meilenstein nach dem Motto: eine Reise von 1000 Meilen fängt mit einem Schritt an.

Dieses Konzept wurde im Rahmen eines einjährigen Projektes des DiCV Köln unter der fachlichen Anleitung und Moderation der Fachhochschule Nordwestschweiz entwickelt. Es konkretisiert nach welchen fachlichen Überlegungen und Standards die Erziehungsberatung der Caritas Blended Counseling umsetzt. Es kann genutzt werden als

- Grundlage für die Realisierung von Blended Counseling in den einzelnen Beratungsstellen.
- Statement aus fachlicher Sicht.
- Impuls für das fachliche Handeln der Berater_innen.
- Als Quelle, auf die sich die Erziehungsberatungsstellen der Caritas beziehen, wenn sie sich intern und auch extern als qualifiziert darstellen wollen.

Es soll verstanden werden als Auftakt eines Entwicklungsprozesses, an dem kontinuierlich weitergearbeitet wird.

Neben der Hauptfunktion als konzeptionelle Grundlegung von Blended Counseling innerhalb der Erziehungsberatung der Caritas dient es auch als Beitrag zum Fachdiskurs. So wurden erstmalig Blended Counseling-Szenarien konkret für das Handlungsfeld der Erziehungsberatung entwickelt. Mit der Konkretisierung einzelner Aspekte der organisationalen Dimension von Blended Counseling wurde zudem Neuland betreten.

Nicht zuletzt soll dieses Konzept Geldgebern verdeutlichen auf welcher fachlichen Basis die Umsetzung von Blended Counseling erfolgt und welcher Ressourcen es bedarf, um dies in einem professionellen Rahmen lebensweltorientiert und zeitgemäss tun zu können.

2 In der Veröffentlichung „Qualitätsstandards für die Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung“ (2022) finden sich auch bei der BKE Qualitätsstandards zur digitalen Beratung / Blended Counseling:

- Flexibler Einsatz unterschiedlicher Medien und virtueller Kommunikationskanäle in der Beratung
bke-Qualitätsstandard: „Der Einsatz unterschiedlicher Medien in der Beratung erfolgt nach einem fachlich reflektierten Konzept. Die Umsetzung und Weiterentwicklung der Nutzung von virtuellen Kommunikationskanälen über ein fachlich, technisch und datenschutzrechtlich sicheres Angebot ist gewährleistet“. (S. 42)
- Angemessene Digitalisierung der Arbeitsprozesse

bke-Qualitätsstandard: „Die Arbeitsprozesse sind angemessen und datenschutzgerecht digitalisiert. Die technische Ausstattung wird stets den technischen Entwicklungen und den Anforderungen angepasst“. (S. 64)

Das vorliegende Konzept konkretisiert/realisiert diese Standards ebenfalls, insbesondere den ersten.

3 Bezugspunkt ist auch die Empfehlung des Dt. Caritasverbandes zu Blended Counseling, welche durch dieses Konzept konkretisiert wird.

2. GRUNDLAGEN BLENDED COUNSELING

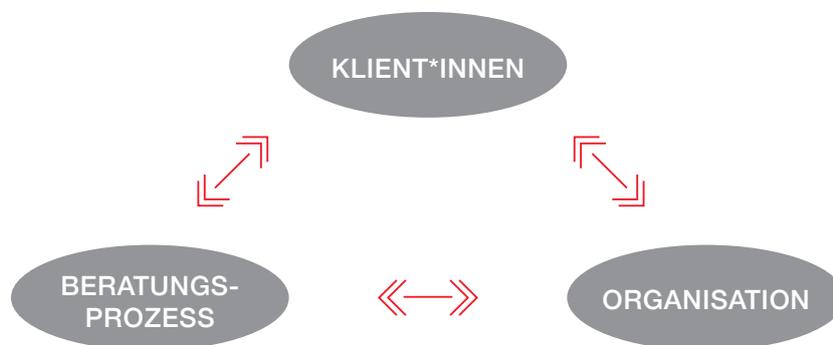
In diesem Abschnitt werden einige zentrale Begriffe sowie das verwendete Blended Counseling-Modell vorgestellt.

BLENDED COUNSELING

«umfasst die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings in der Beratung» (Hörmann et al. 2023, S. 49).

Wenn im Beratungsprozess situativ oder zufällig verschiedene kommunikative Settings verwendet werden, so ist dies im o.a. Verständnis noch kein Blended Counseling. Entscheidend ist der konzeptionell begründete Wechsel zwischen Gesprächen im Face-to-Face-Kontakt vor Ort und Beratungskontakten im digitalen Setting. Handlungsleitend ist «die Idee, die jeweiligen Vorteile der verschiedenen kommunikativen Settings gezielt beraterisch miteinander zu kombinieren und dadurch einen größeren Nutzen im Beratungsprozess zu erzielen» (ebd.).

Eine systematische Kombination der kommunikativen Settings erfordert von Berater_innen, dass sie die «jeweiligen Vor- und Nachteile der verschiedenen kommunikativen Settings sowie [von] deren kommunikative[n] Möglichkeiten und Grenzen im Beratungsprozess» kennen (ebd.). Konzeptionelle Überlegungen zu möglichen Impactfaktoren und handlungsfeldspezifischen Schwerpunkten sind grundlegend für Blended Counseling. Dies beinhaltet auch einen differenzierten Blick auf die Klient_innen und deren Lebenswelt: wer kann oder soll damit angesprochen werden und wer könnte potenziell profitieren? Deren «Mediennutzung im Alltag, deren Präferenzen im Hinblick auf kommunikative Settings und auf weitere Aspekte» sind grundlegend für «die Konzeption eines möglichst passgenauen Beratungsprozesses» (ebd.).



Das Blended Counseling-Modell (Hörmann et al. 2019, S. 10) umfasst drei Dimensionen:

- «Die zentrale Dimension der Klient*innen nimmt diejenigen in den Blick, die Hilfe und Unterstützung in Anspruch nehmen (können), und setzt sich mit deren Heterogenität gezielt auseinander». (ebd.).
- Auf der zweiten Dimension wird der Beratungsprozess mit den beratungsfachlichen Überlegungen der Beratenden betrachtet.
- Organisationale Aspekte von Blended Counseling stehen in der dritten Dimension im Fokus.

4 Die Ausführungen im Text stammen aus Hörmann et al. 2019, Hörmann et al. 2023 sowie auf Camenzind et al. 2023. Bei der weiteren Verwendung der o.a. Textteile sind die Originalquellen anzugeben.

KOMMUNIKATIVE SETTINGS

«sind digitale und analoge Räume, in denen Kommunikation stattfinden kann und die im Rahmen des Blended Counseling miteinander kombiniert werden können: das kopräsente Face-to-Face-Gespräch vor Ort, die Videokommunikation, die Mailkommunikation, die Telefonkommunikation, die Kommunikation via Messenger (schriftbasiert oder sprachbasiert) sowie via Chat» (Hörmann et al. 2023, S. 27/S. 71).

Nachfolgend werden überblicksmäßig die wesentlichen Vor- und Nachteile der verschiedenen kommunikativen Settings skizziert:

MAILBERATUNG

Vorteile

- sehr niederschwellig, da zeitlich und räumlich flexibel
- Möglichkeit für Nachdenkpausen
- Möglichkeit ein Anliegen oder eine Frage zu deponieren bzw. schriftlich zu hinterlassen
- Beratung wird dokumentiert
- gut geeignet für schambesetzte Themen (im anonymen Setting)

Nachteile

- Wartezeit, bis Antwort kommt
- nicht geeignet für dringende Anliegen,
- nicht alle Klient_innen können/wollen sich schriftlich äußern
- Vertraulichkeit bei üblichen Mailprogrammen (z. B. Outlook) nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz)

Anforderungen an Beratende

- Datenschutzkonformer Mail-Account
- möglichst zeitnahe Beantwortung/bzw. Transparenz, wann Antwort kommen wird
- schriftliche Ausdrucksfähigkeit (bei Klient_innen und Beratenden)
- Methodenkompetenz für Mailberatung erforderlich (z. B. Vier-Folien-Konzept *nach Knatz 2009)

Quelle: (Hörmann et al. 2023, S. 29)

CHATBERATUNG

Vorteile

- sehr schnell
- synchrones Medium, geeignet für kurze, abgegrenzte Informationen
- kurze Sequenzen, d. h. keine hohen Anforderungen an Schriftsprache
- unterstützende Verwendung von Emojis möglich

Nachteile

- Schnelligkeit der schriftbasierten Kommunikation ggf. herausfordernd
- begrenzte Form der Kommunikation
- Gefahr von Missverständnissen
- weniger geeignet für komplexe Fragestellungen/Anliegen

Anforderungen an Beratende

- technische Voraussetzungen (datenschutzkonformes Tool)
- Terminvereinbarung erforderlich
- ggf. Wechsel auf ein anderes kommunikatives Setting bei komplexen Anliegen (z. B. Telefon oder Mail)
- Bereitschaftsdienst bei Live-Chat auf der Website

Quelle: (Hörmann et al. 2023, S. 30/31)

VIDEOBERATUNG

Vorteile

- reichhaltigste Kommunikationsform im digitalen Setting:
 - Mimik und Gestik sichtbar
 - nonverbale Reaktionen wahrnehmbar
- geringer Ressourcenaufwand, da räumlich flexibel
- auch Beratung im Mehr-Personen-Setting gut möglich
- Dokumente können geteilt werden,
- ggf. Einblick in Teile der Lebenswelt der Klient*innen
- beraterisch gut geeignet für Mehr-Personen-Systeme (wenn z. B. Eltern an verschiedenen Orten sind)

Nachteile

- Hemmschwelle durch Scham und Unsicherheit vor der Kamera
- ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme
- Vertraulichkeit bei üblichen Video-Konferenzanbietern nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz)
- Blick ins ‚Wohnzimmer‘ ggf. für manche Klient*innen unangenehm oder bedrohlich
- keine spontane Kontaktaufnahme möglich
- evtl. Kosten für die Ratsuchenden (Datenvolumen)

Anforderungen an Beratende

- ruhiges Umfeld ohne störende Geräusche,
- gute technische Ausstattung (auf beiden Seiten)
- sicherer Umgang mit den technischen Gegebenheiten
- Terminvereinbarung notwendig
- Kompetenzen für die Gestaltung des virtuellen Beratungsraum
- ggf. zusätzliche Kompetenzen für die Nutzung von Methodentools im Video-setting (z. B. Landkarten, Systembrett o. Ä.)

Quelle: (Hörmann et al. 2023, S. 31/32)

MESSENGERBERATUNG

Vorteile

Schriftlich: asynchron, textgebunden

- Kontaktaufnahme ortsungebunden und zeitlich immer möglich
- wechselseitiges, zeitnahes Antworten auf Anliegen möglich
- technisch asynchron, d. h. zeitversetztes Antworten möglich
- Dokumente und Fotos können übermittelt werden
- geeignet für kurze Infos
- vielen Klient*innen aus der Alltagskommunikation vertraut
- keine hohen Anforderungen an Schriftsprache

Nachteile

- Gefahr von Missverständnissen
- ggf. hohe Erwartungen der Klient*innen hinsichtlich Erreichbarkeit und Antwort-schnelligkeit
- Vertraulichkeit bei alltagsüblichen Messengern zumeist nicht ausreichend gewährleistet
- Vermischung mit Chat bei quasi-synchroner Nutzung

Anforderungen an Beratende

- hohe Anforderungen an den Datenschutz bei der Auswahl der Messengerdienste
- ggf. Nutzung spezieller Anbieter für die Beratung
- Zugriff auf Smartphone (Dienstgerät) und Internet
- klare Festlegung von Antwortschnelligkeit und Erreichbarkeit (Abgrenzung)
- ggf. Wechsel auf ein anderes
- kommunikatives Setting bei komplexen Anliegen

Mündlich (Sprachnachricht): asynchron, textungebunden

- mündliche Kommunikationsform
-> niederschwellig für Personen mit geringer Schriftsprachkompetenz
- zeitversetztes Antworten möglich
- auch längere Infos möglich
- vielen Klient_innen aus der Alltagskommunikation vertraut

- Wartezeit, bis Antwort kommt,
- nicht geeignet für dringende Anliegen,
- ggf. hohe Erwartungen der Klient_innen hinsichtlich Erreichbarkeit und Antwortschnelligkeit

- Siehe oben

Audiovisuell (Videocall): synchron, textungebunden

- Ermöglicht die Kommunikation über unterschiedliche Sinneskanäle, was von manchen Klient_innen als vertrauter erlebt wird

- Kann die Klient_innen überfordern, etwa durch die erforderliche Kameraführung

- Eher geeignet für Kurzberatungen

Quelle: (Hörmann et al. 2023, S. 33/34)

TELEFONBERATUNG

Vorteile

- schnelle Klärung von Anliegen möglich,
- reichhaltige emotionale Kommunikation durch die Stimme
- niedrigrschwellig
- Fokussierung aufgrund Sinneskanalreduzierung
- kurzfristig realisierbar
- geringer Ressourcenaufwand
- anonymer Kontakt möglich
- bereits sehr lange als Beratungssetting etabliert

Nachteile

- Wahrnehmungen nur auf einem Sinneskanal möglich
- störungsanfällig je nach Aufenthaltsort des Gegenübers (Hintergrundgeräusche)
- ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme
- beraterisch weniger geeignet für Mehr-Personen-Systeme

Anforderungen an Beratende

- setzt Gesprächsführungskompetenz voraus: Stimme, Wortwahl und Tonfall bedeutsam
- konzentriertes Zuhören notwendig
- Terminvereinbarung notwendig
- stabile Telefonverbindung wird benötigt (Mobilfunk oder Festnetz)

Quelle: (Hörmann et al. 2023, S. 34/35)

Diese Darstellungen verdeutlichen die Unterschiedlichkeit der kommunikativen Settings. Berater_innen sollten deshalb «über Grundkenntnisse hinsichtlich kommunikativer Settings verfügen (...), um angemessene Entscheidungen hinsichtlich des passenden Mediums» im Beratungsprozess treffen zu können (Hörmann et al. 2023, S. 35).

3. IMPACTFAKTOREN – NUTZENERWARTUNGEN UND MOTIVE FÜR BLENDED COUNSELING

Wird Blended Counseling als systematische Prozessgestaltung verstanden, so ist es notwendig die möglichen Impactfaktoren vorab zu klären: was erhoffen sich der Träger, die Organisation, das Team, die Beraterin bzw. der Berater von Blended Counseling, welcher Nutzen soll generiert werden (vgl. Hörmann et al. 2023)?

Aus strategischer Sicht ist Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas an gesellschaftlichen Entwicklungen orientiert, innovativ und auf die Zukunft ausgerichtet. Die Weiterentwicklung des Beratungsangebotes berücksichtigt die veränderten Lebenswelten und Bedarfe der Klient_innen und ist somit nah am Puls der Zeit. Die Chancen der digitalen Transformation werden aktiv für die Erziehungsberatung genutzt, indem Ratsuchenden verschiedene Settings und Zugänge angeboten werden, um auf diese Weise individuelle Barrieren zu senken.

Mittelfristig ist zu erwarten, dass die kombinierte Nutzung digitaler Settings neben der bewährten Face-to-Face-Beratung vor Ort ein Qualitätsmerkmal (auch für Geldgeber) im Vergleich der Beratungsanbieter sein wird. Dabei geht es zunehmend um einen flexiblen Aushandlungsprozess zwischen Berater_in und Klient_in, um die Stimmigkeit des Kontaktes und die Bedarfe von beiden Seiten aus berücksichtigen zu können.

Die Vervielfältigung der Zugangsmöglichkeiten zum Angebot soll die Inanspruchnahme des Beratungsangebotes erhöhen. Darüber hinaus kann Blended Counseling in der Außendarstellung so genutzt werden, dass für die Öffentlichkeit erkennbar wird, wie das Beratungsangebot der jeweiligen Erziehungs- und Familienberatungsstelle aussieht.

Es ist naheliegend, dass die Erziehungsberatungsstellen der Caritas- und Fachverbände mit ihrer multiprofessionellen Fachlichkeit und den Kenntnissen des Sozialraumes gute Voraussetzungen bieten, entsprechende Angebote zu entwickeln bzw. zu koordinieren. Erziehungsberatungsstellen können daher ein entscheidender Faktor bei der erfolgreichen Umsetzung von gesetzlichen Vorgaben (hier: § 20 SGB VIII) sein, indem sie in sozialräumlichen Strukturen für hilfeschuchende Eltern bei familiären Notsituationen als zentrale Anlaufstellen genutzt werden. Dazu ist es erforderlich, die Zugangswege zu den in Notlagen befindlichen Familien auf vielfältige Weise auch mit den vorhandenen digitalen Beratungssettings bekannt zu machen und sie für die niedrigschwellige unmittelbare Inanspruchnahme technisch und personell auszustatten.

Auch im Hinblick auf die Mitarbeitenden kann Blended Counseling zum Qualitätsmerkmal werden, wenn deren veränderte Lebens- und Arbeitswelten im Nachgang der Pandemie stärker bei der Gestaltung der Arbeitsorganisation Berücksichtigung finden.

Die Nutzenerwartungen werden nachfolgend entlang der drei Dimensionen des Blended Counseling-Modells erläutert und zudem im Hinblick auf die Phase vor der Beratung bzw. zum Einstieg in eine Beratung, die Phase während der Beratung und die Phase beim Abschluss bzw. nach der Beratung unterschieden.

MODELL- BEZUG	Vor der Beratung	Während der Beratung	Abschluss bzw. nach der Beratung
Dimension Klient_in	<ul style="list-style-type: none"> · Niedrigschwelliger Zugang zum Beratungsangebot - Kontaktaufnahme über verschiedene kommunikative Settings möglich - Gute Responsequalität - Reduktion der Hemmschwelle für Kontaktaufnahme · Vielfältiger Zugang zum Beratungsangebot. 	<ul style="list-style-type: none"> · Lebensweltorientierung: Nutzung vertrauter kommunikativer Settings · Klient_innen können - unkompliziert Kontakt halten, - in dringenden Situationen unkompliziert Kontakt aufnehmen, - Kurzkontakte nutzen · Zeitliche Flexibilität · Räumliche Flexibilität 	<ul style="list-style-type: none"> · potenziell erhöhte Zufriedenheit der Klient_innen · In-Kontakt-Bleiben ist niedrigschwellig möglich

Erziehungsberatung möchte Familien mit Unterstützungsbedarf einen unkomplizierten Zugang zum Beratungsangebot ermöglichen. Deshalb ist es sinnvoll möglichst verschiedene Zugänge anzubieten, um dadurch die Hemmschwelle der Kontaktaufnahme zu senken. Dies kann beispielsweise telefonisch über das Sekretariat (als erste Anlaufstelle/Filter, z.B. Multiproblemlagen), über das Kontaktformular, über eine E-Mail erfolgen. Teilweise werden Klient_innen auch von anderen Institutionen angemeldet.

Darüber hinaus ist es möglich Klient_innen über die Onlineberatungsplattform der Caritas zu gewinnen (vgl. Punkt 8.2.) und Ihnen so einen niedrigschwelligen Einstieg in die Beratung zu ermöglichen.

Werden während eines Beratungsprozesses vielfältige kommunikative Settings angeboten, so knüpft dies direkt an der Lebenswelt der Familien an, da die meisten Menschen privat und/oder beruflich digitalen Medien für die Kommunikation nutzen. Dies betrifft vor allem junge Familien und junge Erwachsene bzw. Jugendliche, die es gewohnt sind, den Kontakt digital herzustellen.

Wenn im Blended Counseling der Beratungsprozess flexibel und klient_innenorientiert gestaltet wird, indem verschiedene kommunikative Settings angeboten werden, so erhöht dies die Zufriedenheit der Klient_innen.

Zeitliche Flexibilität: Blended Counseling kann zu einer besseren Erreichbarkeit der Unterstützungsangebote beitragen, da Klient_innen zeitlich flexibler sind. So können auch Personen das Angebot in Anspruch nehmen, die z.B. wegen eingeschränkter Mobilität keine Beratung vor Ort wahrnehmen können.

MODELL- BEZUG	Vor der Beratung	Während der Beratung	Abschluss bzw. nach der Beratung
Beratungsfachliche Dimension	<ul style="list-style-type: none"> · Lebensweltorientierung / Niedrigschwelligkeit: Auch schwer erreichbare Menschen sollen erreicht werden. 	<ul style="list-style-type: none"> · Flexibilisierung des Beratungsprozesses · Berater_innen können - Kurzkontakte nutzen - kurzfristig bzw. situationsbezogen reagieren. · Beratung bei Hochstrittigkeit ermöglichen · Verbesserte Erreichbarkeit der Beratenden · Zeitliche Flexibilität · Räumliche Flexibilität 	<ul style="list-style-type: none"> · verbesserte Erreichung der Beratungsziele · niedrigschwellige Nachsorgemöglichkeit · Sicherung des Erreichten

Blended Counseling ermöglicht es Beratenden den Beratungsprozess zu flexibilisieren: je nach Bedarf kann es intensivere und weniger intensive Phasen geben, da durch Beratungskontakte im digitalen Setting auch kürzere Kontakte und im Krisenfälle kurzfristige

Gesprächstermine möglich sind. Zudem gibt es Beraterisch eine flexible Reaktionsmöglichkeit um beispielsweise auf eine veränderte Situation von Klient_innen reagieren zu können.

Werden asynchrone kommunikative Settings wie E-Mail oder Messenger genutzt, so kann die Antwort zu einem selbst gewählten Zeitpunkt erfolgen. Auch kann die Zeit zwischen Eingang einer Mail von Klient_innen bis zum Absenden der Antwort für kollegiale Rücksprachen oder im Zuge einer Qualifizierung (Vier-Augen-Prinzip im be-

rativen Lernprozess) genutzt werden. Mit Blick auf die Beratung von hochstrittigen Paaren oder von Paaren in Trennungs- und Scheidungssituationen ermöglicht ein Gespräch im Videosetting eine Reduktion von Emotionen, da die beteiligten Personen sich in verschiedenen geschützten und virtuellen Räumen aufhalten und bei Bedarf z.B. auch der Ton reguliert werden kann.

Beratende können also die jeweiligen spezifischen Vorteile der kommunikativen Settings Video, Mail, Telefon, Face-to-Face vor Ort (und ggf. Messenger) gezielt im Prozessverlauf einsetzen.

Durch die Nutzung digitaler Medien erhöht sich die räumliche Flexibilität auch für Beratende, da Beratungsgespräche im digitalen Setting sowohl vor Ort als auch im Home-office erfolgen können.

MODELL- BEZUG	Vor der Beratung	Weitere Faktoren
Organisatorische Dimension	<ul style="list-style-type: none"> · Niedrigschwelliges Angebot der Organisation · Verbesserte Passgenauigkeit des Angebotes · Verbesserte Zugänglichkeit bei großem Einzugsgebiet 	<ul style="list-style-type: none"> · Effiziente Nutzung der vorhandenen Ressourcen · Verlässlichkeit des Angebotes · Gewinnung von Mitarbeiter_innen (z.B. Möglichkeit des mobilen Arbeitens) · Mitarbeiter_innenbindung

Organisational gelten die oben bereits angeführten strategischen Aspekte zum niedrigschwelligen Zugang (räumliche und zeitliche Barrieren werden überwunden) sowie zur Mitarbeiter_innenbindung bzw. zur Gewinnung von neuen Mitarbeitenden (z.B. Vereinbarkeit Familie und Beruf). Blended Counseling kann dazu beitragen die veränderten Lebens- und Arbeitswelten der Mitarbeitenden stärker als bisher bei der Gestaltung der Arbeitsorganisation zu berücksichtigen, indem die Arbeit in der Beratungsstelle und das mobile Arbeiten kombiniert werden. Auch werden zukünftig die Möglichkeit des mobilen Arbeitens und eine angemessene digitale Ausstattung zunehmend als Faktor bei der Akquise von Fachkräften eine Rolle spielen.

Aus Trägerperspektive gilt es die Frage zu beantworten, wie die Arbeitswelt gestaltet wird und dabei sollten auch kritische Aspekte der Arbeit im Homeoffice Berücksichtigung finden (z.B. Schutz der Privatsphäre, Trennung von Arbeit und Privaten, Gewährleistung der multidisziplinären Zusammenarbeit).

Zudem erweist sich über Blended Counseling ein Beratungsangebot als potenziell weniger störanfällig, wie Erfahrungen während der Pandemie gezeigt haben. So können (Beratungs-) Prozesse auch unter erschwerten äußeren Bedingungen fortgeführt werden und müssen nicht unterbrochen werden.

Werden die kommunikativen Settings im Beratungsprozess gezielt miteinander kombiniert, so können die vorhandenen Ressourcen besser genutzt werden, da nicht nur Vor-Ort-Gespräche stattfinden, welche relativ ressourcenintensiv sind. Auch die räumlichen Ressourcen können potenziell effizienter genutzt werden, wenn von verschiedenen Arbeitsplätzen aus gearbeitet wird.

Bei Beratungsstellen mit großem räumlichen Einzugsgebiet (für KL und MA): es gibt auch eine ökologische Perspektive, wenn Beratungsangebote mit digitaler Unterstützung so erbracht werden können, dass Belastungen ökologischer und zeitlicher Art (durch PKW-Anfahrt oder per ÖPNV) reduziert werden können.

4. BLENDED COUNSELING – DIMENSION KLIENT_INNEN

Wie bereits ausgeführt sind Lebensweltorientierung und Niedrigschwelligkeit wichtige Prinzipien für die Erziehungsberatung. Bei Blended Counseling stellt sich jeweils zu Beginn die Frage:

- Welche Zielgruppen könnten von Blended Counseling profitieren?
- In welcher Form?
- Wen würde ein digitales Angebot eher nicht erreichen?

Diese Fragen standen im Zentrum der Diskussion in der Arbeitsgruppe „Blended Counseling“, an der 18 Berater_innen und Leitungen aus Erziehungsberatungsstellen der Caritas in NRW beteiligt waren. Dabei kristallisierte sich heraus, dass die digitale Formate beispielsweise bei der Beratung von hochstrittigen Eltern oder im Rahmen der Trennungs- und Scheidungsberatung hilfreich sein können. Auch kann es sinnvoll sein jüngeren, und damit tendenziell etwas medienaffineren Klient*innen die digitalen Beratungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Zugleich wurde in den Diskussionen auch deutlich, dass nur das Alter keine zwingende Variable für die Nutzung digitaler Beratungsformate sein muss.

BLENDED COUNSELING-SZENARIEN

In der Arbeitsgruppe wurden insgesamt sechs Blended Counseling-Szenarien entwickelt:

- Schrittweise Annäherung an persönliche Beratung / Blended Counseling nach anonymem Zugang über Caritas Online-Mailberatung (incl. Variante Blended Online Counseling)
- Trennungs- und Scheidungsberatung
- Beratung bei Hochstrittigkeit

- Kontaktabbruch vermeiden
- Krisenbegleitung / -beratung / kurzfristige Krisenintervention
- Beratung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen

«Ein Szenario dient als konzeptionelle Hintergrundfolie eines Beratungsverlaufs im Blended Format. Dazu werden vorab verschiedene konzeptionelle Überlegungen diskutiert und schriftlich fixiert. Ein Szenario ist als ‚roter Faden‘ der Konzeption zu verstehen und nicht als konkrete Handlungsanweisung» (Hörmann et al. 2023, S. 69).

Im Szenario wird zunächst stichwortartig und exemplarisch die Ausgangslage mit Fokus auf den Klienten bzw. die Klientin beschrieben. Anschliessend wird skizziert welche kommunikativen Settings auf Seiten Klient_in gewünscht und auch vorhanden wären und welche auf Beratungsseite zur Verfügung stehen. Dabei werden Erfahrungswerte mit aktuellen Klient_innen genutzt und auch auf potenzielle Klient_innen übertragen.

Die entwickelten Szenarien nehmen Bezug auf spezifische Gruppen von Klient_innen:

Schrittweise Annäherung an persönliche Beratung / Blended Counseling nach anonymem Zugang über Caritas Online-Mailberatung

Für viele Menschen ist die Schwelle sich Hilfe und Unterstützung zu holen relativ hoch. Anonyme Onlineberatungsangebote senken die Schwelle deutlich und ermöglichen so den Weg in die Beratung. Mit den vorliegenden Szenarien wird skizziert, wie es gelingen kann für Klient_innen über die Onlineberatung die Brücke zu einem Blended Counseling-Prozess oder in eine Beratung vor Ort zu bauen.

5 Die vollständigen Szenarien finden sich im Anhang unter Punkt 9.

Trennungs- und Scheidungsberatung

Familien in belastenden Situationen wissen es zu schätzen, wenn Ihnen verschiedene Beratungsmöglichkeiten angeboten werden. So kann beispielsweise das Video-Setting dazu beitragen, starke Emotionen zu beruhigen und teilweise ist die Beratung unkomplizierter möglich, wenn sich die Beteiligten an unterschiedlichen Orten befinden und beispielsweise die Lautstärke des oder der anderen selbst regulieren können.

Beratung bei Hochstrittigkeit

Dieses Szenario zielt auf Klient_innen die unfreiwillig (z.B. auf Veranlassung des Gerichts) kommen oder bei denen das Anliegen (noch) durch starke Gefühle wie Wut, Trauer und Angst überlagert wird.

Kontaktabbruch vermeiden

Dieses Szenario zielt auf Klient_innen in einem laufenden Beratungsprozess,

- die zeitlich sehr eingebunden sind,
- die sich in Krisen befinden, in denen die Hürde für einen Face-to-Face-Termin zu hoch ist,
- die sich in Krisen befinden, in denen die Kontaktaufnahme eine stabilisierende oder sichernde Funktion haben kann,
- die über eine Zeitspanne einen unterschiedlich intensiven Hilfebedarf haben,
- denen es leichter fällt, wenn sie sich kurz mit einer Frage oder einem Thema melden können,
- mit denen die Beratenden Vereinbarungen treffen können, sich zu einem bestimmten Zeitpunkt mit einem bestimmten Thema oder einer Information zu melden,
- die digital affin sind.

Krisenbegleitung / -beratung / kurzfristige Krisenintervention

Digitale Kommunikationssetting sind auch für Kurzberatungen gut geeignet, was es ermöglicht, Menschen in der Krise bei Bedarf engmaschiger zu begleiten, wenn beispielsweise die Face-to-Face-Gesprächen vor Ort durch Kurzberatungen per Messenger oder per Video ergänzt werden.

Beratung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen

Zahlreiche Mediennutzungsstudien zeigen, dass junge Menschen digitale Medien häufig für ihre Alltagskommunikation nutzen. Insofern erscheint es nur folgerichtig Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die mit einem Anliegen zur Erziehungsberatung kommen eine Vielfalt von Möglichkeiten für den Beratungsprozess anzubieten.

ZUGANG ZUM BLENDED COUNSELING

• Information zum Blended Counseling vor der Beratung

In den Beratungsstellen sollte geklärt werden, wie potenzielle Klient_innen über die verschiedenen Möglichkeiten des Zugangs zum Blended Counseling informiert werden können.

- Information zum Blended Counseling auf der Website der Beratungsstelle
- Piktogramme, die kurz und anschaulich die verschiedenen Möglichkeiten erläutern.
- Information zum Blended Counseling bei der telefonischen Anmeldung über das Sekretariat

Unabhängig davon ist auch ein Zugang über die Onlineberatungsplattform der Caritas möglich (vgl. Punkt 7).

• Information zum Blended Counseling-Erstgespräch

Da Berater_innen häufig nur Vorannahmen über die Kommunikationsgewohnheiten ihrer Klient_innen haben, empfiehlt es sich ein strukturiertes «Erstgespräch Blended Counseling» zu führen (vgl. dazu auch Hörmann et al. 2019). Mit «Erstgespräch» ist hier das Gespräch zum Start eines Blended Counseling-Prozesses gemeint.

- Dies kann in einem laufenden Beratungsprozess erfolgen, der bisher ausschließlich im Face-to-Face-Setting stattfand.
- Es kann auch im ersten Gespräch eines neu beginnenden Beratungsprozesses angesiedelt werden. Hier sollte im Kontakt mit neuen

6 In diesem Szenario steht die Gestaltung des Beratungsprozesses im Fokus. Die Ansprache von jungen Menschen über digitale Medien ist hier nicht gemeint, wengleich auch dies ein wichtiges Thema ist.

7 Eine Darstellung der Möglichkeiten des Blended Counseling mit Piktogrammen und kurzen Erläuterungen auf einer Website findet sich auf der Landingpage des DiCV Köln: <https://www.caritasnet.de/onlineberatung/blended-counseling/>.

Klient_innen bzw. sorgsam abgewogen werden, ob neben dem Kontaktaufbau und der Auftrags- und Zielklärung im beraterischen Erstgespräch zusätzlich die weiteren Aspekte zu einem möglichen Einsatz von Blended Counseling besprochen werden können: Ggf. empfiehlt es sich die notwendigen Abklärungen betreffend Medienaffinität, Mediennutzung, Geräteausstattung und zur Vertraulichkeit erst im zweiten oder dritten Beratungsgespräch zu thematisieren.

Bei einem Blended Counseling-Erstgespräch empfiehlt es sich gemeinsam mit der Klientin bzw. dem Klienten folgende Punkte zu klären:

- Erste Einschätzung zur Medienaffinität der Klientin / des Klienten
- Abfrage bevorzugter Mediennutzung auf Seiten der Klientin / des Klienten: welche kommunikativen Settings werden gerne und/oder oft genutzt?
- Verfügbarkeit von Geräten auf Seiten Klient_innen
- Verfügbarkeit Internetzugang / Datenvolumen auf Seiten Klient_innen
- Informationen zu den Möglichkeiten der Kommunikation im Prozess
- (was bietet die Beratungsstelle an?)

- Ggf. kurze Information zu den Vor- und Nachteilen der verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten
- Informationen zur Erreichbarkeit, Antwortfrequenz und -schnelligkeit (insbesondere bei asynchroner Kommunikation: Mail, Messenger, Sprachnachricht) (vgl. dazu auch Abschnitt 6).
- Sensibilisierung für Vertraulichkeit und Datenschutz
- Information zu den technische Voraussetzungen
- Ggf. Unterstützung bei der Registrierung auf einer Plattform oder der Installation von Tools.

Sind diese Punkte geklärt und hat man sich geeinigt, welche kommunikativen Settings potenziell zusätzlich zum Vor-Ort-Gespräch in den Beratungsprozess einbezogen werden, so können die entsprechenden Zugänge bei Bedarf auch gemeinsam hergestellt werden (z.B. Registrierung bei der Onlineberatungsplattform der Caritas) und/ oder die entsprechenden FactSheets mitgegeben werden.

5. DIE BERATUNGSFACHLICHE DIMENSION VON BLENDED COUNSELING

Bei der Szenarienentwicklung richtet sich anschliessend der Blick auf beratungsfachliche Aspekte. Zunächst werden die angestrebten Impactfaktoren (vgl. Abschnitt 3) skizziert, sodass deutlich wird welcher Nutzen im Fokus stehen soll. Was soll durch Blended Counseling erreicht werden? Daran anknüpfend können beraterische Vorüberlegungen im Hinblick auf die Wahl der passenden kommunikativen Settings im Beratungsverlauf getroffen werden. Auch ist es sinnvoll bereits vorab mögliche Gründe für einen Wechsel des kommunikativen Settings im Beratungsverlauf zu skizzieren.

Dabei ist eine Kombination von zwei Aspekten empfehlenswert: zum einen sollten sich Beratende an den Impulsen der Klient_innen orientieren und zunächst das gewählte kommunikative Setting auch für die Antwort verwenden. Wählt also der Klient bzw. die Klientin den Mailkontakt so sollte zunächst auch die Antwort per Mail erfolgen. Zum anderen gibt es aber beratungsfachliche Gründe für einen gezielten Wechsel des kommunikativen Settings. So kann es beispielsweise sinnvoll sein, wenn eine Beraterin nach eine Phase des asynchronen Kontaktes über Messenger gezielt wieder einen synchronen Kontakt, z.B. im Videosetting oder im Face-to-Face-gespräch vor Ort initiiert. Im synchronen Setting kann die Beraterin beispielsweise den Allgemeinzustand von Klient_innen besser einschätzen

In Stichworten sollte auch die erforderliche Medienkompetenz der Beratenden festgehalten werden. Es empfiehlt sich zu Beginn eher nur 1–2 zusätzliche digitale kommunikative Settings zu nutzen und sich mit diesen gezielt vertraut zu machen. Wenn sofort alle potenziell verfügbaren kommunikativen Settings angeboten werden, besteht die Gefahr, dass sich Berater_innen überfordern.

Nachfolgend werden noch einige Aspekte aus den entwickelten Szenarien zu Settingwahl und Settingwechsel exemplarisch erläutert.

So wird beispielsweise im Szenario *Schrittweise Annäherung an persönliche Beratung / Blended Counseling nach anonymem Zugang über Caritas Online-Mailberatung* differenziert beschrieben, wann ein Wechsel in ein synchrones Setting sinnvoll wäre:

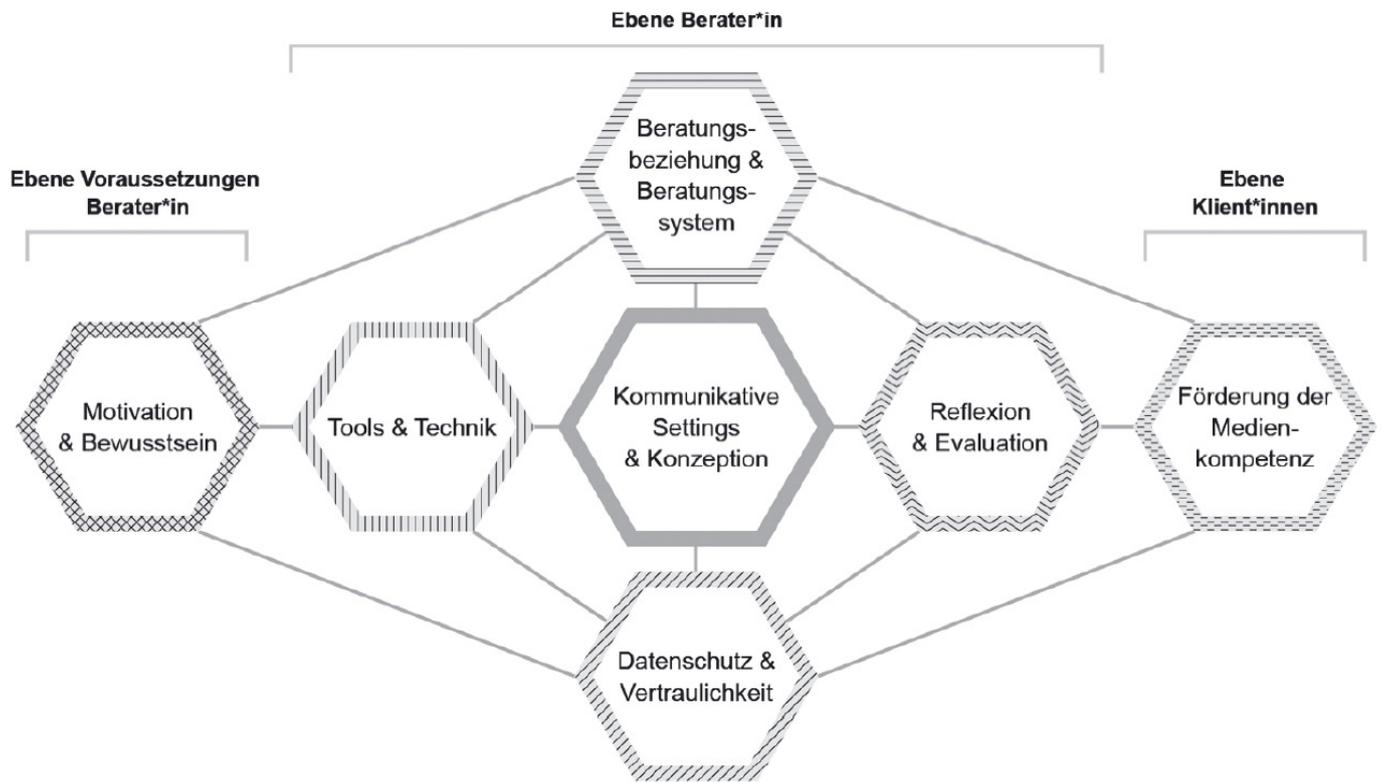
- Die Problematik stellt sich im schriftbasierten Beratungsverlauf sehr komplex dar. Es braucht viele Verständnisfragen, da es sich vielleicht um ein

Mehr-Personen-System handelt, oder aber um eine multiple Problemlage.

- Zeitversetzte Reaktionen können in gewissen Beratungssituationen nicht hilfreich sein.
- Eine Beratungsphase könnte eventuell eine Krisensituation auslösen und es bräuchte Sicherung, oder es bräuchte explizit psychotherapeutische oder ärztlich notwendige Hilfe und eine entsprechende Hilfestellung, vielleicht auch in Form von Begleitung oder Überleitung für entsprechende Anlaufstellen.
- Zudem sind unmittelbare Interventionen bei akuten Notfällen (auch bzgl. des Kinderschutzes) kaum möglich und stellen eine Grenze im Hilfsangebot dar, da der Verlust von nonverbalen Informationen wie Mimik, Gestik, Betonung oder Körperhaltung fehlen.
- Die Beziehung zwischen Berater_in und Klient_in ist irritiert (vielleicht durch missverständliche E-Mail-Konversation) und es könnte ein Kontaktabbruch drohen. Eine Überprüfung des Interpretationsprozesses wäre vielleicht hilfreich.

Blended Counseling erfordert neben den in der Regel bereits vorhandenen beraterischen Kompetenzen zusätzliche spezifische Kompetenzen. Diese wurden im «Modell Medienkompetenz Blended Counseling» auf drei verschiedenen Ebenen und in sieben Kompetenzbereichen formuliert und veröffentlicht (Camenzind et al. 2023).

- Ebene Voraussetzungen Berater*in: Diese Ebene beinhaltet «grundlegende Voraussetzungen der Berater*innen im Hinblick auf die Motivation und das Bewusstsein für Blended Counseling».
- Ebene Berater*in: Diese Ebene beinhaltet Kompetenzen aufseiten der Beratenden, welche den Kern des Modells darstellen. Sie umfasst dabei sowohl Wissensaspekte als auch praktische Fertigkeiten für die Planung, Umsetzung und Evaluation von Blended Counseling-Prozessen.
- Die «Ebene Klient*innen konkretisiert Kompetenzen der Beratenden im Hinblick auf die Einschätzung, Förderung und Unterstützung der Medienkompetenz der Klient*innen».



Quelle: Medienkompetenz Blended Counseling (Camenzind et al. 2023, S. 61)

Damit Berater_innen für sich ein Standortbestimmung vornehmen können, wurde ein Selbsteinschätzungsbogen entwickelt, der Fachpersonen – die bereits digitale Medien in der Beratung einsetzen – dabei unterstützen kann, eine Einschätzung ihrer Medienkompetenzen für Blended Counseling vorzunehmen. So werden mögliche Qualifizierungsbedarfe für eine erfolgreiche Umsetzung von Blended Counseling deutlich. Den Selbsteinschätzungsbogen finden Sie unter www.blended-counseling.ch/abgeschlossene-projekte

6. DIE ORGANISATIONALE DIMENSION VON BLENDED COUNSELING

Diese Dimension des Modells umfasst zahlreiche Einzelaspekte, die für die Realisierung von Blended Counseling bedeutsam sind.

BLENDED COUNSELING-KONZEPT

Das organisationsübergreifende Konzept zur Realisierung von Blended Counseling in den Erziehungsberatungsstellen des Diözesan-Caritasverbandes Köln bildet die fachliche Basis und wird durch beratungsstellenspezifische Konzepte weiter konkretisiert.

Das Blended Counseling-Konzept der jeweiligen Erziehungsberatungsstelle kann entweder additiv oder integrativ zum Konzept der Face-to-Face-Beratung vor Ort entwickelt werden. Bei additiven Konzepten ist es sinnvoll diese aufeinander abzustimmen. Das projekthaft entwickelte Konzept orientiert sich bewusst an einem Beratungsfeld und gilt für die Organisationseinheit des jeweiligen örtlichen (Fach-)Verbandes bestehend aus der Träger-, Leitungs- und Mitarbeiterebene (vgl. dazu auch Punkt 1).

Umsetzung des Konzeptes

Grundsätzlich sollte eine Erziehungsberatungsstelle klären, inwieweit die Realisierung von Blended Counseling für die Berater*innen freiwillig oder verpflichtend ist. Unabdingbar ist die Motivation der Beratenden, dass sie bewusst digitale Medien für die Kommunikation je nach Bedürfnislage der Klient_innen nutzen wollen und bereit sind, sich zum Thema Beratung im digitalen Setting weiterzubilden.

Entscheiden sich Berater_innen freiwillig für Blended Counseling, so ist von einer höheren Motivation auszugehen. Gleichzeitig zeigen Erfahrungen in anderen Projekten, dass eine Annäherung und Hinführung von zunächst wenig medienaffinen oder eher kritischen Berater_innen dann erfolgreich sein kann, wenn dies schrittweise erfolgt.

So können kleinere Fortbildungen sowie die Unterstützung durch eine erfahrene Mentorin oder einen Mentor, Beratende für eine Mitarbeit motivieren.

Ebenso kann die Teamberatung ein hilfreiches Prinzip sein. Beim Teamberatungs-Ansatz sind alle Teammitglieder am Blended Counseling-Konzept beteiligt und entscheiden sich bewusst für den Grundsatz, dass das Digitale zum integralen Bestandteil der Beratung gehört.

Dabei ist wichtig, dass die Beratenden sich mit unterschiedlichem Medienkompetenzen einbringen können und als Team die Nutzung digitaler Medien selbstkritisch und fallbezogen reflektieren. In einem Team können daher auch Berater_innen Blended Counseling als Angebot für den Beratungsprozess unterschiedlich intensiv nutzen und sich so dem Experimentieren und dem kollegialen Wissensaustausch verpflichtet fühlen.

MEDIENKOMPETENZ UND QUALIFIKATION DER MITARBEITENDEN

Wichtig ist es, die bereits vorhandenen Erfahrungen (z.B. mit Videoberatung) in den Prozess der Implementierung von Blended Counseling einzubeziehen. Darauf aufbauend sollten die Beratenden verschiedenen umfangreiche Fortbildungen absolvieren. Eine Grundqualifikation von 1–2 Tagen zur Haltung und zum konzeptionellen Grundverständnis von Blended Counseling erscheint als Basisqualifikation angemessen.

- 8 Bei der Standardberatungsstelle findet die Online-Beratung in einer Vor-Ort-Beratungsstelle mit mindestens zwei qualifizierten Online-Berater_innen statt. Diese erhalten einzelne Nachrichten von Ratsuchenden über das Portal des Caritasverbandes (www.caritas.de) bzw. durch die Landingpage des DiCV Köln (www.onlineberatung-caritasnet.de) oder über die lokale Webseite des jeweiligen Verbandes. In einer Team-Beratungsstelle können alle qualifizierten Berater_innen der Online-Beratungsstelle immer alle Nachrichten über «Teamberatung» einsehen und ggf. auch beantworten. Als weiteren Online-Beratungsstellen-Typen gibt es darüberhinaus die Virtuelle Beratungsstelle, die sich aus Berater_innen mehrerer Vor-Ort-Beratungsstellen zusammensetzt und z.B. beim terminierten Chat oder per Videoschaltung zu bestimmten Sprechzeiten eine synchrone Beratung anbieten. Vgl. dazu die Ausführungen unter Punkt 7
- 9 Die Fortbildungsakademie des DCV bietet eine modular aufgebaute Online-Seminarreihe zur Qualifizierung in der Online-Beratung an: Seminar 1: E-Learning und Mittwochsprechstunde, Seminar 2: Das 1x1 der Online-Beratung und des Blended Counselings – Basics für die Online-Beratung, Seminar 3: Konflikte souverän online beraten.

Beratende die bereits eine Qualifikation für die Onlineberatungsplattform der Caritas auf Bundesebene absolviert haben, können eine verkürzte Fortbildung von einem halben oder einem Tag absolvieren, die spezifischen Aspekte von Blended Counseling behandelt. Dabei sollte insbesondere die Kompetenz «Kommunikative Settings und Konzeption von Blended Counseling» im Fokus stehen. Das Kompetenzmodell Blended Counseling (Camenzind et al. 2023: 61) gibt dazu einen Überblick über die erforderlichen Kompetenzen. Für eine erste Standortbestimmung kann der zum o.a. Modell gehörende **Selbsteinschätzungsbogen** verwendet werden.

Zudem empfiehlt es sich, dass in jedem Team ein bis zwei Berater_innen als Schlüsselpersonen eine vertiefte Weiterbildung zu Blended Counseling absolvieren. Diese Personen können dann andere Teammitglieder gezielt umterstützen.

Alternativ könnte es hilfreich sein eine Person im Team mit der Zuständigkeit für Blended Counseling zu betrauen, sodass diese Person zum einen für Fragen und Unterstützung ansprechbar ist, zugleich aber auch «Themenhüter_in» ist und Blended Counseling immer wieder auf die Agenda von Teambesprechungen setzt.

Mittelfristig sollte eine Kompetenz für Beratung im digitalen Setting und Blended Counseling zur beraterischen Grundkompetenz gehören und in der beraterischen Grundausbildung vermittelt werden.

PROZESSE UND ARBEITSORGANISATION

Für eine gelingende Realisierung von Blended Counseling sind neben der konzeptionellen Grundlage in Form von Szenarien insbesondere klare Regeln im Team zu den nachfolgenden Aspekten wichtig:

Erreichbarkeit / Antwortschnelligkeit

Menschen sind es über ihre digitale Alltagskommunikation gewöhnt, dass eine Antwort (z.B. in der Messengerkommunikation) häufig fast unmittelbar erfolgt. Umso wichtiger ist es, die Fragen der Erreichbarkeit und Antwortschnelligkeit zunächst organisational innerhalb der beteiligten Teams zu klären und dann explizit gegenüber den Klient_innen zu kommunizieren. Dies kann über die Website als allgemeine Erstinformation, auf jeden Fall jedoch im Blended Counseling-Erstgespräch (vgl. Abschnitt 5) erfolgen.

Um keine unrealistischen Erwartungen einer Rundum-die-Uhr-Verfügbarkeit zu wecken, benötigen Klient_innen Informationen zu den Zeiten der digitalen Erreichbarkeit, sowie zu den Fristen für eine Antwort.

Nachfolgend werden einige **allgemeine Empfehlungen** angeführt, die jeweils in den Erziehungsberatungsstellen vor Ort entsprechend konkretisiert respektive angepasst werden sollten.

Bei einer **Mailberatung** ist es in der Regel üblich, innerhalb von 48–72 Stunden werktags zu antworten. Im Blended Counseling kann dies je nach Einschätzung der Situation des Klienten bzw. der Klientin auch entsprechend angepasst werden.

Insbesondere für die Messengerkommunikation empfiehlt es sich für die Beratenden, mehrmals in der Woche kürzere Zeitfenster (z.B. 30–60 Minuten) für die Beantwortung von Messengeraanfragen einzuplanen. Bei einer Messengerkommunikation kann dann den Klient_innen mitgeteilt werden, dass in der Regel am selben Tag geantwortet wird, sofern dieser ein Arbeitstag ist (bei Teilzeitberatenden empfiehlt es sich, zu Beginn eines Blended Counseling-Prozesses den Klient*innen die eigenen Arbeitstage zu nennen).

Den Klient_innen gegenüber ist es wichtig zu verdeutlichen, dass für eine Chatberatung ein Termin vereinbart werden sollte, damit synchron, also zeitgleich, schriftlich kommuniziert werden kann.

Dabei können Beratende jedes Seminar einzeln belegen. Absolvieren sie alle drei Seminare, erhalten sie im Anschluss ein Zertifikat der Fortbildungs-Akademie (FAK) Freiburg.

Darüberhinaus gibt es weitere themenspezifische Qualifizierungsangebote zur Online-Beratung: Kompetent online beraten per Video, Kompaktseminar „Der Worst-Case“-Fall – anzeigepflichtige Straftaten und Suizidankündigung in der Online-Beratung

Sozialdatenschutz in der Online-Beratung – kompakt“ (Auszug aus „Das 1x1 der Online-Beratung und des B.C.“ der FAK vom 04.05.2023)

10 Vgl. Fussnote

Arbeitsteilung und Einsatzplanung

Innerhalb eines Teams ist es auch für Blended Counseling wichtig, sich über den Umgang mit Abwesenheiten aufgrund von Krankheit oder Urlaub zu verständigen. Hier könnten ggf. dieselben Regeln gelten, wie auch bei der Abwesenheit im Rahmen eines Beratungsprozesses, der Face-to-Face vor Ort läuft.

So wird beispielsweise das Tandemkonzept mit gegenseitiger Vertretung bei geplanten Abwesenheiten sowie bei Neuanfragen insgesamt positiv eingeschätzt und könnte auch auf Blended Counseling übertragen werden.

Herausfordernd können längere ungeplante Abwesenheiten bei laufenden Prozessen sein. Hier kann das jeweilige Team der Erziehungsberatungsstelle mögliche geeignete Lösungen entscheiden (z.B. gemeinsamer Zugang zu einem Account, elektronische Abwesenheitsnotiz mit Verweis auf andere Möglichkeiten o.ä.).

Insbesondere wenn Teilzeit-Mitarbeitende im Team sind, gilt es sorgsam zu schauen, wie eine gute Fallverteilung aussehen könnte.

Erstgesprächsplanungen laufen in Erziehungsberatungsstellen häufig über das Sekretariat, wohingegen Folgetermine dann jeweils individuell vereinbart und flexibel an den Bedürfnissen der Klient_innen orientiert werden, sodass sich dadurch Blended Counseling gut realisieren lässt.

Im Beratungsprozess gilt es für die Beratenden insbesondere Zeitfenster für die Beratung in asynchronen kommunikativen Settings (Mail und Messenger) einzuplanen, da diese Beratungskontakte häufig – aus Sicht der Beratenden – ungeplant erfolgen. Synchron kommunikativen Settings wie Video und Telefon ähneln in der Arbeitsplanung eher dem Vorgehen beim Face-to-Face-Kontakt.

Blended Counseling orientiert sich neben den fachlichen Überlegungen der Beratenden auch an den Bedürfnissen der Klient*innen, die je nach ihren individuellen zeitlichen Belastungen häufig auch Beratung zu Randzeiten präferieren.

Insofern ist es empfehlenswert im Rahmen der potenziell möglichen Sprechzeiten explizit Zeitfenster für Beratungen im digitalen Setting (synchron und asynchron) auch in Randzeiten zu reservieren, zumal die Beratung in Randzeiten in der Regel in digitalen Settings leichter zu gewährleisten ist.

Psychohygiene der Mitarbeitenden

Um einer Überlastung vorzubeugen, gilt es der ggf. bei Klient_innen vorfindbaren Erwartung einer «Rundum-die-Uhr-Verfügbarkeit der Beraterin bzw. des Beraters im digitalen Setting» durch transparente Kommunikation zu begegnen und frühzeitig zu verdeutlichen, welche Kontaktmöglichkeiten und welche entsprechenden Zeitfenster es gibt. Beratungen in Randzeiten sollten unter Berücksichtigung von Psychohygieneaspekten geplant werden, auch weil Sorgen und Leiden von Klient_innen von den Beratenden nacherlebt, miterlebt und mitgeföhlt werden.

So soll eine gute Balance zwischen Lebensweltorientierung auf der einen Seite und einer Fürsorge des Trägers gegenüber seinen Mitarbeitenden gefunden werden, nicht zuletzt, um der Gefahr von Überlastung und Burnout und somit auch einer ggf. potenziell sinkende Attraktivität des Arbeitsplatzes vorzubeugen.

Realisierung von Blended Counseling im mobilen Arbeiten

Viele Beratende haben pandemiebedingt Erfahrungen mit der Arbeit im Homeoffice gesammelt, wobei dies mehr oder weniger geplant erfolgte.

Beispiel: Einige Berater_innen legen mittlerweile ihre videogestützten Beratungsgespräche auf den Homeoffice-Tag. Dies hat auch den Vorteil, dass an den Präsenztagen in der Beratungsstelle dann entsprechend mehr F2F-Termine Platz haben.

Beispiel: eine Beraterin kann 20% der Arbeit im Homeoffice verbringen, was für sie als Pendlerin attraktiv ist, da an diesem Tag der Weg zur Arbeit entfällt.

Die Rahmenbedingungen für mobiles Arbeiten sollten in der Regel in der Beratungsstelle oder auf Trägerebene konkretisiert und festgelegt werden. Für ein professionelles Blended Counseling auch im mobilen Arbeiten sind zudem die technischen Voraussetzungen von Bedeutung sowie die Einhaltung des Datenschutzes (z.B. beim Umgang mit Klient_innendaten).

Auch gilt es sorgsam zu prüfen, inwieweit das mobile Arbeiten zu Überlastungssituationen führen könnte, da die Abgrenzung zwischen Arbeit und Privatleben schwieriger ist, wenn Beratungen auch im Homeoffice erfolgen. Hier gilt es eine sorgsame Abwägung zwischen den Vorteilen und den Herausforderungen des mobilen Arbeitens vorzunehmen.

Technische Lösungen

Datenschutz und Datensicherheit

Beratung im digitalen Setting und demzufolge auch Blended Counseling muss alle Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit und Datenschutz gewährleisten, die im Face-to-Face-Setting vor Ort Standard sind.

Empfehlenswert wäre eine Nutzung der Caritas-Onlineberatungsplattform, da dies verschiedene Möglichkeiten für Blended Counseling im vertraulichen Rahmen bietet (vgl. dazu den Punkt 6b). Dies wäre zugleich eine Entlastung für die Beratungsstellen, die auf eine vertrauliche datenschutzkonforme Plattform zurückgreifen können, anstatt sich selbst mit Datenschutzfragen im Hinblick auf die verschiedenen Plattformen und Tools beschäftigen zu müssen oder sich mit marktgängigen Plattformen wie beispielsweise Zoom in einem datenschutzrechtlichen Graubereich zu befinden.

Die Entscheidung über die technische Lösung wird in der Regel organisational getroffen. Dabei sollte im Hinblick auf Blended Counseling geklärt werden welche kommunikativen Settings verfügbar sein sollen. Wird eine Entscheidung für Einzeltools getroffen – z.B., dass zusätzlich zur Face-to-Face-Beratung ein Messenger und ein Videotool im Beratungsprozess genutzt werden sollen, so muss die Datenschutzfrage für jedes Tool einzeln geklärt werden. Auch sollte berücksichtigt werden, dass die Kombination verschiedener technischer Lösungen in einem Beratungsprozess zu einem Medienbruch führen kann, da sich Klient_innen je nach kommunikativem Setting jeweils bei einem anderen Tool anmelden müssen.

Auch sollte geprüft werden, inwieweit ein anonymer Zugang beraterisch sinnvoll bzw. notwendig ist, um bestimmte Klient*innengruppen zu erreichen.

Im Homeoffice müssen darüber hinaus alle Anforderungen an die beraterische Vertraulichkeit gewährleistet werden. Hierzu werden die räumlichen und datenschutzrechtlichen Anforderungen vertraglich zwischen Träger und Berater_in geregelt.

Um eine inklusive Beratung anzubieten, spielt bei der Beratung im digitalen Setting die digitale Barrierefreiheit eine Rolle: Barrierefreiheit ist ein wesentlicher Teil der Usability einer technischen Lösung. Diese wird verstanden als «das Ausmass, in dem ein interaktives System durch bestimmte Nutzer in einem bestimmten Nut-

zungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen» (ISO-Norm EN ISO 9241). Digitale Barrierefreiheit blickt demnach auf

- den (möglichst unkomplizierten) Prozess des Logins, bzw. der Registrierung,
- die technischen Voraussetzungen, welche auf Klient_innenseite zu erfüllen sind, damit an einer Beratung teilgenommen werden kann (Endgerät, mögliche Anforderungen an Webbrowser, etc.),
- eine möglichst uneingeschränkte Zugänglichkeit auch für Menschen mit Beeinträchtigungen.

Erfolgen Beratungen auch im mobilen Arbeiten (z.B. Homeoffice) so müssen dort ebenfalls alle Anforderungen an die beraterische Vertraulichkeit gewährleistet werden.

Technische Lösungen

Ausstattung: Hard- und Software

Es gilt der Grundsatz, dass der Träger allen Berater_innen einen technikunterstützten Arbeitsplatz zur Verfügung stellt und die erforderliche IT-Sicherheit inklusive Wartung verantwortet. Dies gilt in erster Linie für die Hardware, insbesondere auch für den Einsatz von mobilen Endgeräten im Homeoffice.

Die benötigte Ausstattung orientiert sich auch an den kommunikativen Settings, die im Blended Counseling-Prozess angeboten werden sollen. Für die Videoberatung werden z.B. ein Laptop mit Laptopständer oder ein PC-Monitor mit externer Kamera sowie ein Headset mit Mikrofon benötigt.

Wird mit einem virtuellen Hintergrund gearbeitet, so empfiehlt sich ein Greenscreen.

Für die Beratung via Messenger empfiehlt es sich, dass die Beratenden dies über die Desktopversion eines Messengers anbieten, da dies zumeist die angemessene Beratungsumgebung darstellt und weniger die «Unterwegs-Beratung» via Smartphone. Wenn Messenger-Kurzberatung auch via Smartphone angeboten wird, so sollte dafür ein Diensts Smartphone zur Verfügung stehen.

Für die Videoberatung werden z.B. ein Laptop mit Lap-

11 Eine gute Übersicht zur Datenschutzkonformität von Messengern findet sich hier [Messenger-Matrix: Übersicht / Vergleich der aktuellen Messenger * Kuketitz IT-Security Blog \(kuketitz-blog.de\)](#) [2023-05-14].

topständer oder ein PC-Monitor mit externer Kamera sowie ein Headset mit Mikrofon benötigt. Soll Videoberatung auch im Homeoffice angeboten werden, so benötigt es dort ebenfalls die entsprechende Ausstattung. Wird mit einem virtuellen Hintergrund gearbeitet, so empfiehlt sich ein Greenscreen.

Für die Beratung via Messenger empfiehlt es sich, dass die Beratenden dies über die Desktopversion eines Messengers anbieten, da dies zumeist die angemessene Beratungsumgebung darstellt und weniger die «Unterwegs-Beratung» via Smartphone. Wenn Messenger-Kurzberatung auch via Smartphone angeboten wird, so sollte dafür ein Diensts Smartphone zur Verfügung stehen.

FINANZIERUNG

Bisher stellt sich häufig die Herausforderung, dass die vorhandenen Abrechnungsmodalitäten nicht für digitale Beratungsformate geeignet sind bzw. diese nur ungenügend erfassen. Insofern gilt es diese gemeinsam mit den Finanzgebern schrittweise anzupassen und weiterzuentwickeln. Für Blended Counseling ist es wichtig, dass die verschiedenen kommunikativen Settings differenziert erfasst werden können (synchrone Settings: Face to Face vor Ort, Videoberatung, Chatberatung). Die asynchronen kommunikativen Settings (Mailberatung, Messengerberatung) entziehen sich zunächst der bisherigen Abrechnungslogik, die zumeist die «Dauer der Beratung» erfasst.

Hier gilt es neue Formen der Erfassung zu entwickeln, die beispielsweise das professionelle Beraterische Lesen einer Mailanfrage sowie die Beantwortung dieser Anfrage adäquat erfasst.

In der Landesstatistik NRW wurde neu Blended Counseling in die Leistungserfassung übernommen, eine Realisierung erfolgt allerdings erst ab dem 01.01.2024.

Wichtigste Änderungen betreffen u.a. die Formate der Beratungsangebote. Wurde bisher nur unterschieden zwischen Präsenzberatung und Internetberatung. So wird künftig neben der Präsenz- und Telefonberatung das Format Blended Counseling angegeben werden können. Dies beinhaltet auch die Differenzierung zwischen Mail-Beratung sowie Chat- und Videoberatung.

Arbeitsprozesse

Wenn anstelle einer übergreifenden technischen Lösung (z.B. durch Nutzung der vertraulichen datenschutzkonformen Beratungsplattform der Caritas-Bundesebene) eigene technische Lösungen favorisiert werden, sollten frühzeitig (sofern vorhanden) die IT-Abteilung und der bzw. die zuständige Datenschutzbeauftragte in die Realisierung einbezogen werden.

QUALITÄTSMERKMALE / QUALITÄTSMANAGEMENT

Das Qualitätsmanagement wird im Handbuch ausgeführt. Im «Vertrag gemeinsamer Verantwortlichkeiten» nach §§ 164, 179 Abs. 3 BGB werden Datenschutzfragen und Qualitätsanforderungen reguliert. Juristisch wird geprüft, wie die Verarbeitung personenbezogener Daten datenschutzkonform gelingt, selbst wenn diese anonymisiert weitergeleitet werden. Das Gremium «Kooperation Blended Counseling» des DCV prüft alternative Lösungen.

Niedrigschwelligkeit als Qualitätskriterium der Erziehungsberatung wird im Rahmen dieses Blended Counseling-Konzeptes konkretisiert.

Darüber hinaus werden im Rahmen dieses Konzeptes weitere Qualitätsmerkmale für ein professionelles Blended Counseling konkretisiert, auch um zu verdeutlichen, dass Blended Counseling in der Erziehungsberatung mehr ist als eine situative oder zufällige Kombination verschiedener kommunikativer Settings.

Eine transparente Öffentlichkeitsarbeit zum Blended Counseling der Erziehungsberatungsstellen rundet das professionelle Vorgehen ab.

12 vgl. dazu auch das Rechtsgutachten zur gesetzestechnischen Umsetzung der Finanzierung von Beratungsleistungen, die online und analog von Diensten und Einrichtungen der Caritas erbracht werden (April 2021, RAe Benzen, Grube und Gros), welches zur «Leistungsausfüllende Beratung» bilanziert:

- Grds. trifft den öffentliche Träger eine Vorhaltepflicht (...)
- Verhandlungsspielraum muss bei Leistungsvereinbarungen zukünftig stärker gestaltet werden und analoge und Online-Beratung einbinden.
- Verstärkung durch gesetzliche Ausgestaltung z.B. § 77 SGB VIII

7. SYNERGIEN MIT DER CARITAS-ONLINEBERATUNGSPLATTFORM

Vertraulichkeit ist auch in der Beratung im digitalen Setting ein hohes Gut (vgl. Punkt 6) und insofern erschien es gewinnbringend, im Rahmen des Projektes auch der Frage nachzugehen, wie eine konzeptionelle Verknüpfung des Blended Counseling in der Erziehungsberatung mit den vorhandenen technischen und konzeptionellen Möglichkeiten der Caritas-Onlineberatungsplattform der Bundesebene aussehen könnte. Auch aus Sicht des Lenkungsausschusses im Projekt wäre es sinnvoll, wenn für Blended Counseling die Möglichkeiten der Onlineberatungsplattform genutzt werden könnten. Der Effekt einer konzeptionellen Verknüpfung wäre im besten Fall ein Gewinn für beide Seiten:

- Die Berater_innen können auf eine bereits vorhandene vertrauliche und datenschutzkonforme Plattform zurückgreifen, die eine hohe Vertraulichkeit der Beratungskontakte per Mail, Messenger, Video oder Chat gewährleistet.
- Leitungen und Träger von Beratungsstellen brauchen sich nicht selbst mit Fragen einer vertraulichen Technik befassen, sondern nutzen die diesbezüglichen Vorarbeiten der Bundesebene.
- Die Onlineberatungsplattform der Caritas wird durch den gezielten konzeptionellen Einbezug in das Blended Counseling-Konzept der Erziehungsberatung potenzielle auch von Beratenden genutzt, die keine Onlineberatung anbieten. So steigen die Nutzerzahlen und die Reichweite der Onlineberatungsplattform und die Realisierung von Blended Counseling kann mittelfristig die Bedeutung der Plattform vergrößern.

Für das Blended Counseling in den Erziehungsberatungsstellen wären dazu verschiedene Varianten des Einbezugs der Onlineberatungsplattform denkbar (vgl. dazu auch Hörmann et al. 2020):

- **Schrittweise Annäherung an persönliche Beratung / Blended Counseling nach anonymem Zugang über Caritas Online-Mailberatung** (vgl. das dazugehörige Szenario im Anhang).

Die Umsetzung dieses Szenarios ist für versierte Berater_innen denkbar, die bereits eine Onlineberatungsqualifikation absolviert haben, sowie über Onlineberatungserfahrung verfügen und auf der Onlineberatungsplattform registriert sind.

Da ihre Klient_innen über die Onlineberatungsplattform einsteigen und demzufolge dort auch registriert sind, können im weiteren Beratungsverlauf alle potenziell möglichen kommunikativen Settings der Caritas-Onlineberatungsplattform (Mail, Messenger, Video, Chat) genutzt werden.

- **Einbezug der digitalen Möglichkeiten der Onlineberatungsplattform in einen Beratungsprozess, der Face-to-Face vor Ort begonnen hat**

Dieser Blended Counseling-Prozess startet klassisch im Face-to-Face-Setting und bezieht dann zunächst die niedrighschwellige Option «Freier Videocall» in den Beratungsprozess mit ein.

Sollte dies erfolgreich sein, kann der Klient bzw. die Klientin ggf. motiviert werden, sich bei der Onlineberatungsplattform zu registrieren, sodass im nachfolgenden Blended Counseling-Prozess alle potenziell möglichen kommunikativen Settings genutzt werden können.

Es ist aber auch möglich lediglich das Face-to-Face-Gespräch und den «Freien Videocall» zu kombinieren, sodass die «digitale Schwelle» konstant niedrig bleibt. Allerdings muss dann für jedes Videogespräch ein neuer Link versendet werden.

- **Start mit einem «Freien Videocall» über die Onlineberatungsplattform und Fortsetzung im Blended Counseling** (vgl. Szenario «Beratung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen»)

Denkbar ist es auch, den Beratungsprozess im Videosetting zu starten und hierfür ebenfalls den niedrighschwellig verfügbaren «Freien Videocall» zu nutzen.

Je nach Bedarf des Klienten bzw. der Klientin sowie der fachlichen Einschätzung der Beraterin bzw. des Beraters könnte der Beratungsprozess anschließend im Face-to-Face-Gespräch vor Ort oder auch per Video fortgesetzt werden.

Für eine gelingende Verknüpfung wären zudem folgende Weiterentwicklungen sinnvoll

Auf Seiten der Beratenden:

- Digitale kommunikative Settings sind keine Notlösung, sondern haben jeweils Vor- und Nachteile, die je nach Lebenssituation der Klient_innen und Stand des Beratungsprozesses gewinnbringend genutzt werden können.
- Der Wechsel von der Onlineberatung ins Blended Counseling bedeutet nicht, dass alle Klient_innen ausschliesslich im Face-to-Face-Setting vor Ort weiter beraten werden sollten, sondern, dass individuell und passgenau geschaut wird, was jeweils am besten passt.
- Eine sorgsame Auseinandersetzung mit den vorhandenen Möglichkeiten der Onlineberatungsplattform ist hilfreich, um diese anschliessend gezielt in eigene Blended Counseling-Prozesse einbeziehen zu können.
- Es erfordert ggf. eine Umstellung von den bisher genutzten Video- und Mailtools, die in der Regel nicht ausreichend vertraulich sind. Es ist lohnend den Schritt zu gehen. Zwar wurde im Projekt auch deutlich, dass die Datenschutzfrage bezogen auf viel genutzte Videokommunikationslösungen wie MS Teams, Zoom oder WebEx in verschiedenen Regionen unterschiedlich beantwortet wird: teilweise erlauben Datenschutzbeauftragte die Nutzung, andere wiederum tun dies nicht. Letztendlich sind es

zumeist der Serverstandort und die fehlende Datensparsamkeit, die aus Datenschutzgründen gegen diese Lösungen sprechen.

- Eine Blended Counseling-Schulung ist notwendig, um das grundlegende Modell zu kennen und die jeweiligen Vor- und Nachteile der kommunikativen Setting im Beratungsprozess gezielt nutzen zu können.

Auf Seiten der Onlineberatungsplattform:

- Die derzeitigen Videos zur Onlineberatungsplattform sind eher technisch und formalistisch gestaltet (Fokus: welcher Knopf sollte wann gedrückt werden?). Dies sind zwar wichtige Infos, aber ggf. könnten mehr Berater_innen gewonnen werden, wenn die beraterischen Möglichkeiten der Onlineberatungsplattform deutlicher aufgezeigt werden würden. Im Projekt wurde deutlich, dass viele Beratende die niedrighschwelligsten Möglichkeiten wie z.B. den «Freien Videocall» nicht kennen. Auch dass über die Videofunktion der Plattform mehrere Personen beraten werden können, war vielen Beratenden nicht bekannt.
- In Rahmen der Fortbildung zu Blended Counseling an der Caritas-Fortbildungsakademie sollte gezielt diese Verknüpfung und ihre Vorteile vermittelt werden.
- Zugleich wurde von einigen Beratungsstellen problematisiert, dass die Zuverlässigkeit und technische Stabilität der Plattform noch ausbaufähig ist und dass es notwendig wäre, kurzfristig Unterstützung zu erhalten, wenn etwas nicht funktioniert.

13 [Online-Beratung der Caritas: Rundgang für Ratsuchende durch das System – YouTube](#)
[Online-Beratung der Caritas: Registrierung für Ratsuchende – YouTube](#)
[Online-Beratung der Caritas: Rundgang für Berater_innen durch das System – YouTube](#)
[Online-Beratung der Caritas: Den bestehenden Account ins neue System überführen – YouTube](#)

8. AUSBLICK

Dieses Konzept will dazu beitragen, dass Blended Counseling mehr und mehr auch in der Erziehungsberatung realisiert wird. Deshalb haben wir insbesondere die Chancen aufgezeigt und mit dem Szenarien eine Konkretisierung für die Praxis geschaffen. Zugleich ist uns bewusst – und wurde im Entwicklungsprozess auch diskutiert und benannt – dass es auch Herausforderungen und Grenzen gibt. So ist klar, dass es auch Zielgruppen gibt, die vor allem mit dem bewährten Face-to-Face-Gespräch erreicht werden, z.B. bei der Beratung von Geflüchteten, wo es aufgrund mangelnder Privatsphäre teilweise schwierig ist, digital zu beraten. Auch bei Menschen mit Sprachschwierigkeiten gilt es sorgsam zu prüfen, wo Blended Counseling Barrieren senken kann und wo ggf. neue aufgebaut werden. Inklusionssensibel soll und will Beratung sein – und doch ist dieser Standard anspruchsvoll in der Realisierung.

Für eine erfolgreiche Umsetzung ist es wichtig, dass Träger, Leitung und Team einer Erziehungsberatungsstelle den Entwicklungsprozess unterstützen. So kann mittelfristig ein Qualitätssiegel geschaffen werden, welches zum einen Verbindlichkeit schafft und zum anderen auch Marketingcharakter haben könnte. Auch gilt es immer wieder neue Impulse aufzugreifen und in die Weiterentwicklung einzubinden. Dies kann sich auf Aspekte der digitalen Transformation (wie z.B. die Einbindung von KI), auf die technische Ebene als auch auf die Kompetenz der Mitarbeitenden beziehen.

Sinnvoll wäre es die Umsetzung zukünftig in regelmäßigen Abständen zu evaluieren z.B. in Form von halbjährlichen Workshops, um zu schauen, was sich bewährt hat, wie sich Qualität und Quantität solcher Beratungsprozesse entwickeln.

Wenn Blended Counseling als zukunftsorientierter und an den Lebenswelten der Klient_innen orientierter Prozess verstanden wird, erfordert dies eine kontinuierliche Anpassung der Beratungsangebote an die Bedarfe der Klient_innen einerseits und an die Weiterentwicklung des beraterisch-therapeutischen Fachdiskurses andererseits.

Die Klient_innen bestimmen auch über ihr Mediennutzungsverhalten und ihre Nachfrage den weiteren Ausbau der digitalen Möglichkeiten im Blended Counseling. Gleichzeitig bedarf es auf Seiten der Fachpersonen der Kompetenz, eine Methodenvielfalt bedarfsorientiert anwenden zu können. Somit sind die bereits erarbeiteten Blended Counseling-Szenarien als Impulse für die Praxis der Erziehungsberatung zu verstehen.

Neue Anforderungen bestehen beispielsweise darin, die Szenarien im Bereich der Inklusion und der niedrigschwelligen Hilfen in Notlagen in Verbindung mit aufsuchender Beratung inkl. per Hausbesuche und Walk & Talk zu erarbeiten. Nicht zuletzt die Reform des SGB VIII gibt der inklusiven Ausrichtung des Leistungsangebotes der Kinder- und Jugendhilfe eine neue Bedeutung. Sie erfordert eine fachliche Haltung, die Menschen mit Behinderung als Teil menschlicher Vielfalt anerkennt und in der Folge durch Abbau institutioneller Hindernisse selbstbestimmte, gleichberechtigte Teilhabe ermöglicht. Auch wenn die Entwicklung hin zu einer inklusiven Erziehungshilfe noch in den Anfängen steckt, sollte ein neues Konzept des Blended Counseling von vornherein möglichst inklusionssensibel gestaltet werden. Dazu sollten mögliche Barrieren für Menschen mit Beeinträchtigungen systematisch identifiziert und beseitigt werden. Neben einer rein technischen Dimension sollten daher der Grad der Partizipation für Menschen mit Beeinträchtigungen stets in die Überlegungen einbezogen werden.

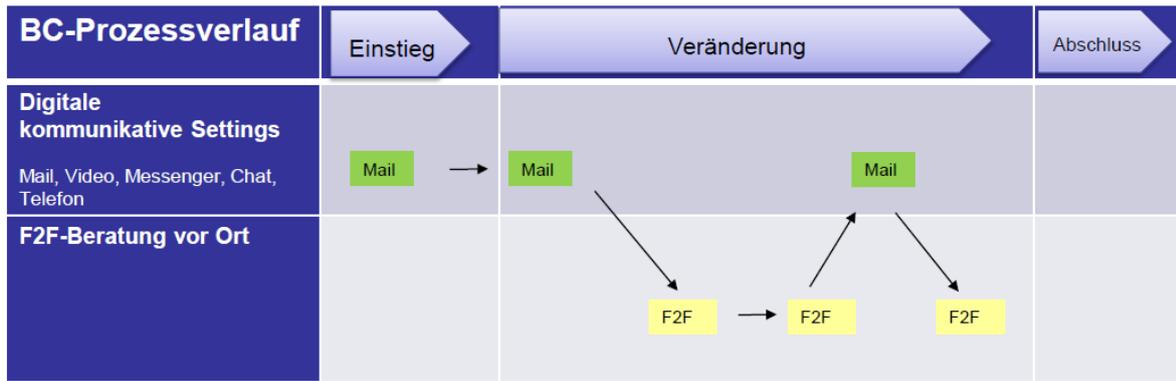
Die Realisierung von Blended Counseling geht über die Teamebene hinaus und es ist eine Aufgabe aller Erziehungsberatungsstellen, sich abzustimmen und gegenseitig zu inspirieren. Die Organisation dieses Abstimmungsprozesses ist eine Aufgabe des DiCV Köln als Spitzenverband in Verbindung mit der Leitungsebene (EB Leitungskonferenz).

Blended Counseling-Szenario: Schrittweise Annäherung an persönliche Beratung / Blended Counseling nach anonymem Zugang über die Caritas-Online-(Mail-)Beratung

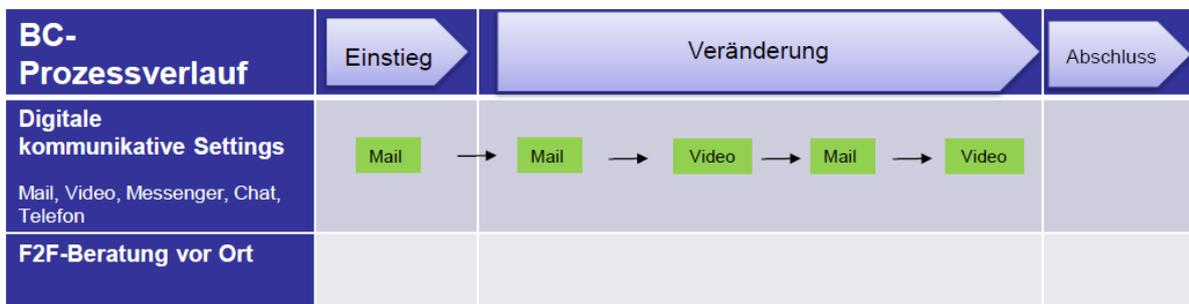
Beratungskontext		Erziehungsberatung
Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)		<p>Klient*innen haben aus verschiedenen Gründen (z.B. Wunsch nach Anonymität, Digitale Affinität, Schambesetztsein, Entfernung / Distanz, Akute Krise, zeitlich ungebunden, schneller Kontakt, Selbstbestimmtheit) über die Caritas-Onlineberatung (Mail) Kontakt aufgenommen.</p> <p>Im Beratungsverlauf zeigen sich Aspekte, die einen schrittweisen Übergang in das Blended Counseling oder die persönliche Beratung vor Ort nahelegen. Der Impuls zum Wechsel von der Onlineberatung in die Vor-Ort-Beratung kann von der Beraterin kommen. Mögliche Aspekte/Kriterien für einen solchen Vorschlag von Seiten der Beraterin oder des Beraters könnten sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Die Problematik stellt sich im schriftbasierten Beratungsverlauf sehr komplex dar. Es braucht viele Verständnisfragen, da es sich vielleicht auch um ein Mehrpersonensystem handelt, oder aber um eine multiple Problemlage. – Zeitversetzte Reaktionen können in gewissen Beratungssituationen nicht hilfreich sein. – Eine Beratungsphase *könnte eventuell eine Krisensituation auslösen und es bräuchte Sicherung, oder es bräuchte explizit psychotherapeutische oder ärztlich notwendige Hilfe und eine entsprechende Hilfestellung, vielleicht auch in Form von Begleitung oder Überleitung für entsprechende Anlaufstellen. – Zudem sind unmittelbare Interventionen bei akuten Notfällen (auch bzgl. des Kinderschutzes) kaum möglich und stellen eine Grenze im Hilfsangebot dar, da der Verlust von nonverbalen Informationen wie Mimik, Gestik, Betonung oder Körperhaltung fehlen. – Die Beziehung zwischen Berater_in und Klient_in ist irritiert (vielleicht durch missverständliche E-Mail-Konversation) und es könnte ein Kontaktabbruch drohen. Eine Überprüfung des Interpretationsprozesses wäre vielleicht hilfreich.
Potenzielle kommunikative Settings	Von Klient_in gewünscht / präferiert	<input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt
	Aus Sicht der Beraterin/ des Beraters ggf. bei dieser Klient_in sinnvoll (und verfügbar)	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> sonstiges: Chat auf der Onlineberatungsplattform
Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren <i>(Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) Mehrfachnennungen möglich</i>		FOKUS: während der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Flexibilisierung im Beratungsprozess <input checked="" type="checkbox"/> Selbstbestimmtheit / Sicherheit <input checked="" type="checkbox"/> Erhaltung der Anonymität (bei Bedarf)
Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings <i>Mit Blick auf angestrebten Impact Mehrfachnennungen erwünscht</i>		<p>Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden</p> <input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mail [Caritas-Beratungsplattform] <input checked="" type="checkbox"/> Video [Caritas-Beratungsplattform] <input checked="" type="checkbox"/> Chat [Caritas-Beratungsplattform]
		Begründung: <ul style="list-style-type: none"> – Telefon als Übergangsmedium (schrittweise Annäherung), ermöglicht Anonymität und gewährleistet nach wie vor Sicherheit. – Eine Stimme kann zudem Glaubwürdigkeit und Vertrauen schaffen. In einer kooperativen Beziehung ist Vertrauen die Basis. – Chatberatung als Übergangsmedium, (behutsamer Übergang). Sie ermöglicht eine zeitnähere Beantwortung. Zeitversetzte Reaktionen auf bestimmte Anfragen können in bestimmten Situationen ihre Relevanz einbüßen. – Videoberatung kann als erster Schritt vor der Face-to-Face Beratung stattfinden, um die Distanz noch zu wahren und einen geschützten Raum noch zu gewährleisten bzw. zu ermöglichen – Übergang in die Face-to-Face-Beratung, falls körperlich, örtlich und infrastrukturell möglich.

Mögliche Gründe für den Wechsel des kommunikativen Settings im Beratungsverlauf	<ul style="list-style-type: none"> - Aufhebung von Distanz oder von (zu viel) Nähe - Komplexität der Problematik - Mehrpersonensystem - Veränderung der Beratungsphase - Veränderung der Beziehungsgestaltung - Überprüfung des Interpretationsprozesses (Codierung und Decodierung)
Erforderliche Medienkompetenz der Beraterin / des Beraters	<p>Schulung zur Onlineberatungsplattform der Caritas als Voraussetzung.</p> <p>Alle Berater*Innen, die über das Online-Beratungsportal der Caritas online beraten benötigen die Qualifikation in Form eines akademischen Abschlusses in Psychologie, Sozialpädagogik, Soziale Arbeit oder eine Zusatzausbildung z.B. in psychologischer oder systemischer Beratung. Zudem Fähigkeiten das Problem und Anliegen des Ratsuchenden angemessen einzuschätzen, die geschilderte Problematik zu erkennen und die Indikation für eine Online-Beratung beurteilen zu können. Wichtig bei der Online-Beratung ist ein geübter und verständlicher schriftlicher Ausdruck und die Fähigkeit, ein schriftliches Gespräch zu führen und sich den sprachlichen Möglichkeiten der Ratsuchenden anzupassen. Zudem sind neben den psychologischen und kommunikativen Fähigkeiten technische und zeitliche Anforderungen zu beachten.</p> <p>Kompetenzen Blended Counseling (vgl. Camenzind et al. 2023), insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berater_innen kennen die Möglichkeiten zur Interaktion mit Klient_innen sowie die Herausforderungen, welche die verschiedenen kommunikativen Settings jeweils bieten. - sind in der Lage, aus verschiedenen kommunikativen Settings jene zu wählen, die zur Bedürfnislage der Klient_innen sowie zur Zielsetzung des Prozesses passen.
Zu klärende Aspekte organisational oder auf übergeordneter Ebene der Caritas	<p>Alle Berater*Innen erlangen über die Fortbildungsakademie der Caritas das 1x1 der Online-Beratung, sowie zusätzlich grundlegende Kompetenzen im Blended Counseling zur Kombination der unterschiedlichen kommunikativen Settings in einem Beratungsprozess.</p>
Varianten dieses Szenarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zugang über Caritas-Online-(Mail-)Beratung zum Blended Counseling und zur Beratung vor Ort 2. Zugang über Caritas-Online-(Mail-)Beratung zum Blended Online Counseling 3. Zugang über Caritas-Onlineberatung (Blended Online Counseling) zum Blended Counseling mit Face-to-Face-Beratung vor Ort

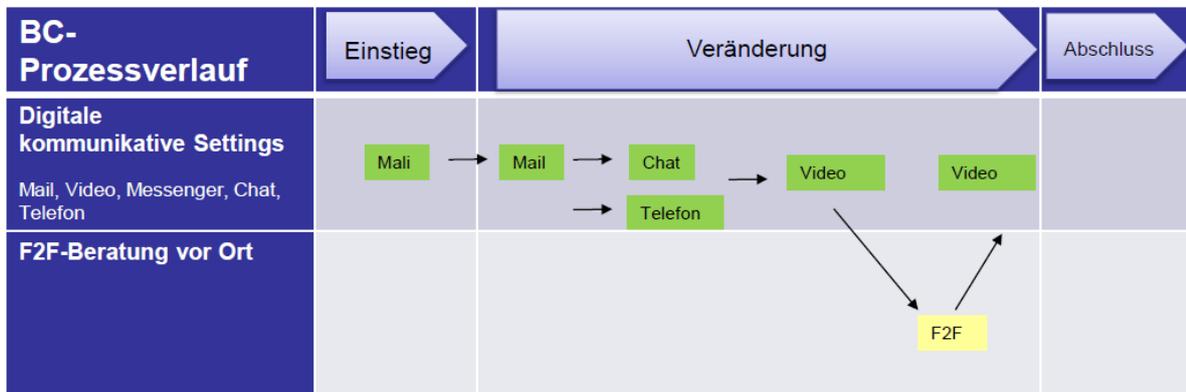
Variante 1:



Variante 2:



Variante 3:



Blended Counseling-Szenario: Trennungs- und Scheidungsberatung

Beratungskontext		Erziehungsberatung			
Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)		Trennungsberatung Wie können wir weiter gut Eltern bleiben?			
Potenzielle kommunikative Settings	Von Klient_in gewünscht / präferiert	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face	<input checked="" type="checkbox"/> Telefon	<input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt	<input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt
	Aus Sicht der Beraterin/ des Beraters ggf. bei dieser Klient_in sinnvoll (und verfügbar)	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face	<input type="checkbox"/> Telefon	<input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt	<input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt
Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren <i>(Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) Mehrfachnennungen möglich</i>		FOKUS: vor der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Niedrigschwelliger Zugang zum Beratungsangebot FOKUS: während der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Flexibilisierung im Beratungsprozess (z.B. Terminfindung, örtliche Ungebundenheit) <input checked="" type="checkbox"/> sicheres & vertrautes Umfeld kann geschaffen werden (je nach Strittigkeit der Eltern) FOKUS: nach der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Nachhaltigkeit <input checked="" type="checkbox"/> Zufriedenheit <input checked="" type="checkbox"/> In-Kontakt-Bleiben			
Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings <i>Mit Blick auf angestrebten Impact Mehrfachnennungen erwünscht</i>		Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden <input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Video Begründung: <u>digitales Setting:</u> <ul style="list-style-type: none"> - bessere Strukturierung im Videoformat möglich - Emotionen können eventuell besser versteckt werden - man muss den anderen Elternteil nicht mit allen Sinnen wahrnehmen - den virtuellen Raum kann man unauffälliger verlassen, wenn es einem zu viel wird (und es ggf. auf eine schlechte Verbindung schieben) <u>Face-to-Face-Kontakt vor Ort:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Emotionen können anders «aufgefangenen» werden (z.B. Taschentücher persönlich reichen) - Körperhaltungen können ganzheitlich wahrgenommen werden (z.B. unruhiges Wippen mit den Füßen) - Methodenauswahl = vielfältiger & spontaner anwendbar 			
Mögliche Gründe für den Wechsel des kommunikativen Settings im Beratungsverlauf		Klient_innen halten es nicht aus mit Partner_in im Raum zu sitzen Erhöhung der Frequenz der Beratungen bei weit auseinanderlebenden Elternteilen Bessere Strukturierung und Steuerung des Gespräches möglich Im Video werden auch nonverbale Signale oder auch z.B. die Wohnung fokussiert wahrgenommen Elternteil kann gewonnen werden, da schneller und kürzer, v.a. bei Elternteilen, die Beratung grundsätzlich in Frage stellen Mail für rein organisatorische Absprachen (z.B. Termine für Besuchskontakt) Berichte und Befunde, z.B. ans Gericht Fehlinterpretationen der Gestik/ Mimik des Beraters bzw. der Beraterin während der digitalen Beratung können im persönlichen Kontakt aufgeklärt werden			
Ziele / Fokus der Beratung		Getrennterziehenden Elternteilen oder solchen, die sich mit einer Trennung beschäftigen ein attraktives Angebot zur Verfügung stellen und sie dabei unterstützen eine gute Elternschaft zu pflegen/etablieren, auch ohne gemeinsame Partnerschaft.			
Erforderliche Medienkompetenz der Beraterin / des Beraters		<ul style="list-style-type: none"> - Sicherheit in der Anwendung der Plattform, die der jeweilige Träger zur Verfügung stellt. Regelmäßige Fortbildung und Anwendung der Plattform. - Technische Voraussetzungen 			

Blended Counseling-Szenario: Beratung bei Hochstrittigkeit

Beratungskontext		Erziehungsberatung
Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)		Oft Zwangskontext (Motivation liegt bei Dritten wie Gericht oder JA, keine Freiwilligkeit der Klient*innen). Oder hohe Unterschiedlichkeit in der Motivation (ein Elternteil aktiv und mit einem Anliegen, der/die Andere zurückhaltend oder ablehnend («Mit dem/der setze ich mich nicht in einen Raum!»); Gefühlsebene/persönliche Verletzung oft noch sehr präsent; Wut/Angst/Trauer/... («emotional überlagert»)
Potenzielle kommunikative Settings	Von Klient_in gewünscht / präferiert	<input type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> sonstiges: «Am liebsten gar nicht!»
	Aus Sicht der Beraterin/ des Beraters ggf. bei dieser Klient_in sinnvoll (und verfügbar)	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Mailkontakt <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> sonstiges: Einzelkontakte Face-to-Face möglich, gemeinsam eher Video
Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren (Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) Mehrfachnennungen möglich		FOKUS: vor der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Flexibilisierung (z. B. bei räumlicher Distanz/unterschiedlichen Wohnorten) FOKUS: während der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Ermöglichung von gemeinsamen Terminen trotz hoher emotionaler Erregtheit der Klient_innen (größerer emotionaler Abstand durch Video-Kontakte statt F2F) <input checked="" type="checkbox"/> Höheres Sicherheitsgefühl bei Gewalt in der Paarbiografie bei Video statt F2F <input checked="" type="checkbox"/> im eigenen Raum kann man möglicherweise leichter bei sich sein und sich selbst wahrnehmen FOKUS: nach der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Unkompliziertere Rückschau-Termine
Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings Mit Blick auf angestrebten Impact Mehrfachnennungen erwünscht		Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden <input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Video Begründung: Oft ist es im Sinne der Kinder wünschenswert/sinnvoll, wenn konfliktärmere Face-to-Face-Treffen im Alltag wieder möglich werden. Hierzu kann der Videokontakt ein erster, entlastender Schritt sein, bevor dieser im weiteren Verlauf durch der F2F-Beratung ergänzt (oder ersetzt) werden kann. Es ist eine bessere Strukturierung im Videoformat möglich.
Mögliche Gründe für den Wechsel des kommunikativen Settings im Beratungsverlauf		Zum Teil ist es notwendig, Mail- und Telefonkontakt zu begrenzen, wenn er vor allem dem Ziel dient, den/die Berater*in auf die eigene Seite zu ziehen. Einzelgespräche: Sowohl digital wie auch F2F-Kontakt denkbar. Gestaltungsspielraum/Flexibilität gefragt: Bei sehr hohem Konfliktniveau eher Video, um dann gegebenenfalls später auf F2F zu wechseln.
Ziele / Fokus der Beratung		<ul style="list-style-type: none"> - Konfliktreduktion im Sinne der gemeinsamen Kinder. Durch die räumliche Trennung kann der Blick auch leichter auf schmerzhaft Erfahrungen aus der Paargeschichte gerichtet werden, um dann die gemeinsame Elternschaft wieder in den Fokus zu nehmen. - Akzeptanz der Lebenswirklichkeit «getrennt leben»
Erforderliche Medienkompetenz der Beraterin / des Beraters		<ul style="list-style-type: none"> - Sicherheit im Umgang mit dem entsprechendem Videoberatungs-Tool.

Blended Counseling-Szenario: Kontaktabbruch vermeiden

Beratungskontext		Erziehungsberatung
Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)		Klient*innen in einem laufenden Beratungsprozess, <ul style="list-style-type: none"> – die zeitlich sehr eingebunden sind. – die sich in Krisen befinden, in denen die Hürde für einen Termin F2F zu hoch ist. – die sich in Krisen befinden, in denen die Kontaktaufnahme eine stabilisierende oder sichernde Funktion haben kann. – die über eine Zeitspanne einen unterschiedlich intensiven Hilfebedarf haben. – denen es leichter fällt, wenn sie sich kurz mit einer Frage oder einem Thema melden können. – mit denen wir Vereinbarungen treffen können, sich zu einem bestimmten Zeitpunkt mit einem bestimmten Thema oder einer Information zu melden. – die digital affin sind.
Potenzielle kommunikative Settings	Von Klient_in gewünscht / präferiert	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> Messengerkontakt schriftlich <input checked="" type="checkbox"/> Messengerkontakt Sprachnachricht
	Aus Sicht der Beraterin/ des Beraters ggf. bei dieser Klient_in sinnvoll (und verfügbar)	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> Messengerkontakt schriftlich <input checked="" type="checkbox"/> Messengerkontakt Sprachnachricht
Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren (Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) Mehrfachnennungen möglich		FOKUS: während der Beratung <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Unkomplizierter Zugang (Niedrigschwelligkeit) im laufenden Beratungsprozess <input checked="" type="checkbox"/> In Kontakt bleiben, um Beratungsbeziehung zu stabilisieren FOKUS: nach der Beratung <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> einen guten Abschluss der Beratung ermöglichen <input checked="" type="checkbox"/> die «Tür offen halten» (Wiederaufnahme der Beratung)
Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings Mit Blick auf angestrebten Impact Mehrfachnennungen erwünscht		Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Messenger schriftlich <input checked="" type="checkbox"/> Messenger [Sprachnachricht] Begründung: Asynchrone Kontaktaufnahme, um KL nicht zu bedrängen (Mail, Messenger Sprachnachricht) Messenger gibt die Möglichkeit, dass sich jemand auch in einer Krise kurz melden kann. Anm.: Messenger ist noch nicht vorhanden. Ist derzeit noch das fremdeste Medium.
Mögliche Gründe für den Wechsel des kommunikativen Settings im Beratungsverlauf		<ul style="list-style-type: none"> – Die für die Klient_innen und den jeweiligen Zweck unkomplizierteste Form kann gewählt werden. – Berater_in steuert ggf. aktiv mittels asynchroner kommunikativer Settings. – Klient_innen können kurze Informationen / Rückmeldungen geben – Klient_innen können erinnert werden (an Termine, an Themen, an Vereinbarungen) – Der Kontakt kann ohne großen Zeitaufwand gehalten werden. – Als Kurzintervention / Impuls per Messenger im Beratungsprozess
Erforderliche Medienkompetenz der Beraterin / des Beraters		<ul style="list-style-type: none"> – Sicherheit im Umgang mit asynchronen kommunikativen Settings.

Blended Counseling-Szenario: Krisenbegleitung / -beratung / kurzfristige Krisenintervention

Beratungskontext		Erziehungsberatung
Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)		Kurzfristige Krisenintervention; aktuell eskalierte Dynamik, akute suizidale Krisen, Kindeswohlgefährdung, In Krisensituationen ist es sinnvoll/notwendig die Erreichbarkeit zu verbessern und mögliche Ängste, Schwellen und Hürden abzubauen. Zugleich können Erziehungsberatungsstellen keine Rund-um-die-Uhr-Krisenintervention leisten. Insofern gilt es auch immer auf geeignete Notfall- und Kriseninterventionsangebote zu verweisen. Gerade auch junge Menschen sollten über digitale Kommunikationsmöglichkeiten abgeholt werden, wo sie sind: im Digitalen. So soll die Erreichbarkeit verbessert werden. Zudem sollen so Ängste/Schwellen/Hürden abgebaut werden.
Potenzielle kommunikative Settings	Von Klient_in gewünscht / präferiert	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> Messengerkontakt schriftlich <input checked="" type="checkbox"/> sonstiges: Chatberatung
	Aus Sicht der Beraterin/ des Beraters ggf. bei dieser Klient_in sinnvoll (und verfügbar)	<input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> Messengerkontakt schriftlich Mail- und Messengerkontakt nur während der Öffnungszeiten möglich, sonst ungeeignet.
Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren (Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) Mehrfachnennungen möglich		FOKUS: vor der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> unkomplizierter Zugang <input checked="" type="checkbox"/> Bekanntheit erhöhen, Attraktivität erhöhen, Multiplikatoren nutzen / Angebot verbreiten, Verfügbarkeit sicherstellen. FOKUS: während der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Sicherheit und Schutz herstellen / geben <input checked="" type="checkbox"/> Intensität und Häufigkeit der Kontakte erhöhen <input checked="" type="checkbox"/> Nachhaltigkeit der Intervention erhöhen durch unmittelbare digitale Folgekontakte in enger Taktung <input checked="" type="checkbox"/> Stabilisierung der Beratungsbeziehung ((bessere Erreichbarkeit der «eigenen Beraterin» keine Wechsel/Vertretung im Beratungsprozess) FOKUS: nach der Beratung <input checked="" type="checkbox"/> Stabilisierung, Kontakt halten <input checked="" type="checkbox"/> Nachhaltigkeit, Prävention einer Verschlechterungsdynamik (Rückgriff auf Notfallplan)
Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings Mit Blick auf angestrebten Impact Mehrfachnennungen erwünscht		Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden <input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Messenger <input checked="" type="checkbox"/> Video [z.B. Freier Videocall der Caritas-Onlineberatungsplattform] Begründung: – In Krisensituationen sind niedrighschwellige synchrone kommunikative Setting (Telefon, Video, Chat) von Vorteil. – Intensität und Häufigkeit der Kontakte erhöhen durch möglichen Wechsel auf z.B. Videochat in einer Krisensituation – Unmittelbare digitale Folgekontakte in enger Taktung (Hürden: Anfahrtsweg, Verhinderung durch Schule/Arbeit, Selbstmotivation eingeschränkt, etc.). Hier sind synchrone kommunikative Settings sinnvoll, z.B. kürzere Videogespräche via Smartphone.
Mögliche Gründe für den Wechsel des kommunikativen Settings im Beratungsverlauf		Es ist sinnvoll gemeinsam mit dem Klienten, der Klientin das kommunikative Setting abzustimmen bzw. vorzuschlagen, nahezu legen und ggf. auch verfügbar zu machen. Der Beratungsprozess möchte bestmöglich die Bedürfnislage des Klienten / der Klientin mit Angebot und Möglichkeiten des Blended Counseling in Einklang bringen. Ggf. ist es im Rahmen einer Krisenberatung sinnvoll einen Settingwechsel dem Team kommunizieren. Alle kommunikativen Settings sollten genutzt werden können (Zustimmung).

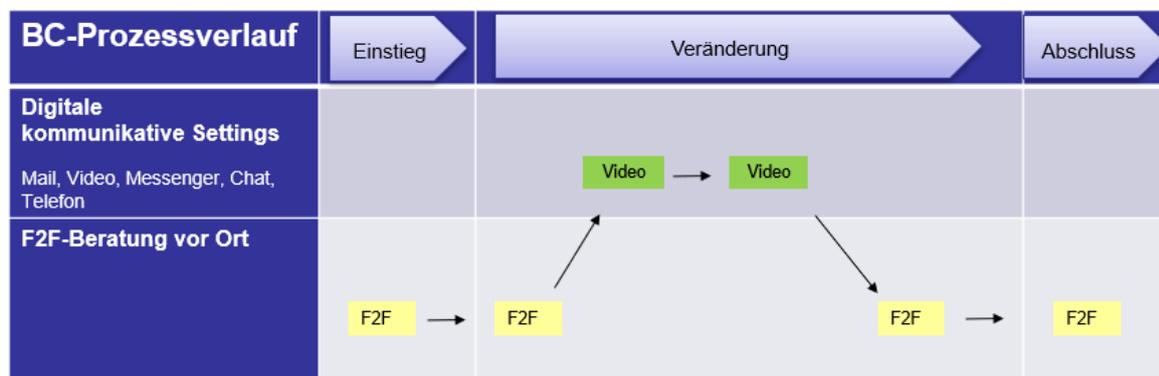
	Ein Wechsel des kommunikativen Settings ist dann angezeigt, wenn die Dringlichkeit der Krise größer wird (Eigen- oder Fremdgefährdung). Hier sollten zudem bei Bedarf unbedingt geeignete Notfall- und Kriseninterventionsangebote beigezogen werden.
Ziele/Fokus der Beratung	Aktives Zuhören, Hilfe zur Selbsthilfe, Selbstregulation, Beruhigung, «offenes Ohr».
Erforderliche Medienkompetenz der Beraterin / des Beraters	Sicherstellung technischer Voraussetzungen bei Klient*in

Blended Counseling-Szenario: Beratung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen

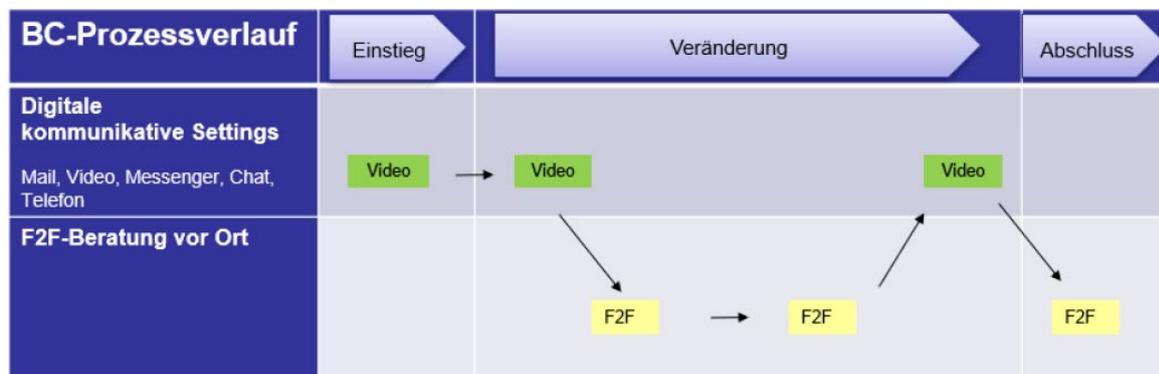
Beratungskontext	Erziehungsberatung
<p>Beschreibung Klient*in (exemplarisch, incl. fachl. Erläuterung Ausgangslage)</p>	<p>Jugendliche und junge Erwachsene von 13-27 Jahren (Altersgrenzen teilweise in den Beratungsstellen unterschiedlich)</p> <ul style="list-style-type: none"> - z.B. Junge Menschen mit psychischen Erkrankungen (Angststörung/Depression/Suizidalität) - z.B. junge Menschen, die von den Eltern geschickt werden - z.B. bei Schul- und Kontaktproblemen - z.B. bei Konflikten mit den Eltern/Geschwistern etc. <p>Die persönliche Beratung kann für junge Menschen aus unterschiedlichen Gründen eine hohe Hürde darstellen (z. B. Zeiten Schulbesuch sehr lang, Ängste aus den jungen Menschen in der Beratung erwartet). Blended Counseling kann/soll hier die Hürde für die Inanspruchnahme des Unterstützungsangebotes senken., Entfernung zur EB.</p> <p>Digitale Medien als Teil der Lebenswirklichkeit von jungen Menschen. Idee ist es jungen Menschen dort zu begegnen, wo sie sich auskennen – DIGITAL!</p> <p>Nachfolgend sind zwei verschiedene Varianten des Szenarios angedacht:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Start des Beratungsprozesses im Face-to-Face-Kontakt und späterer Einzug von digitalen kommunikativen Settings b) Start des Beratungsprozesses per Video (z.B. um gezielt Ängste abzubauen und die Schwelle zu senken).
<p>Potenzielle kommunikative Settings</p>	<p>Von Klient_in gewünscht / präferiert</p> <p>Aus Sicht der Beraterin/ des Beraters ggf. bei dieser Klient_in sinnvoll (und verfügbar)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> sonstiges: Spaziergänge</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Videokontakt <input checked="" type="checkbox"/> sonstiges: Spaziergänge</p>
<p>Angestrebte bzw. in diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren <i>(Welchen Mehrwert soll BC konkret bringen?) Mehrfachnennungen möglich</i></p>	<p>FOKUS: vor der Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Niedrigschwelligkeit im Zugang (Hürde senken) <input checked="" type="checkbox"/> Entgegenkommen/ Überraschungsmoment <p>FOKUS: während der Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Flexibilisierung Beratungsprozess (z. B. Terminfindung) <input checked="" type="checkbox"/> Sicheres vertrautes Umfeld für die Beratung ermöglichen
<p>Vorüberlegungen bzgl. Wahl des kommunikativen Settings <i>Mit Blick auf angestrebten Impact Mehrfachnennungen erwünscht</i></p>	<p>Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Face-to-Face <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input checked="" type="checkbox"/> Video <input checked="" type="checkbox"/> sonstiges: Spaziergänge</p> <p>Begründung:</p> <p>Begründung: Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen sollten dort abgeholt werden, wo sie sind und das ist heutzutage digital/virtuell.</p> <p>Die Nutzung der Videoberatung wäre aus mehreren Gründen sinnvoll:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Das Zeitmanagement junger Menschen richtet sich nicht nach den Öffnungszeiten der Beratungsstelle. - Videoberatung wäre ggf. auch an Randzeiten möglich, die für junge Menschen besser passen. <p>Junge Menschen können von ihrem sicheren Ort aus (zuhause) das Problem ggf. leichter ansprechen.</p> <p>Die Nutzung der Mailkommunikation im Beratungsprozess ermöglicht jungen Menschen ihr Anliegen ohne Bindung an besondere Zeiten zu senden, d.h. Ideen und können sofort festgehalten werden.</p> <p>Das Face-to-Face-Gespräch bleibt im Blended Counseling ein elementarer Bestandteil, da in diesem kommunikativen Setting eine ganzheitliche Erfahrung von Person und Umgebung möglich ist. Spaziergänge werden im Beratungsprozess eingesetzt, da die Kombination aus «Walk and Talk» unterschiedliche Sinne anspricht und die Perspektive erweitert.</p>
<p>Mögliche Gründe für den Wechsel des kommunikativen Settings im Beratungsverlauf</p>	<p>Aus verschiedenen beratungsfachlichen Überlegungen kann ein Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf sinnvoll sein:</p> <p>Perspektivwechsel, Veränderung des Gewohnten, «etwas wagen», «In Bewegung kommen», Anwendung von Methoden, die im Digitalen u.U. anders wirken (z.B. Timeline, Aufstellungen)</p> <p>Sollten junge Menschen im Beratungsprozess phasenweise eher antriebslos sein, sodass es schwierig wäre zu einem Face-to-Face-Gespräch vor Ort zu</p>

	<p>kommen, so erscheint ein Wechsel z.B. auf Video sinnvoll, wobei hier Aspekte der Krankheitsgewinnung zu berücksichtigen sind.</p> <p>Sollte zuhause die Intimsphäre in einer Videoberatung nicht gewährleistet sein, z.B. weil kein ungestörtes Gespräch möglich ist, so empfiehlt sich ein Wechsel (zurück) ins Face-to-Face-Setting in der Beratungsstelle.</p> <p>Wenn es im Beratungsprozess sinnvoll erscheint die Eltern einzubeziehen, z.B. bei Fragen zur spezifischen familiären Situation oder wenn Eltern die Beraterin bzw. den Berater kennenlernen möchten, ist ein Wechsel auf ein Videoberatungsgespräch sinnvoll, da hier unkompliziert mehrere Personen, die ggf. an verschiedenen Orten sind, zusammenkommen können.</p> <p>Auch gibt es die Möglichkeit der positiven Irritation.</p> <p>Bei Bedarf kann im Beratungsprozess eine Weitervermittlung in die Jugendberatung erfolgen.</p>
Ziele/Fokus der Beratung	Jungen Menschen ein attraktives Angebot unterbreiten, was sie an unterschiedlichen Stellen anspricht und nutzen können.
Erforderliche Medienkompetenz der Beraterin / des Beraters	<p>Wissen über Mediennutzungsverhalten von Jugendlichen.</p> <p>Sicherheit in den Plattformen, die der jeweilige Träger zur Verfügung stellt.</p> <p>Regelmäßige Fortbildung und Anwendung der Plattform.</p> <p>Technische Voraussetzungen: z. B. zwei Bildschirme.</p>

Variante A: Blended Counseling mit Start im Face-to-face-Setting vor Ort



Variante B: Blended Counseling mit Start im Videosetting.



Start im Videosetting z.B.

- Über Anmeldung zu einem Videoerstgespräch über das Sekretariat
- Über Buchung eines Termins in einer Videosprechstunde (sofern angeboten)

Es empfiehlt sich die Nutzung der Möglichkeit des «Freien Videocalls» auf der Onlineberatungsplattform des Caritas-Bundesverbandes, da hier der Zugang niedrigschwellig (ohne Registrierung, nur über einen versendeten Link) möglich ist und zugleich eine hohe Vertraulichkeit der Beratung sichergestellt wird.

vgl. [Funktionen und Anleitungen \(caritas-beratungundhilfe.de\)](https://www.caritas-beratungundhilfe.de).

10. LITERATUR

- Camenzind, G./Hörmann, M./Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Tübingen: DGVT-Verlag.
- Camenzind, G./Hörmann, M./Tschopp, D. (2021). Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling: Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Forschungsbericht. Olten. Online verfügbar unter: <https://irf.fhnw.ch/bitstream/handle/11654/32730/Schlussbericht%20Projekt%20MKBC.pdf?sequence=4&isAllowed=y> [2023-06-09].
- Deutscher Caritasverband (2020). Eckpunkte Blended Counseling. Online verfügbar unter https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/online-beratung/ob-fuer-berater-inne/uebergreifende-infos/material/eckpunkte-blended-co/eckpunkte_blended_counseling_201014_v2.pdf?d=a&f=pdf [2023-06-09].
- Deutscher Caritasverband (2022). Zentrale Aspekte bei der Erstellung eines Rahmenkonzeptes „Blended Counseling in der Suchtberatung“. Referat Teilhabe und Gesundheit: Dr. Daniela Ruf. Online verfügbar unter: https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/fachthemen/sucht/zentrale-aspekte-bei/rahmenkonzept_blended_counseling_stand_april_2022.pdf?d=a&f=pdf [2023-06-09].
- Hörmann, M. (2022). Digital und analog im Mix – neue Potenziale in der Beratung. In: Newsletter sozialinfo.ch Juni 2022. Online verfügbar unter: <https://www.sozialinfo.ch/digitalisierung/fokusartikel/digital-und-analog-im-mix-neue-potenziale-in-der-beratung> [2023-06-09].
- 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. (2020). Digital unterwegs im Möglichkeitsraum. In: Vogt, M. (Hg.). Einfach kurz und gut 2.0. Lösungsfokussierte Kurzzeittherapie in Theorie und Praxis. S. 119-127. Dortmund: Verlag Modernes Lernen.
- Hörmann, M./Engelhardt, E. (2022). Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H. 2/2022. S. 72-77. Online verfügbar unter: https://www.systemisch-loesungsorientiert-beraten.ch/wp-content/uploads/sites/96/2022/10/ZSTB-2_22-Ho%CC%88rmann_Engelhardt.pdf [2023-06-09].
- Hörmann, M./Flammer, P./Höchner, M. (2020). Konzeptionelle Fundierung der Weiterentwicklung des Portals SafeZone. Olten: FHNW. Online verfügbar unter: https://www.prevention.ch/files/publicimages/Studie_SafeZone_HSA_FHNW_2020.pdf [2023-06-09].
- Hörmann, M./Tschopp, D./Wenzel, J. (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Silfverberg, M. (2021). Videogestützte Onlineberatung bei ask! – Ein Praxisbericht aus der Berufs-, Studien – und Laufbahnberatung während des Schweizer Lockdown 2020. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 17. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2. Online verfügbar unter: <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/silfverberg.pdf> [2023-06-09].

Weitere Informationen und Materialien unter www.blended-counseling.ch

Projektleitung:

Georg Seegers, DiCV Köln

Fachliche Leitung/externe Moderation/Redaktion:

Prof. Dr. Martina Hörmann, HSA FHNW

Lenkungsausschuss:

Dorothea Brilmayer-Riesbeck (CV Rhein-Kreis Neuss*), Andrea Domke (CV Köln), Birgit Mehren-Heindrichs (CV Bonn), Katja Schilke (CV Wuppertal-Solingen)

AG Blended Counseling:

Birgit Beller (CV Köln), Martin Brand (CV Rhein-Kreis Neuss), Ronald Fonseca (CV Köln), Tanja Golm (CV Düsseldorf), Dr. Thomas Köhler-Saretzki (Christliche Sozialhilfe Köln), Jens Langer (Kath. EB Bergisch Gladbach), Rainer Moll (CV Moers-Xanten), Hella Reich (CV Düsseldorf), Ulrike Prell (SKFM Düsseldorf), Michael Rößner (CV Aachen), Martin Schafföner (Kath. KG Köln), Monika Schierenberg (Kath. EB Leverkusen), Lidon Schleich (SKFM Düsseldorf), Kathrin Vogt (CV Bonn), Eleonore Wieland (CV Wuppertal-Solingen)

AG Leitungen

Friedel Beckmann (SKFM Düsseldorf), Ulrich Blümer (CV Rhein-Erftkreis), Dorothea Brilmayer-Riesbeck (CV Rhein-Kreis Neuss), Petra Evertz (SKFM Düsseldorf), Ilonka Fischer (CV Köln), Marc-Oliver Fischer (CV Oberhausen), Erika Haaf (Kath. EB Berg. Gladach), Susanne Höllrigl (CV Düsseldorf), Dr. Thomas Köhler-Saretzki (Christliche Sozialhilfe Köln), Jens Langer (Kath. EB Bergisch Gladbach), Birgit Mehren-Heindrichs (CV Bonn), Friedhelm Müller (Kath. EB Leverkusen), Thomas Overlöper (CV Rhein-Kreis Neuss), Gerald Palme (CV Wuppertal-Solingen), Michael Rößner (CV Aachen), Dr. Britta Schmitz (CV Rhein-Erft-Kreis), Gerhard Vogel (CV Düsseldorf), Ludger Sändker (Kath. KG Oberberg), Josef Zimmermann (Kath. KG Köln)

CV Caritasverband

DiCV Diözesan-Caritasverband

EB Erziehungs- und Familienberatung

HSA FHNW Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz

KG (Gesamt-) Verband der Kath. Kirchengemeinden

SKFM Sozialdienst Katholischer Frauen und Männer

*) Träger/ Verband der EB

Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln, Juni 2023.