Die Einführung von

Blended Counseling

in der psychosozialen Beratung.

Eine Handreichung für Beratungsstellen.

Erarbeitet auf Grundlage der Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Projektes „BLENDE(N)D BERATEN! Digitale Beratungsformate in der Schwangerschafts- und Schwangerschaftskonfliktberatung in Hessen“ in der Trägerschaft der Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Hessen e. V.

Impressum

Institut für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm

Autorinnen und Autoren: Marion Bradl, Robert Lehmann, Sigrid Zauter, Jana Dörr, Petra Risau

Studentische Mitarbeit: Yuli Zimen

Grafische Gestaltung: Simona Koch, www.gestaltgebung.eu

Piktogramme: pixabay

Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg

Keßlerplatz 12
90489 Nürnberg

Mail: info@e-beratungsinstitut.de

Inhalt

I. Einleitung 4

II. Blended Counseling 8
1. Definition 9
2. Besonderheiten einzelner Beratungsformate 11
3. Blended Counseling in der Praxis 12
4. Der Mehrwert von Blended Counseling 15
5. Dimensionen eines Blended Counseling-Beratungskonzeptes 18

III. Das Blended Counseling-Beratungskonzept 20
1. Wozu ein Blended Counseling-Beratungskonzept? 21
2. Bausteine eines Blended-Counseling-Beratungskonzeptes 23
3. Die eigenen Konzeptbausteine erarbeiten 28

IV. Die Einführung von Blended Counseling in der Beratungsstelle 30
1. Die Planung des Einführungsprozesses 31
2. Kriterien des Gelingens 35
3. Ins Tun kommen: Die Einführung von Blended Counseling in der Beratungsstelle 36
4. Qualität und Nachhaltigkeit des Angebots 40

V. Ausblick 42

Links & Materialien 45
Literatur 45
Dank 47
Anhang 48
- Handout „Vor- und Nachteile der Formate“ 48
- Arbeitsblatt „Blended Counseling-Szenario“ 50

Abbildungen

Abbildung 1: Medien in der Onlineberatung 11
Abbildung 2: Unterschiede Face-to-Face versus Onlineberatungs-Setting 13
Abbildung 3: Blended Counseling-Prozessverlauf: Krisenbegleitung 14
Abbildung 4: Blended Counseling-Prozessverlauf: Beratung von Jugendlichen 15
Abbildung 5: Impactfaktoren von Blended Counseling 16
Abbildung 6: Blended Counseling-Modell nach Hörmann 19
Abbildung 7: Integratives Phasenmodell 32

I. Einleitung

Das Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“

Digitale Technologien durchdringen mehr und mehr die Lebensbereiche aller Menschen. In Zeiten zunehmend hybrider Lebenswelten und entsprechend veränderter Anforderungen aufseiten der Ratsuchenden (Wenzel, 2015) bedarf die Sozialberatung einer flexiblen und lebensweltorientierten Ausgestaltung. Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden und an die – teils langjährigen, mehrheitlich pandemiebedingten jüngeren – Erfahrungen mit Onlineberatung in den Verbänden und Beratungsstellen anzuknüpfen, initiierte die Fachgruppe Frauen und Familie in der Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Hessen e. V. ein Verbundprojekt zur Implementierung von Blended Counseling am Beispiel der Schwangerschafts(konflikt)beratung.

Das Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“ Digitale Beratungsformate in der Schwangerschafts- und Schwangerschaftskonfliktberatung in Hessen“ wurde im Zeitraum vom 1.11.2022 bis zum 31.12.2024 landesweit durchgeführt. Es stand in der Trägerschaft der Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Hessen e. V. und wurde gefördert vom Hessischen Ministerium für Digitalisierung und Innovation (HMD) und dem Hessischen Ministerium für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege (HMFG). Wissenschaftlich begleitet wurde das Projekt vom Institut für E-Beratung (IEB) an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm.

Das Projektangebot richtete sich an die rund 80 nach dem Hessischen Ausführungsgesetz zum Schwangerschaftskonfliktgesetz (HAGSchKG) geförderten Schwangerschafts- und Schwangerschaftskonfliktberatungsstellen in freier Trägerschaft. Ziel des Projektes war es, die Beratungsstellen dabei zu unterstützen, konzeptionelle, methodische, technische und organisatorische Voraussetzungen für den Auf- und Ausbau eines Blended Counseling-Konzepts in der eigenen Beratungsstelle zu schaffen.

Heterogenität der Beratungsstellen

Mehr als 70 Beratungsstellen aus den Verbänden Caritas und Sozialdienst katholischer Frauen (SkF), Diakonie und Paritätischer – darunter pro familia sowie Beratungsstellen lokaler und regionaler Träger – sowie Beratungsstellen der AWO und von donum vitae nahmen an dem Projekt teil. Ihre strukturellen, technischen und fachlichen Voraussetzungen waren sehr heterogen. Strukturell unterschieden sich die Beratungsstellen allen voran durch die Anzahl ihrer Mitarbeitenden und die entsprechend unterschiedlich organisierten Arbeitsabläufe sowie durch den Grad ihrer Einbindung in verbandliche Strukturen – und damit auch durch unterschiedliche Vorgaben sowie Unterstützungsmöglichkeiten durch die Trägerorganisationen. Auch die technischen Voraussetzungen variierten stark. So hatte nur ein Teil der Beratungsstellen bereits Zugang zu einer einsatzfähigen, datenschutzkonformen Beratungssoftware. Die Mehrheit der Beratungsstellen hatte entweder (noch) keinen Zugang zur Onlineplattform ihres Verbands oder aber sie waren als Beratungsstelle selbst mit der Frage der Auswahl einer adäquaten Hard- und Softwareausstattung konfrontiert.

Während ca. ein Drittel der Beratungsstellen bereits vor Projektbeginn über Erfahrungen in der Onlineberatung verfügte, hatte die Mehrheit der teilnehmenden Beratenden und Beratungsstellenleitungen kaum Erfahrungen mit digitalen Formaten. So unterschiedlich die Ausgangsbedingungen auch waren, haben sich doch alle ungefähr 70 teilnehmenden Beratungsstellen

im Projektverlauf mit jeweils individuellen, den Ressourcen entsprechenden Umsetzungszielen auf den Weg gemacht, Blended Counseling in ihre Beratungsstelle zu implementieren.

Projektmaßnahmen

Grundlage hierfür war die bewusste Auseinandersetzung mit dem eigenen Beratungsangebot und kritisch-konstruktiver Überprüfung hinsichtlich Aktualität und Zukunftsfähigkeit. Die Reflexionen dazu fanden im Rahmen von Workshops des IEB zum Thema Blended Counseling statt. Sie mündeten in der Erarbeitung von Konzeptbausteinen zur Weiterentwicklung eines eigenen Beratungskonzeptes hin zu einem Blended Counseling-Konzept, das eine gezielte Auswahl, Nutzung und Anwendung analoger sowie digitaler Beratungssettings begründet und beschreibt. Die weitere Konzeptarbeit der Beratungsstellen und/oder der Verbände wurde im Projektverlauf durch individuelle Coachings der Beratungsstellen bzw. der Verbände mit erfahreneren Trainerinnen und Trainern der Onlineberatung begleitet. Neben den Konzeptworkshops und Coachings hielt das Projektangebot ein umfassendes Fortbildungsprogramm mit insgesamt 17 Modulen zu Methoden und (insbesondere organisationalen) Themen des Blended Counseling bereit. Das Fortbildungsangebot war auf Grundlage einer Bedarfsabfrage durch das Institut für E-Beratung in Kooperation mit der Liga Hessen konzipiert worden und richtete sich mit seinen aufeinander aufbauenden methodischen Modulen gleichermaßen an Unerfahrene und Fortgeschrittene in der Onlineberatung.

Potenziale und Unterstützungsbedarfe

Erkenntnisleitend für die wissenschaftliche Begleitung des Projektes „BLENDE(N)D BERATEN!“ war die Frage nach den Kriterien für eine erfolgreiche Einführung und Implementierung eines Blended Counseling-Beratungsangebotes in den einzelnen Beratungsstellen: Welche Haltungen gibt es zu Blended Counseling, welche Erfahrungen liegen vor? Wo gibt es Hemmschwellen und Potenziale für seine Einführung und Implementierung? Welche Unterstützungsbedarfe gibt es und wie können diese gedeckt werden?

Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung belegten, dass die Implementierung von Blended Counseling in der Sozialberatung ausreichend zeitliche, personelle und finanzielle Ressourcen erfordert, um nachhaltig wirken zu können. Für eine Planung und Umsetzung der Implementierung müssen zum einen alle Mitarbeitenden einer Beratungsstelle sowie die zuständigen Verantwortlichen der Trägerorganisationen einbezogen werden. Zum anderen braucht es eine längerfristige Laufzeit, einen gut durchdachten Fahrplan und ein sorgfältig aufeinander abgestimmtes Maßnahmepaket.

Auch die nachhaltige finanzielle Sicherstellung eines Blended Counseling-Angebots gilt es zu klären. Dank der Förderung des Projektes durch das Hessische Ministerium für Digitalisierung und Innovation (HMD) und das Hessische Ministerium für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege (HMFG) war die Teilnahme an den Maßnahmen im Projekt für die Beratungsstellen kostenlos. Die Projektförderung beinhaltete zudem eine Anschubfinanzierung für die Ausstattung mit Hard- und Software für die teilnehmenden Beratungsstellen. Die Frage der nachhaltigen Finanzierung eines hybriden Beratungsangebots, das zusätzliche Kosten etwa für Software-Lizenzen oder den IT-Support mit sich bringt, bleibt wesentlich.

Ziele und Zielgruppen der Handreichung

Mit der vorliegenden Handreichung will das IEB die Erfahrungen und Ergebnisse aus der wissenschaftlichen Begleitung interessierten Beratenden, Beratungsstellenleitungen und Verantwortlichen in den Verbänden zugänglich machen. Da die Anforderungen von Ratsuchenden in den unterschiedlichen psychosozialen Beratungsfeldern wie auch die Herausforderungen für die Beratungsfachkräfte – von der Gewährleistung der Vertraulichkeit der Beratung über den Umgang mit angst-und schambesetzten Themen bis hin zur datenschutzkonformen Übermittlung von Dokumenten – vergleichbar sind, richtet sich die Broschüre an Fach-und Leitungskräfte aus allen Feldern der psychosozialen Beratung.

Schwerpunkt: Die Einführung von Blended Counseling in einer Beratungsstelle

Der Schwerpunkt der Handreichung liegt auf der Einführung von Blended Counseling und dabei insbesondere auf der Konzeption eines Blended Counseling-Beratungskonzeptes und der Planung der Implementierung in einer Beratungsstelle. Im Mittelpunkt steht dabei die Entwicklungs- und Erprobungsphase als Basis und Übergang zu einer nachhaltigen Implementierung. Ein zentrales Anliegen ist die Betrachtung der Schnittstelle, an der aus Konzeption und Planung konkretes Handeln wird: das „Ins-Tun-Kommen“. Praxisnahe Handlungsmöglichkeiten sollen aufzeigen, wie die Einführung von Blended Counseling in der eigenen Beratungsstelle gelingt, welche Fallstricke und Gelingensfaktoren es gibt. Wer überlegt, Blended Counseling einzuführen, findet in Kapitel IV zahlreiche Anregungen. Da die Handreichung die praktische Umsetzung in den Fokus nimmt, wird für eine fundierte Auseinandersetzung mit theoretischen Grundlagen und empirischen Befunden zum Thema Blended Counseling auf die einschlägige Forschungsliteratur verwiesen (vgl. Literaturverzeichnis, S. 45).

Zur thematischen Einführung erfolgt zunächst eine kurze, grundlegende Darstellung zu Blended Counseling, seiner Definition, Bedeutung und seinem Mehrwert für die psychosoziale Beratung. Im nachfolgenden Kapitel wird der Stellenwert eines Beratungskonzeptes für die Implementierung von Blended Counseling beleuchtet und Konzeptbausteine vorgestellt. Die Planung des Implementierungsprozesses wird in Kapitel IV anhand des integrierten Phasenmodells für Implementierungsprozesse in Organisationen der Sozialen Arbeit aufgezeigt. Den Gelingensfaktoren für eine erfolgreiche Prozessplanung schließen sich konkrete Empfehlungen für die Umsetzung und Einführung von Blended Counseling in einer Beratungsstelle an. Ein kurzer Ausblick wirft Schlaglichter auf zukünftige Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung der Sozialberatung in Deutschland.

II. Blended Counseling

Die psychosoziale Onlineberatung hat im deutschsprachigen Raum bereits eine 30-jährige Tradition. Wegweisend war dabei die Telefonseelsorge Deutschland, die schon 1995 als eine der ersten Institutionen Chat- und Mail-Beratung einführte. Seit den 2000er Jahren wurden digitale Technologien verstärkt in Beratungsprozesse integriert und der Begriff Blended Counseling rückte zunehmend in den Fokus. Analog zum Konzept des Blended Learning beschreibt Blended Counseling die gezielte Kombination von Face-to-Face- und Online-Beratung. Dieser Ansatz ermöglicht es Ratsuchenden, flexibel zwischen virtuellen und persönlichen Formaten zu wechseln (Weiß & Engelhardt, 2012). Nestmann wies bereits 2008 darauf hin, dass „Blended Counseling im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt […] die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen" (S. 13) wird.

Einen starken Digitalisierungsschub erfuhr die psychosoziale Beratung in Deutschland während der COVID-19-Pandemie. In Zeiten strikter Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen hielten zahlreiche Beratungsstellen den Zugang zu und den Rechtsanspruch auf Beratungsangebote mittels digitaler Formate aufrecht. Sowohl das Angebotsspektrum als auch die Anzahl an hybriden Angeboten in der psychosozialen Beratung haben sich seither deutlich erweitert. Digitale und analoge Ansätze werden inzwischen nicht mehr nur isoliert betrachtet, sondern im Sinne eines Blended Counseling, also der systematischen Kombination von Online- und Präsenzberatung, immer stärker miteinander verknüpft. Diese Entwicklung markiert einen Paradigmenwechsel: Vom „Entweder-Oder" hin zum „Sowohl-als-auch" (Hörmann & Engelhardt, 2022, S. 72).

1. Definition

Der Begriff Blended Counseling bezeichnet eine Beratungsform, bei der die Präsenzberatung vor Ort systematisch mit digitalen Formaten wie Mail, Chat, Video und Messenger kombiniert wird. Blended Counseling eröffnet damit neue Möglichkeiten, Beratungsprozesse effektiver zu gestalten, und bringt zugleich innovative, methodische Perspektiven mit sich. Im Zentrum von Blended Counseling steht die Qualität der Kommunikation – verbunden mit der reflektierten Entscheidung über die Wahl und den Wechsel zwischen verschiedenen Beratungssettings. Es geht um die Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses zwischen Beratenden und Ratsuchenden.

Ziel von Blended Counseling ist es, den Beratungsprozess für Ratsuchende optimal(er) zu gestalten und zu nutzen. Es ist also ein ganz gezielter Settingwechsel, um in der Beratung etwas zu bewegen, bspw. um Geschwindigkeit herauszunehmen oder eine andere Form der Reflexion anzubieten. Es geht dabei nicht um die willkürliche Aneinanderreihung unterschiedlicher Kommunikationskanäle, sondern um eine bewusste, zielgerichtete Auswahl und Integration analoger und digitaler Formate, die auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden und ihre individuellen Problemlagen abgestimmt ist. Damit bekommt der Settingwechsel im Rahmen des Blended Counseling zunehmend den Stellenwert einer Intervention. Fundierte Kenntnisse über Wirkmechanismen, Chancen und Herausforderungen der verschiedenen Beratungskanäle sowie erweiterte methodische Kompetenzen sind daher wesentliche Voraussetzungen für ein erfolgreiches Blended Counseling-Angebot.

Hörmann et al. (2019, S. 23) definieren Blended Counseling wie folgt:

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

Als **systematisch** gilt die Kombination der Formate dann, wenn die Beratenden die Wirkmechanismen sowie die Vor-und Nachteile der jeweiligen kommunikativen Settings Video, Chat, Messenger, Mail, Telefon sowie Face-to-Face kennen und im Beratungsprozess gezielt und fachlich begründet kombinieren (können).

Konzeptionell fundiert ist ein Blended Counseling-Beratungsangebot, wenn ein Beratungskonzept zugrunde liegt, das Nutzungsmotive, konzeptionelle Schwerpunkte sowie Ziele und Zielgruppen benennt.

Passgenau wiederum ist ein hybrides Angebot nur dann, wenn die konzeptionellen Überlegungen auch Bezug nehmen auf die Lebenswelten der Klientinnen und Klienten, ihre alltagsbezogene Mediennutzung und ihre bevorzugten Kommunikationskanäle – wenn also der Medienwechsel im Blended Counseling-Beratungsprozess besonders an den Bedarfen und Problemlagen der Ratsuchenden ausgerichtet ist.

Die **personelle Kontinuität,** also die fortlaufende Prozessgestaltung durch eine beratende Person, gilt als weiteres Kennzeichen von Blended Counseling.

2. Besonderheiten einzelner Beratungsformate

Die Medien in der Onlineberatung verfügen jeweils über spezifische Besonderheiten und mögliche Implikationen für ihren Einsatz, wie folgende Abbildung zeigt:

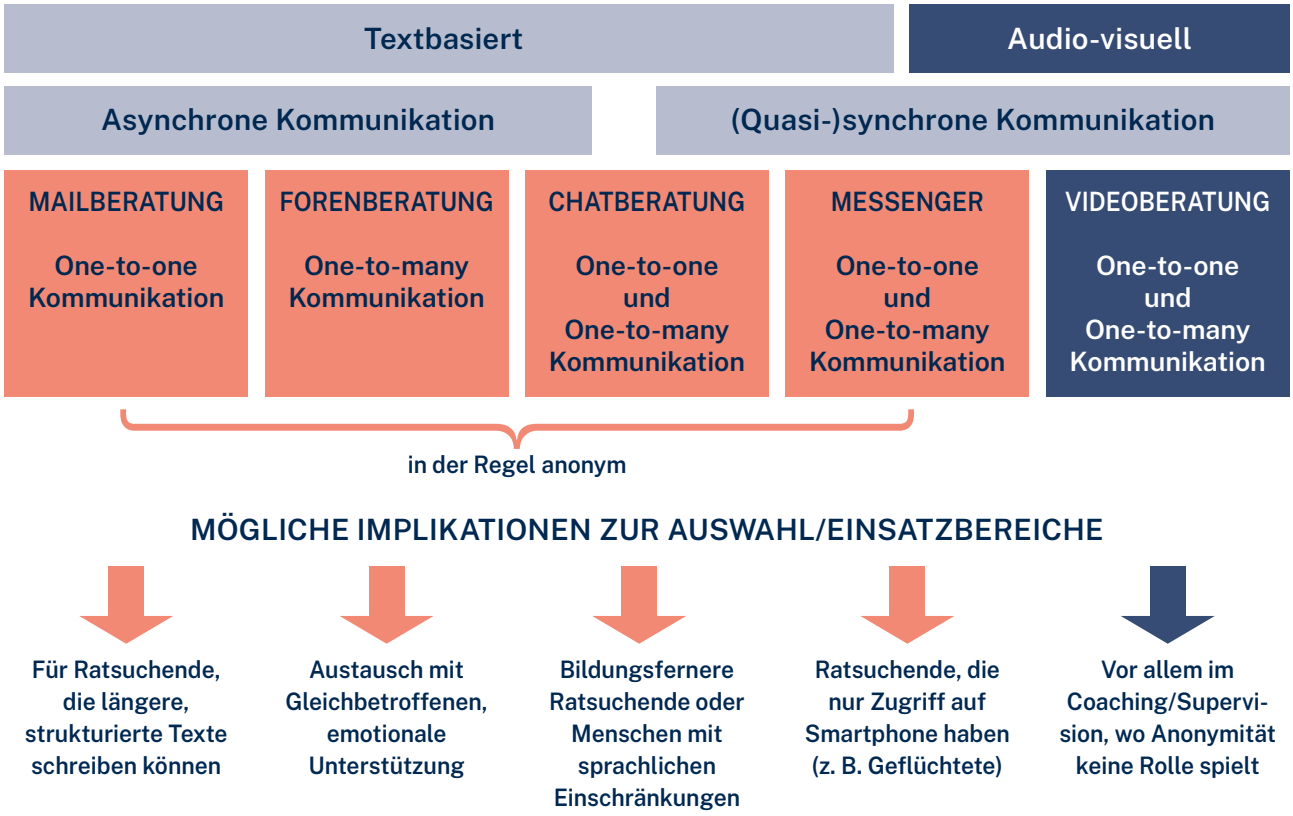

Abbildung 1: Medien in der Onlineberatung. Quelle: Engelhardt (2020, S. 2)

1. Zeitliche Struktur:

- **Synchron:** Beratung findet in Echtzeit statt, z. B. per Chat, Telefon oder Videoanruf. Dies ermöglicht direkte Interaktion und spontanen Austausch.

- **Asynchron:** Beratung erfolgt zeitversetzt, z. B. per Mail oder in Foren. Ratsuchende und Beratende können ihre Nachrichten unabhängig voneinander formulieren, was Flexibilität bietet und Reflexion ermöglicht.

Einzelne Beratungsformate wie etwa Messenger oder Chat können sowohl synchron als auch asynchron genutzt werden. Der Messenger bietet zudem die Möglichkeit, Video und Sprachnachrichten einzusetzen (Engels & Risau, 2024, S. 36).

2. Kommunikationsform:

- **Schriftbasiert:** Kommuniziert wird ausschließlich durch Text, wie bei Mail, Chat oder in Foren. Dies eignet sich besonders für Ratsuchende mit angst-oder schambesetzten Themen, die ihre Anliegen in Ruhe formulieren möchten oder anonym bleiben wollen.
- **Audiobasiert:** Austausch erfolgt über Sprache, z. B. per Telefon oder Sprachnachrichten. Dies ermöglicht nonverbale Nuancen wie Tonfall und Pausen wahrzunehmen, bleibt jedoch auf den auditiven Sinneskanal beschränkt.
- **Audiovisuell:** Kombination aus Sprache und Bild, z. B. Videokonferenzen. Bei dieser Form können sowohl verbale als auch nonverbale Signale wie Mimik und Gestik einbezogen werden.

Die Wahl des Kanals hängt von den Bedürfnissen der Ratsuchenden, der Art des Anliegens und den technischen Gegebenheiten ab. Jeder Kanal hat spezifische Vorteile, Wirkmechanismen und Herausforderungen, die in der Beratungssituation berücksichtigt werden müssen und unterschiedliche Gruppen von Klientinnen und Klienten ansprechen (vgl. Abb. 1).

Die Ergebnisse des Modellprojektes „HeLB - Helfen. Lotsen. Beraten." des donum vitae Bundesverbands haben aufgezeigt, dass sich die Präferenzen für die Wahl eines Mediums sowohl unter Zielgruppen, aber auch innerhalb einer Zielgruppe unterscheiden (vgl. Bradl & Lehmann, 2022). Das folgende Zitat einer HeLB-Beraterin zeigt Möglichkeiten einer zielgruppengerechten Nutzung von Beratungsformaten im Kontext der Schwangerschafts(konflikt)beratung auf:

*„Per Video z.B. die junge Mutter mit dem Frühchen; die Frau, deren Ehemann im Rollstuhl sitzt; die Studentin, die sehr viele Videokonferenzen führt; die Frau im Wochenbett; das Paar, das eine Fernbeziehung führt; die Mutter mit mehreren Kindern. Über die schriftbasierte Onlineberatung: die Klientin, die sich ihre Probleme von der Seele schreiben möchte. Per Telefon: Klient*innen bei kurzen Terminanfragen; Frauen, die kurze Infos benötigen oder Frauen, die in der Beratungsstelle bereits bekannt sind."*

Quelle: donum vitae Bundesverband (2022): HeLB – Helfen. Lotsen. Beraten. Projektdokumentation, S. 23

Entscheidend ist also eine Sensibilität für die Auswirkungen und Effekte, die ein Kanalwechsel auf die Beratungsbeziehung und den Prozess haben kann. (Risau, 2023, S. 22)

3. Blended Counseling in der Praxis

Beim Blended Counseling geht es um eine reflektierte, bewusste Kombination unterschiedlicher Beratungskanäle innerhalb eines Beratungsprozesses. Ein Beratungsprozess gliedert

sich üblicherweise in vier Phasen, wie sie von König und Volmer (1996) beschrieben werden: die Orientierungsphase, in der eine tragfähige Arbeitsbeziehung aufgebaut und die Rahmenbedingungen geklärt werden; die Klärungsphase, in der die Problemsituation analysiert und Ziele definiert werden; die Veränderungsphase, in der neue Lösungswege entwickelt und ein Handlungsplan umgesetzt wird; und schließlich die Abschlussphase, in der der Beratungsprozess reflektiert und nachhaltig abgeschlossen wird.

PHASE	FACE-TO-FACE	ONLINEBERATUNG
Orientierungsphase	Höhere Verbindlichkeit, größerer sozialer Druck, ggf. schnellere Auftragsklärung	Niedrigschwelliger Einstieg, höhere Unverbindlichkeit, Ratsuchende können sich vorsichtig herantasten
Klärungsphase	Leichtere Einschätzung möglicher Grenzen und ggf. Weitervermittlung in geeignetes Angebot, Möglichkeit in Krisensituationen direkt eingreifen zu können	Zeit für Auseinandersetzung, schreiben, wenn es am dringensten ist, kein Druck innerhalb eines Termins, alles sagen zu müssen, was wichtig ist
Veränderungsphase	Direktes „Nachsteuern“ möglich	Mehr Verantwortung und Autonomie bei den Ratsuchenden
Abschlussphase	Feedback zum Beratungsprozess einholen meist besser möglich	Möglichkeit, noch Kontakt zur Beratungsstelle zu halten, Stabilität und Sicherheit

Abbildung 2: Unterschiede Face-to-Face- versus Onlineberatungs-Setting
Quelle: Engelhardt (2021, S. 147)

Innerhalb dieser Phasen bietet es sich an, blended zu arbeiten, das heißt, zwischen Online- und Offline-Kontakten flexibel zu wechseln. Engelhardt und Reindl (2016, S. 137) betonen, dass ein Wechsel der Kommunikationskanäle – etwa von schriftbasierter zu Face-to-Face-Beratung oder zu Videoformaten – jederzeit möglich ist, auch innerhalb einzelner Phasen. Ein solcher Wechsel sollte jedoch gut begründet, transparent gestaltet und mit den Ratsuchenden abgestimmt werden, um die Beratung effektiv und nachvollziehbar zu halten. Die bewusste Integration verschiedener Kommunikationskanäle ermöglicht eine passgenaue und ressourcenorientierte Beratung.

In diesem Zusammenhang ist es sinnvoll, sich ein Blended Counseling-Szenario zu überlegen oder anzuwenden. Ein solches Szenario beschreibt die geplante und durchdachte Gestaltung einer Beratungssituation, die auf die Bedürfnisse und Merkmale einer bestimmten Zielgruppe zugeschnitten ist. Es basiert auf einer sorgfältigen Auseinandersetzung mit den Bedarfen und Themen der Ratsuchenden. Dabei werden die Vor- und Nachteile verschiedener Medientypen – wie schriftbasierte, audiovisuelle oder Face-to-Face-Kommunikation – systematisch abgewogen, um die am besten geeigneten Kommunikationsformate für die jeweilige Zielgruppe oder Person auszuwählen.

Die konzeptionelle Ausgestaltung kann durch die Erarbeitung von Personas, also fiktiven, aber realitätsnahen Repräsentationen typischer Ratsuchender, unterstützt werden. Diese ermöglichen eine gezielte methodische Planung und unterstützen Beratende bei der Auswahl passender Kommunikationssettings. Exemplarisch für das Feld der Schwangerschaftsberatung zeigen dies die personae-Beispiele im Blended Counseling-Konzept der Caritas Hessen, die im Rahmen des Projektes erarbeitet wurden (Caritasverbände für die Diözesen Fulda, Limburg und Mainz, 2024, S. 21-23).

Das Blended Counseling-Szenario dient zudem als Orientierungshilfe für ein konzeptionelles Vorgehen, ohne jedoch eine starre Handlungsanweisung darzustellen. Es lässt Raum für flexibles und situatives Reagieren, um der Dynamik und Individualität jeder Beratungssituation gerecht zu werden. Integriert sind jeweils die Beschreibung der Zielgruppe, die verfügbaren und bevorzugten digitalen Medien sowie die angestrebten Impactfaktoren der Beratung. Die Auswahl der digitalen Medien erfolgt in Abhängigkeit von der Medienpräferenz der Ratsuchenden sowie der Beratenden, um die angestrebten Ziele bestmöglich zu erreichen. (Hörmann et al., 2019) Zur eigenen Erarbeitung eines solchen Szenarios steht in Anhang 2 eine Leer-Vorlage zur Verfügung.

Beispielhaft sollen hier zwei handlungsfeldübergreifende Blended Counseling-Szenarien aus den Themenfeldern der Krisenbegleitung sowie der ambulanten Suchtberatung Jugendlicher beschrieben werden, die von Hörmann et al. (2019) im Projekt „Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung“ erarbeitet worden sind.

Blended Counseling-Szenario – KRISENBEGLEITUNG

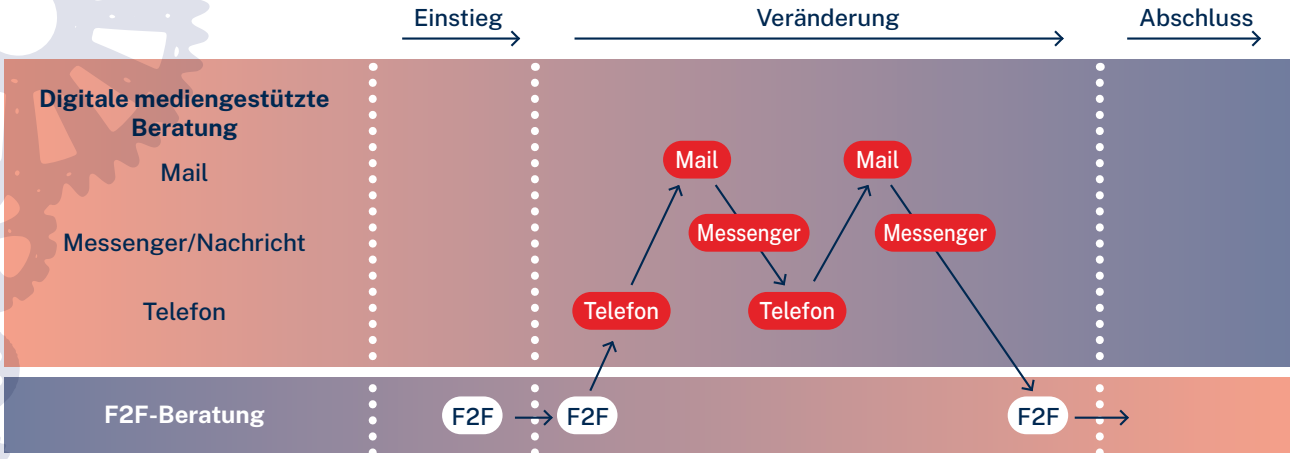

Abbildung 3: Blended Counseling-Prozessverlauf: Krisenbegleitung
Quelle: Hörmann et al. (2019, Anhang C, S. 21)

Im Blended Counseling-Szenario Krisenbegleitung nach Hörmann et al. (2019) steht die psychosoziale Krisenbewältigung einer ratsuchenden Person im Mittelpunkt, die sich in einer akuten Lebenskrise, einer psychischen Belastung oder einer suizidalen Situation befindet und nicht vor Ort erscheinen kann oder möchte. Der Beratungsprozess erfolgt daher zusätzlich zum Face-to-Face-Kontakt über synchron verfügbare Kommunikationskanäle, insbesondere Telefon und Messenger, um eine unmittelbare Reaktion und Stabilisierung zu

ermöglichen. Für fundierte Maßnahmen kann parallel ein asynchrones Medium wie Mail eingesetzt werden. Im Verlauf der Beratung wird situativ entschieden, welche Medienkombination je nach Krisenverlauf angemessen ist. Ziel ist es, einerseits die Akutsituation zu normalisieren, emotionale Regulation zu fördern und Handlungsoptionen aufzuzeigen, andererseits auch die längerfristigen Ziele der Beratung nicht aus dem Blick zu verlieren.

Blended Counseling-Szenario: BERATUNG UND JUGENDLICHE

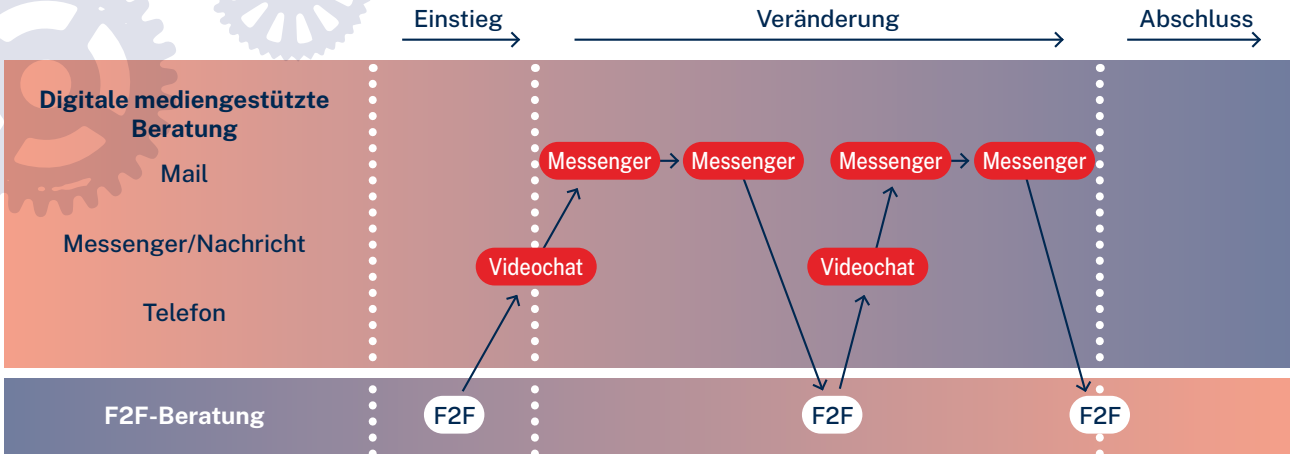

Abbildung 4: Blended Counseling-Prozessverlauf: Beratung von Jugendlichen
Quelle: Hörmann et al. (2019, Anhang C, S. 31)

Im Blended Counseling-Szenario zur Beratung Jugendlicher in der ambulanten Suchtberatung nach Hörmann et al. (2019) wird der hohe Medienkonsum und die digitale Affinität dieser Zielgruppe berücksichtigt, um eine niedrigschwellige, lebensweltorientierte Beratung zu ermöglichen. Viele Jugendliche bevorzugen Messenger-Dienste als Kommunikationskanal, da diese ihrer alltäglichen Mediennutzung entsprechen. Daher werden im Beratungsverlauf regelmäßige, kurze Kontakte über textbasierte Messenger mit sporadischen persönlichen Face-to-Face-Treffen kombiniert. Der Wechsel zwischen digitalen und persönlichen Kontakten ermöglicht eine kontinuierliche Begleitung, selbst in Phasen von Beratungspausen oder Abwesenheit.

4. Der Mehrwert von Blended Counseling

Impact für die Beratung

Blended Counseling kann vor, während und nach der Beratung einen Impact, also einen Mehrwert für die Ratsuchenden, die Beratenden, die Trägerorganisation und somit für die Qualität des Beratungsprozesses insgesamt generieren. Die Impactfaktoren sind in Abbildung 5 dargestellt.

Impactfaktoren von Blended Counseling

Handlungsfeldübergreifende Nutzenerwartungen vor, während und nach der Beratung

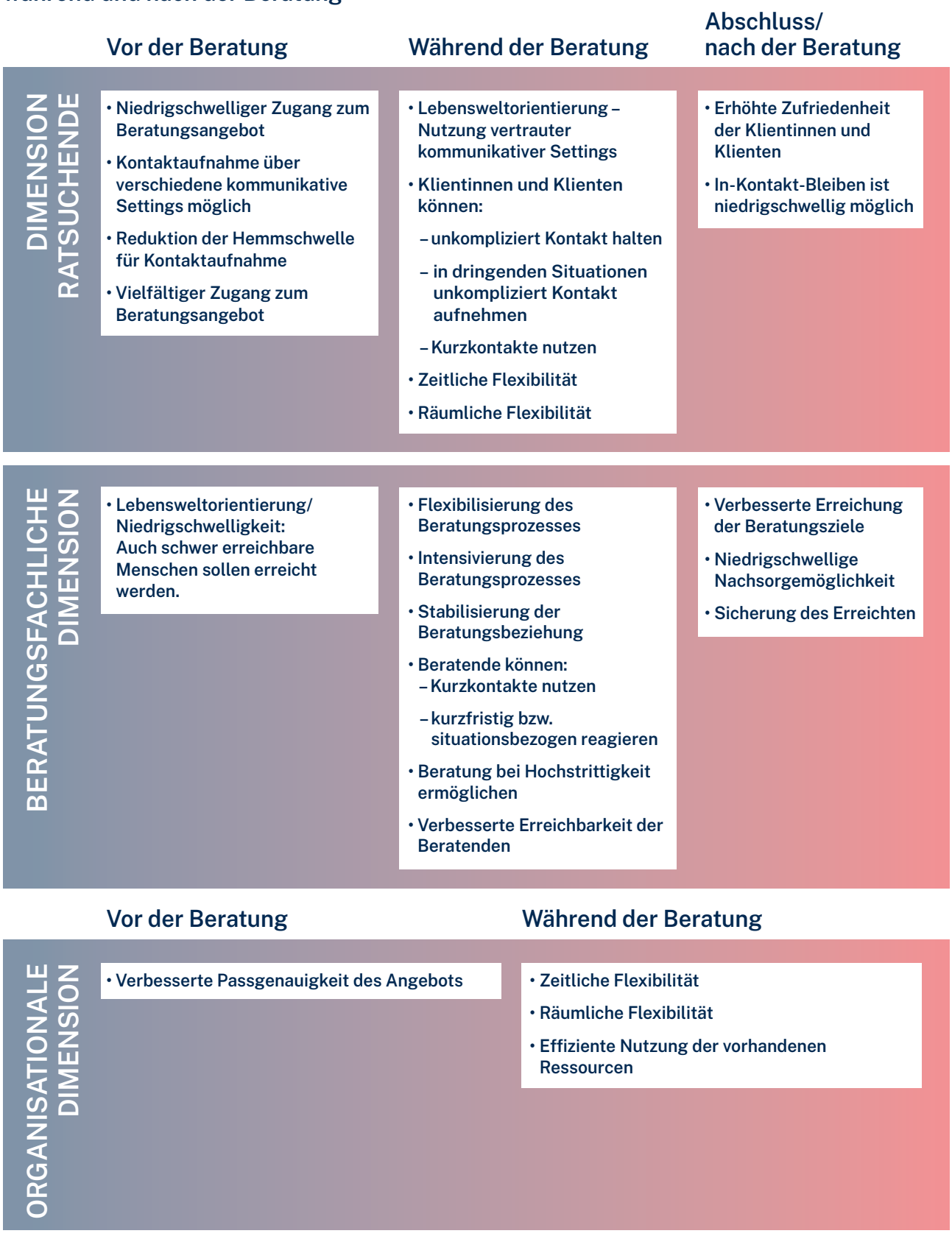

Abbildung 5: Impactfaktoren von Blended Counseling
Quelle: Hörmann/Tschopp/Wenzel (2023); modifizierte Darstellung

Lebensweltorientiert

Blended Counseling ist eine Weiterentwicklung der bisherigen Formen und Möglichkeiten der Beratungsangebote und -interventionen. Es greift den digitalen Wandel und die damit einhergehenden veränderten Kommunikationswege, Kommunikationsräume und Kommunikationsbedürfnisse insbesondere der jüngeren Generationen auf. Die Entwicklung hin zu Blended Counseling-Konzepten ist damit auch eine Weiterentwicklung von Beratungsangeboten vor dem Hintergrund der veränderten Kommunikationspraktiken und der zunehmend hybriden Sozialräume der Ratsuchenden. (Wenzel, 2013)

Individuell und flexibel

Blended Counseling vereint die Vorteile der Face-to-Face- und der digitalen Beratung. Es bietet sowohl die Möglichkeit der zwischenmenschlichen Interaktion in persönlichen Settings, als auch die Möglichkeit der Anonymität und Flexibilität digitaler Beratungsformate. Ratsuchende können je nach Bedarf und Lebenssituation zwischen verschiedenen Kommunikationsformen wechseln und so eine passgenaue, zeitlich und räumlich flexible und ihren individuellen Bedürfnissen entsprechende Beratung erhalten.

Blended Counseling als Intervention

Durch die methodische Kombination von analogen und digitalen Elementen bietet Blended Counseling flexiblere Interventionsmöglichkeiten und hilft, Ratsuchende gezielt zu unterstützen und Beratungsprozesse effektiver zu gestalten. Der Begriff „Intervention“ meint hier die aktive, methodische Einwirkung auf eine Situation oder Problemlage, um eine positive Veränderung herbeizuführen. Die zentrale Frage lautet hier: An welcher Stelle und zu welchem Zeitpunkt im Beratungsprozess nutzen Beratende welche Kommunikationskanäle mit welchem Ziel, um die Beratung effektiv und passgenau zu gestalten? (Risau, 2023, S. 23)

So kann in einer Face-to-Face-Beratung, die ins Stocken gerät, eine ergänzende schriftbasierte Beratung von großem Wert sein. Sie bietet den Ratsuchenden die Möglichkeit, angst- oder schambesetzte Anliegen eigenständig und im eigenen Tempo schriftlich zu formulieren. *„Eigentlich wollte ich zu dem Vorfall mit meinem Vater noch viel mehr sagen, aber ich habe es nicht über die Lippen gebracht. Hier allein an meinem Schreibtisch schaffe ich es leichter.“* (Justen-Horsten & Paschen, 2016, S. 87)

Qualität der Kommunikation

Blended Counseling erweitert den Fokus – von der Qualität des persönlichen Gesprächs hin zur Qualität der Kommunikation zwischen Beratenden und Ratsuchenden. Die Kommunikation bildet den Kern des professionellen Beratungshandelns, das gezielt und systematisch auf die Vielfalt unterschiedlicher Kommunikationskanäle zurückgreift – sei es telefonisch, schriftbasiert per E-Mail oder Chat, videogestützt oder im direkten Gespräch (Engelhardt & Reindl 2016). Durch den bedarfsgerechten Einsatz verschiedener Medien rücken die

kommunikativen Möglichkeiten der Ratsuchenden in den Mittelpunkt, stets im Sinne einer lebensweltorientierten Beratung (Wenzel, 2015).

Bessere Erreichbarkeit des Beratungsangebots

Blended Counseling bietet die Chance eines erleichterten Zugangs – gerade auch für Menschen mit besonderen Unterstützungsbedarfen oder für Ratsuchende mit weiten Anfahrtswegen. Es bietet niedrigschwellige Kontaktmöglichkeiten, die durch die Kombination aus synchronen und asynchronen Medien auch zeitlich und räumlich flexibel genutzt werden können.

5. Dimensionen eines Blended Counseling–Beratungskonzeptes

Um ein Beratungskonzept für Blended Counseling zu entwickeln, gilt es mehrdimensional zu denken. Relevante Dimensionen der Gestaltung von Blended Counseling sind nach Hörmann et al. (2023) die klientinnen-und klientenbezogene Dimension, die beratungsfachliche sowie die organisationale Dimension. Jede Dimension beinhaltet Überlegungen und Aspekte, die es in der Planung und Umsetzung von Blended Counseling zu beachten gilt. So beinhaltet die klientinnen-und klientenbezogene Dimension von Blended Counseling Aspekte der Medienaffinität und der Medienkompetenz sowie der technischen Ausstattung von Ratsuchenden, zudem aber auch Aspekte wie die schriftliche Ausdruckfähigkeit im Kontext eines schriftbasierten Beratungssettings. Die beratungsfachliche Dimension umfasst Aspekte zur Qualifikation und Kompetenz der Beratenden wie etwa die Medien- und Datenschutzkompetenz, darüber hinaus auch Aspekte zu Umgebungsfaktoren und zu methodischen Möglichkeiten. Die organisationale Dimension wiederum bezieht sich auf die erforderlichen organisationalen Rahmenbedingungen wie etwa die technische Ausstattung, die konzeptionellen Grundlagen oder die Finanzierung.

Für die erfolgreiche Anwendung dieses Modells sind spezifische Kompetenzen der Beratenden unerlässlich. Camenzind, Hörmann und Silfverberg (2023) identifizieren insgesamt 27 Kompetenzen, die auf drei Ebenen verteilt sind:

- Voraussetzungen der Beratenden: Beispielsweise die Motivation, digitale Medien für die Kommunikation zu nutzen.
- Kompetenzen der Beratenden: Dazu gehört die Fähigkeit, auch im digitalen Setting Stimmungen und Reaktionen zu erfassen sowie die Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen.
- Kompetenzen in Bezug auf die Klientinnen und Klienten: Etwa die Fähigkeit, Klientinnen und Klienten für Datenschutzfragen zu sensibilisieren.

Die Entwicklung dieser Kompetenzen ermöglicht es Beratenden, flexibel zwischen verschiedenen Kommunikationskanälen zu wechseln und somit den Beratungsprozess optimal an die Bedürfnisse der Ratsuchenden anzupassen (Hörmann et al., 2023; Camenzind et al., 2023). Unerlässlich für den Kompetenzerwerb sind technische und methodische Qualifizierungen der Beratungsfachkräfte für eine Beratung mit hybriden Formaten.

Das dreidimensionale Blended Counsling-Modell umfasst klientinnen- und klientenbezogene, beratungsfachliche sowie organisationale Aspekte und wurde von Hörmann et al. (2019) im Rahmen eines Projekts erarbeitet.

Organisationale Dimension im Fokus

In dieser Handreichung liegt der Fokus auf der organisationalen Dimension, die die Struktur und den Rahmen für Blended Counseling definiert und verschiedene Aspekte umfasst (vgl. Abb. 6). Dazu gehören unter anderem konzeptionelle Grundlagen, Nutzungserwartungen und -motive sowie Technik. Gleichzeitig wird auch die Perspektive der Ratsuchenden und Beratenden einbezogen, da die Verknüpfung dieser drei Dimensionen für die konzeptionelle Grundlegung von zentraler Bedeutung ist (vgl. Kapitel III).

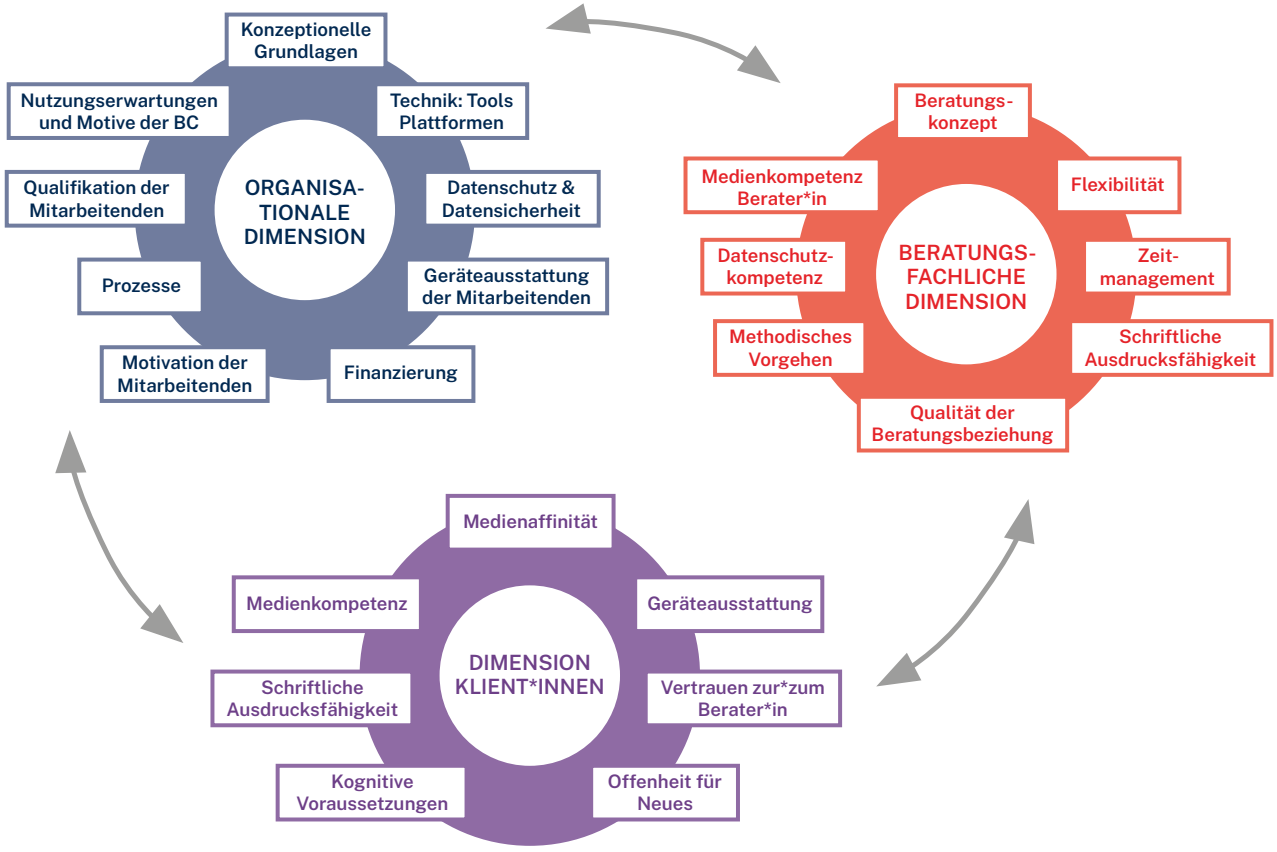

Abbildung 6: Blended Counseling-Modell nach Hörmann
Quelle: Hörmann et al. (2019/2023); modifizierte Darstellung

III. Blended Counseling-Beratungskonzept

Das dreidimensionale Blended Counseling-Modell nach Hörmann et al. (vgl. Kap. II.5) verdeutlicht, dass die Umsetzung von Blended Counseling in der Sozialen Arbeit alle drei Dimensionen – die der Ratsuchenden, der Beratenden und der Organisation – betrifft. Es gilt also, die Einführung und Implementierung von Blended Counseling im Sinne eines ganzheitlichen Organisationsentwicklungsprozesses zu planen und zu konzipieren. Voraussetzung hierfür ist ein Blended Counseling-Konzept für die eigene Beratungsstelle resp. die eigene Trägerorganisation. Welche Themen und Bausteine umfasst ein Beratungskonzept? Wer ist für die Erstellung verantwortlich? Diese und weitere Fragen werden in diesem Kapitel erläutert.

1. Wozu ein Blended Counseling-Beratungskonzept?

Reflexion zukünftiger Beratungsformen

Bevor ein bestehendes Beratungsangebot um digitale Kommunikationskanäle erweitert werden kann, müssen viele Aspekte reflektiert und diverse Entscheidungen getroffen werden. Denn professionelles Blended Counseling erfordert, wie in Kapitel II beschrieben, die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationsformen im Beratungsprozess. Ein Wechsel der Kanäle darf also nicht willkürlich, sondern muss reflektiert, begründet und nachvollziehbar erfolgen. Durch seine Vielfalt an methodischen Kombinationsmöglichkeiten bietet Blended Counseling flexiblere und vielfältigere Interventionsmöglichkeiten, um in der Beratung etwas zu bewegen, sei es, „um Geschwindigkeit herauszunehmen oder um eine andere Form der Reflexion anzubieten“ (Risau, 2023, S. 23). Dies gelingt nur, wenn der Settingwechsel auch gezielt erfolgt. „Die Frage muss also lauten: An welcher Stelle im Beratungsprozess nutze ich welche Medien / Kommunikationskanäle mit welchem Ziel, um die Beratung effektiv zu gestalten?“ (ebd.). Zudem ist nicht jeder digitale Kanal für jede Zielgruppe bzw. an jedem Punkt im Beratungsprozess sinnvoll (Engelhardt, 2019; Zauter & Lehmann, 2024). Um neue Zugänge und Kommunikationskanäle für eine Beratungsstelle oder Organisation gezielt auswählen und sie sinnvoll und nachhaltig in ein bestehendes Einrichtungskonzept integrieren zu können, ist also ein fundierter Reflexionsprozess notwendig. Übergeordnet geht es dabei um die Frage:

Wie muss Onlineberatung für unsere Beratungsstelle bzw. unseren Verein oder Verband konzipiert sein, um effektiv wirken und Ratsuchende gut erreichen zu können?

Fachliche Perspektive als Grundlage für die Auswahl neuer Kommunikationskanäle

Für die Konzeptentwicklung ist die fachliche Perspektive der Beratung handlungsleitend. Denn erst, wenn die Spezifika der Zielgruppen und die beratungsmethodischen Grundlagen geklärt sind, können gezielt technische Entscheidungen getroffen und das Angebot auch wirklich passgenau um digitale Aspekte erweitert werden (Risau, 2023). Entscheidend ist

hier sowohl eine Klarheit über (bisherige) Präferenzen und Beratungswege der Zielgruppe(n), als auch über die Potenziale und Wirkmechanismen der neuen Beratungskanäle. So stellt sich insbesondere die Frage, welche Wirkfaktoren für das eigene Beratungsangebot und die eigene Zielgruppe besonders relevant sind (Zauter & Lehmann, 2024).

Es ist ein Unterschied, ob ich neue Zielgruppen erreichen oder Bestandsklientinnen und -klienten auch über andere Kanäle beraten will. Geht es um angst- und schambesetzte Themen, bevorzugen Ratsuchende oftmals die Anonymität und somit eine schriftbasierte Kommunikation. Diese kann auch hilfreich sein, wenn die vertrauliche Übermittlung von Dokumenten ein wichtiger Aspekt unserer Beratung ist. Berät man bereits bekannte Klientinnen und Klienten, bietet sich ggf. die Videokommunikation an, die u. a. auch im Falle eines regelmäßigen Hinzuziehens von Dolmetschenden ein passendes Medium ist. Geht es um (einmalige) Informationsberatung, ist die Beratung evtl. auch gut am Telefon durchzuführen. Zudem stellen sich Fragen zu Software und Datenschutz: Welche zielgruppenspezifischen Anforderungen muss die Beratungssoftware eigentlich erfüllen? Welche Datenschutz- und Datennutzungsfragen sind für uns und unsere Zielgruppe(n) relevant? (Lehmann & Zauter, 2024).

Erst wenn diese Fragen geklärt sind, können Überlegungen über den Einsatz, die Auswahl und eine sinnvolle Kombination möglicher Kanäle und Tools beginnen. Für eine zielgruppengerechte Auswahl von Formaten ist es zudem hilfreich, anhand beispielhafter Fälle Szenarien für die Gestaltung von Beratungsprozessen zu entwickeln und sie fiktiv durchzuspielen (vgl. Kap. II.3).

Haltung zu Blended Counseling entwickeln

Blended Counseling ist keine Zukunftsvision mehr, sondern gelebte Praxis - daher ist die Reflexion der Möglichkeiten und Besonderheiten neuer Beratungsformen und -settings ein zentraler Ausgangspunkt der Konzeptarbeit und eine wesentliche Grundlage für die Weiterentwicklung der Beratung mit digitalen Formaten. Darüber hinaus ist der Reflexionsprozess elementar, um zu einer eigenen Haltung zu Blended Counseling zu kommen. Denn viele Beratungsfachkräfte betrachten die Präsenzberatung vor Ort oftmals immer noch „als beste Form der Beratungsinteraktion“ (Waag et al, 2024, S. 235), während die Nutzung digitaler Kommunikationskanäle für die Beratung „eher als Notlösung oder weniger wertiges Setting“ betrachtet wird (Hörmann & Engelhardt, 2022, S. 75). Der persönliche, unmittelbare Kontakt mit den Ratsuchenden wird dabei oft als unabdingbar für eine gute Beratung erachtet (Hörmann & Engelhardt, 2022), dabei ist der „Mythos der Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt“ längst widerlegt (Wenzel, 2015, S. 37).

Hörmann & Engelhardt (2022) nehmen an, „dass auch eine gute Prise Technikskepsis bei der Ablehnung von Onlinesettings eine Rolle spielt.“ (ebd., S.75) Eine oftmals kaum ausreichende technische Ausstattung von Beratungseinrichtungen ist dabei alles andere als hilfreich und kann eine praktische Auseinandersetzung mit den Möglichkeiten des Blended Counseling zudem erschweren (Waag et al, 2024, S. 235). Die Tatsache, dass auch auf Seiten der Ratsuchenden nicht alle über ausreichende technische Ausstattung und/oder über eine ausreichende Medienkompetenz verfügen, ist ein wichtiges Argument, allerdings keines, das gegen die Einführung von Blended Counseling spricht. Denn die entscheidende Frage ist: „Wie gehen wir in Zukunft damit um, wenn Berater*innen über zu wenig Medienkompetenz verfügen, um Beratungskontakte auch in Online-Settings zu realisieren?“ (Hörmann & Engelhardt, 2022, S. 75).

2. Bausteine eines Blended-Counseling-Beratungskonzeptes

Ein Blended Counseling – Beratungskonzept sollte folgende 7 Konzeptbausteine berücksichtigen:

1. HALTUNG

Verständnis von Beratung
Verständnis von Blended Counseling

2. ZIELE, ZIELGRUPPEN, AUFTRAG

Zielgruppen und Ziele einer Blended Counseling-Beratung
Beratungsauftrag

3. GESTALTUNG DER BERATUNG

Gestaltung von Beratungskontakten und -methoden
Beratungssettings/-formate

4. RESSOURCEN UND RAHMENBEDINGUNGEN

Personelle Ressourcen
Finanzielle Ressourcen
Technische Ressourcen

5. QUALIFIKATION

Medienkompetenz und Qualifikation der Beratenden
Supervision

6. UNTERSTÜTZUNG & SELBSTFÜRSORGE

Coaching, Mentoring & Selbstfürsorge

7. QUALITÄTSKONTROLLE

Evaluation und Qualitätskontrolle

8. TRANSPARENZ & ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Zu jedem Konzeptbaustein gibt es zentrale Leitfragen für die Reflexion und die eigene Konzepterstellung.

Für die Erarbeitung eigener Bausteine für ein Blended Counseling-Konzept sind folgenden Leitfragen zentral.

Hinweise zum weiteren Prozess der Erarbeitung dieser Bausteine finden Sie in Kapitel III.3.

1. HALTUNG

Verständnis von Beratung

- Was ist unser Verständnis von Beratung?
- Wie sieht eine lebenswertorientierte Beratung in Zeiten zunehmender Digitalisierung und Mediatisierung der Kommunikationsformen aus?
- Welche Bedarfe an Kommunikationsformen sehen wir bei unseren Zielgruppen?
- Auf welche Erfahrungen in der Onlineberatung können wir in unserer Beratungsstelle und in unserer Organisation zurückgreifen?

Verständnis von Blended Counseling

- Was verstehen wir unter Blended Counseling?
- Inwiefern kann es die persönliche Beratung gewinnbringend ergänzen?
- In welchem Verhältnis stehen analoge und digitale Kommunikationsformate?
- Gibt es eine gemeinsame Haltung zu Blended Counseling in unserem Team?
- Warum ist eine gemeinsame Haltung wichtig, auch wenn nicht alle Beratenden Onlineberatung durchführen?

2. ZIELE, ZIELGRUPPEN, AUFTRAG

Ziele und Zielgruppen einer Blended Counseling-Beratung

(vgl. Anhang 2: Arbeitsblatt Blended Counseling-Szenario)

- Welche Ziele hat unsere Beratung? Wollen wir neue Zielgruppen erreichen und/oder bestehende Zielgruppen effektiver betreuen/begleiten?
- Wer sind die Zielgruppen unseres Beratungsangebots? Welche Kommunikationswege bevorzugen sie? Haben sie Zugang zu notwendiger Technik? Welche digitalen Kompetenzen bringen sie mit?
- Wie kann ich Blended Counseling zielorientiert einsetzen?
- Welchen Impact bringt Blended Counseling für uns, die Ratsuchenden und für unseren Träger?
- Wie kann Blended Counseling als methodische Intervention zur Steuerung und Gestaltung eines Beratungsprozesses genutzt werden?

Beratungsauftrag

- Was ist unser Beratungsauftrag?
- Was sind unsere Schwerpunkte und Einsatzbereiche?
- Bieten wir Einmal-oder Mehrfachberatung an?
- Geht es schwerpunktmäßig um Informationsberatung oder um

Prozessbegleitung?
- Beraten wir präventiv und/oder prozessbegleitend oder eher zur Nachsorge?
- Sind wir auch in der Krisenintervention tätig?

3. GESTALTUNG DER BERATUNG

Gestaltung von Beratungskontakten und -methoden

- Sollen Kontaktaufnahme und Beratung nur online oder „blended“ stattfinden?
- Welchen Anteil soll Onlineberatung im Verhältnis zu Face-to-Face mittel-und langfristig einnehmen?
- Sollen Anfragen vorsortiert und intern weitergeleitet werden? Oder sollen die Ratsuchenden selbst auswählen können (z. B. nach Sprachkenntnissen der beratenden Person)?
- Wollen wir eine Orientierungs-und Verweisungsfunktion anbieten („Rufen Sie an, um einen Termin zu vereinbaren“)?
- Wie steuern wir die Erwartungen der Ratsuchenden hinsichtlich der Antwortfrequenz und -zeiten (z. B. automatische Antwort per Mail oder Chat: „Sie erhalten eine Antwort an Werktagen innerhalb von 48 Stunden“)?
- Wie gehen wir mit akuten Krisensituationen im Onlinesetting um?
- Wie können wir die Grenzen unseres Beratungsangebots auch online gut kommunizieren (Beratung vs. Therapie)?

Beratungssettings/-formate

- Welche(s) Beratungsformat(e) wollen wir zukünftig ergänzend zur Präsenzberatung vor Ort anbieten: Telefon, Mail, Chat, Messenger, Video?
- Welche Besonderheiten bieten die einzelnen Formate?
- Welchen (methodischen) Mehrwert für den Beratungsprozess versprechen wir uns von dem jeweiligen Format bzw. aus der Kombination von Formaten?
- Welche digitalen Kommunikationskanäle werden unsere Zielgruppen (zukünftig) bevorzugt nutzen, um mit uns in Kontakt zu treten oder sich beraten zu lassen?

4. RESSOURCEN UND RAHMENBEDINGUNGEN

Personelle Ressourcen

- Wie sehen unsere personellen Ressourcen im Team aus?
- Wer soll, wer möchte zukünftig Onlineberatung in der Beratungsstelle anbieten?
- Welche Motivation und welche digitalen Vorlieben und Kompetenzen bringen die Mitarbeitenden mit?
- Welche neuen Aufgaben und Verantwortlichkeiten kommen auf uns (Team, Leitung, Träger) zu und wie verteilen wir sie?
- Gibt es z. B. eine Verwaltungsfachkraft, die die Online-Terminvereinbarung übernehmen kann?
- Wer muss wann in den Planungsprozess für die technische Implementierung einbezogen werden?

Finanzielle Ressourcen

- Welche finanziellen Aspekte müssen wir kurz-, mittel- und langfristig bedenken?
- Welche der folgenden Posten müssen neu kalkuliert werden:
  - Ausstattung mit Hard- und Software (vgl. u.a. Engelhardt, 2021, S.159)
  - Lizenzen
  - IT-Support
  - Fort- und Weiterbildungen
  - Coachings und Supervision
  - Öffentlichkeitsarbeit
  - Hinzuschaltung externer Spezialisten zum Thema Datenschutz

Technische Ressourcen

- Verfügen wir über eine ausreichende und stabile Internetverbindung?
- Über welche technische Ausstattung verfügen wir in unserer Beratungsstelle aktuell?
  - Hardware (Laptop, Tablet, Kamera/Webcam, Headset, etc.)
  - Software (datenschutzsichere Beratungssoftware, geeigneter Server, Zwei-Faktor-Authentifizierung, Statistik für Fördermittelgeber, modulare Erweiterungsmöglichkeiten, regelmäßige Updates, intuitive Usability, etc.)
  - Barrierefreiheit (Übersetzung, leichte Sprache, Gebärdensprache, Blindenschrift)
- Gibt es einen Internet-Gastzugang für Ratsuchende in der Beratungsstelle?
- Wie sieht die Homeoffice-Ausstattung unserer Beratenden aus?

5. QUALIFIKATION

Medienkompetenz und Qualifikation der Beratenden

- Welche fachlichen Anforderungen bringen die neuen Beratungsformate mit sich?
- Durch welche Maßnahmen stellen wir die Qualität der Onlineberatung nachhaltig sicher?
- Welche Fort- und Weiterbildungen zur Einarbeitung und nachhaltigen Professionalisierung für eine Beratung mit gemischten Formaten brauchen wir zu welchen Zeitpunkten im Team?
  - Technische Anwenderschulungen
  - Methodische Schulung zu Onlineberatung und Blended Counseling
  - Schriftliche Beratungskompetenz
  - Datenschutz und rechtliche Grundlagen
- Wie organisieren wir die Supervision für die Onlineberatung?

6. UNTERSTÜTZUNG & SELBSTFÜRSORGE

- Wie organisieren wir Unterstützung durch Coaching & Mentoring?
- Welche Methoden der Selbstfürsorge gibt es?
- Welche Anpassungen an den Arbeitszeitmodellen müssen wir vornehmen?

7. QUALITÄTSKONTROLLE

- Was wollen wir evaluieren? (Wirkfaktoren, Arbeitsprozesse, Statistik, Datenschutz, etc.)
- Welche Methoden der Evaluation und Qualitätskontrolle wählen wir?
- Wie holen wir das Feedback der Ratsuchenden ein?
- Welche Zugangswege für Ratsuchende wollen wir schaffen? Was muss dafür neu organisiert werden? (Management der Anfragen in den einzelnen Kanälen, Terminvergabe und -organisation, Einführung der Ratsuchenden in die Software)

8. TRANSPARENZ & ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

- Was ist unser internes und unser externes Kommunikationskonzept?
- Wie kommunizieren wir das neue Angebot intern? Wie stellen wir Transparenz in der Beratungsstelle und in unserer Organisation her? (z. B. Neuformulierung der Geschäftsordnung oder der Betriebsvereinbarung)
- Wie binden wir unsere Bestandsklientinnen und -klienten ein?
- In welcher Form können wir Information und Aufklärung über unterschiedliche Beratungsformen beim Erstkontakt vermitteln?
- Was muss vermittelt werden?
  - ~ Impactfaktoren der Formate
  - ~ Transparenz der Nutzungsbedingungen, Reaktionszeiten, Datenschutz-richtlinien für die Ratsuchenden (u. a. Anpassung der AGBs)
  - ~ Transparenz der Grenzen des Angebotes, Haftungsausschlüsse, Hinweise zu Selbst-und Fremdgefährdung
- Wie bewerben wir das Angebots im analogen und digitalen Raum?
- Was sind gute (Marketing-)Strategien zur besseren Erreichbarkeit der Zielgruppen?

Die vorgestellten Bausteine und Leitfragen dienen als Anregung für ein Beratungskonzept zu Blended Counseling oder als Impuls für die Konzepterstellung. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Beratungskonzepte keine starren Konstrukte sind, sondern im Zuge der Digitalisierung dynamisch angepasst werden müssen, da sich sowohl Beratungsformate als auch Kommunikationsverhalten kontinuierlich verändern.

3. Die eigenen Konzeptbausteine erarbeiten

Wenn die Themen und Leitfragen für ein Blended Counseling-Konzept auf dem Tisch liegen, stellt sich die Frage:

Wer schreibt das Konzept?

Die Verantwortung für die Entwicklung des Blended Counseling-Beratungskonzepts sollte klar definiert sein und in den Händen einer zentralen Person liegen. Idealerweise übernimmt eine Leitungskraft diese Aufgabe. Je nach Organisationsstruktur und dem Maß an Autonomie der jeweiligen Beratungsstelle kann dies entweder die Leitung der Beratungsstelle selbst oder eine übergeordnete Führungskraft innerhalb der Trägerstruktur sein. Diese verantwortliche Person steuert den gesamten Entwicklungsprozess, moderiert und koordiniert ihn und stellt sicher, dass alle relevanten Akteurinnen und Akteure angemessen einbezogen werden. Auf Ebene der Beratungsstellen sind sowohl Beratende als auch Verwaltungsfachkräfte kontinuierlich oder situativ in den Prozess einzubinden. In größeren Verbänden mit mehreren Ebenen – beispielsweise auf Landes- und Bundesebene – ist es essenziell, von Beginn an Verantwortliche aus allen relevanten Bereichen einzubeziehen. Dies betrifft insbesondere Querschnittsthemen wie die Leitlinien der Beratung, Datenschutzrichtlinien, die Anpassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Betriebsvereinbarung. Um eine ganzheitliche und fundierte Konzeptentwicklung zu gewährleisten, definiert die verantwortliche Person den fachlichen und organisatorischen Rahmen und moderiert den Prozess.

Vorgaben der Trägerorganisationen

Vor der Reflexion und Bearbeitung der Leitfragen ist es wichtig, die übergeordneten Vorgaben der Trägerorganisation, also des Vereins oder Verbandes, zu klären. Diese können unter anderem folgende Aspekte umfassen:

- Leitlinien für die Beratung
- Vorgaben zur Beratungssoftware
- Datenschutzrichtlinien

Alle relevanten Vorgaben, die die Weiterentwicklung hin zu einem Blended Counseling-Angebot betreffen, sollten zu Beginn der Konzeptentwicklung schriftlich dokumentiert werden, um die Einhaltung zentraler Standards zu gewährleisten und eine einheitliche Basis für die Erarbeitung des individuellen Konzepts zu schaffen.

Schriftliche Dokumentation

Die Ergebnisse der Reflexionen zu den Leitfragen bilden die Grundlage für das eigene Blended Counseling-Beratungskonzept. Ein iterativer Diskussions- und Reflexionsprozess ist sinnvoll, bei dem die initialen Ideen stichpunktartig gesammelt und im Laufe der Zeit gemeinsam ausgearbeitet werden. Gedanken, Überlegungen und Zwischenergebnisse zu den

einzelnen Themen und Aspekten sollten von Beginn an schriftlich festgehalten werden. Eine stichpunktartige Dokumentation kann helfen, die Ideen flexibel weiterzuentwickeln und in Zusammenarbeit mit dem Team und weiteren Verantwortlichen schrittweise auszuformulieren. Dies schafft Transparenz und ermöglicht eine kontinuierliche Überprüfung und Anpassung. Auch die punktuelle Hinzuziehung erfahrener Trainerinnen und Trainer sowie Coaches der Onlineberatung kann neue Perspektiven und wertvolle Impulse von außen für die Konzeptarbeit mit sich bringen.

Praxisbeispiel: Konzeptentwicklung

Ein Beispiel für einen solchen iterativen Prozess bietet der Landesverband pro familia Hessen, der im Rahmen des Projektes „BLENDE(N)D BERATEN!“ übergeordnete Bausteine für ein Blended Counseling-Konzept formulierte und zur Konzeptarbeit festhielt:

> *„Jede Beratungsstelle entwickelt ihr eigenes Konzept, das auf der Basis der strukturellen Gegebenheiten vor Ort und der personellen Ressourcen im jeweiligen Team basiert. Die Konzepte werden reflektiert, überprüft und fortgeschrieben.“*
>
> (Quelle: Projekt „BLENDE(N)D Beraten“, interner Entwurf zur Erarbeitung von Konzeptbausteinen im Rahmen des dritten Konzeptworkshops, S. 2.)

Ein anderes Praxisbeispiel ist das Blended Counseling-Beratungskonzept von Caritas und SkF Hessen, das im Rahmen des Projektes von einer Arbeitsgruppe aus ausgewählten 10 Personen – darunter Beratende, Leitungskräfte, Vertreterinnen und Vertreter des Landesverbands und der Caritas-Akademie – im Rahmen mehrerer Konzeptworkshops gemeinsam erarbeitet wurde: *www.dicv-limburg.de/digitale-beratung.* Das Konzept konkretisiert die fachlichen Standards zur Umsetzung von Blended Counseling im Verband und dient den einzelnen Beratungsstellen als Grundlage für die Implementierung ihres eigenen Blended Counseling-Konzeptes.

Kommunikation des Konzeptes nach innen und außen

Es ist essenziell, Klientinnen und Klienten sowie Kooperations- und Netzwerkpartner transparent und frühzeitig über die neuen Möglichkeiten durch Blended Counseling sowie über zentrale Aspekte des Konzeptes zu informieren. Relevant sind dabei insbesondere Themen wie neu eingeführte Sprech- und Reaktionszeiten, Art und Grenzen des Angebots sowie bundesweite Notfallnummern, die rund um die Uhr in Krisensituationen erreichbar sind (vgl. Kap. IV.3).

IV. Die Einführung von Blended Counseling in der Beratungsstelle

1. Die Planung des Implementierungsprozesses

Die Gestaltung von Veränderungsprozessen in der Sozialen Arbeit ist ein komplexes Unterfangen, das von zahlreichen Faktoren beeinflusst wird und vielfältige Herausforderungen mit sich bringt. Hochuli Freund et al. (2022) sprechen in diesem Kontext von einem *„doppelten sozialen Geschehen“* (ebd., S. 74), da psychosoziale Tätigkeiten in eine Arbeitsbeziehung eingebettet und kaum standardisierbar sind, während auch organisationale Veränderungsprozesse soziale Dynamiken beinhalten (ebd., S. 61). Dies erklärt, warum viele Veränderungen nur von kurzer Dauer sind oder gar nicht erst umgesetzt werden (Schein, 2010; zit. nach Hochuli Freund, S. 60). Da der Verzicht auf Neuerungen jedoch kaum eine Option ist, stellt sich umso dringlicher die Frage, wie Veränderungsprozesse gelingen können. Entscheidend hierfür ist vor allem Handlungswissen zur erfolgreichen Einführung und nachhaltigen Implementierung.

Im Rahmen eines Forschungsprojekts untersuchten Hochuli Freund et al. (2022) Erfolgsfaktoren für Veränderungsprozesse in psychosozialen Arbeitsfeldern und entwickelten darauf aufbauend ein integratives Phasenmodell. Abbildung 7 (S. 32) visualisiert die verschiedenen Ebenen und Aspekte dieses Modells, das die übergeordneten Handlungsfelder Entwicklung und Implementierung unterscheidet. Auf Prozessebene umfasst es die Phasen **Initialisierung, Entwicklung, Erprobung, Anwendung und Nachhaltigkeit**. Die Phasen sind dabei nicht isoliert zu betrachten, sondern überlappen sich, sodass Merkmale einer Phase auch in einer anderen wiederzufinden sind.

Das Modell verdeutlicht zudem die vielschichtigen Prozesse auf der Ebene von Individuen, Teams und Organisationen. Die Ergebnisse des Digitalisierungsprojekts zur Implementierung von Blended Counseling bestätigen insbesondere die Forschungserkenntnisse, dass emotionale Auseinandersetzungen mit Neuerungen berücksichtigt werden müssen und *„der Umgang mit Widerständen ein integraler Bestandteil eines solchen Prozesses ist“* (ebd., S. 74).

Das Modell stimmt in seiner Darstellung und Beschreibung der Phasen und Merkmale voll und ganz mit den Prozessen und Erfahrungen überein, die die Beratungsstellen und Verbände im Kontext der Implementierung von Blended Counseling in der Schwangerschafts- und Schwangerschaftskonfliktberatung im Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“ durchlaufen sind. Auch im Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“ zeigte sich, dass ein großer zeitlicher Bedarf nötig ist.

Integratives Phasenmodell

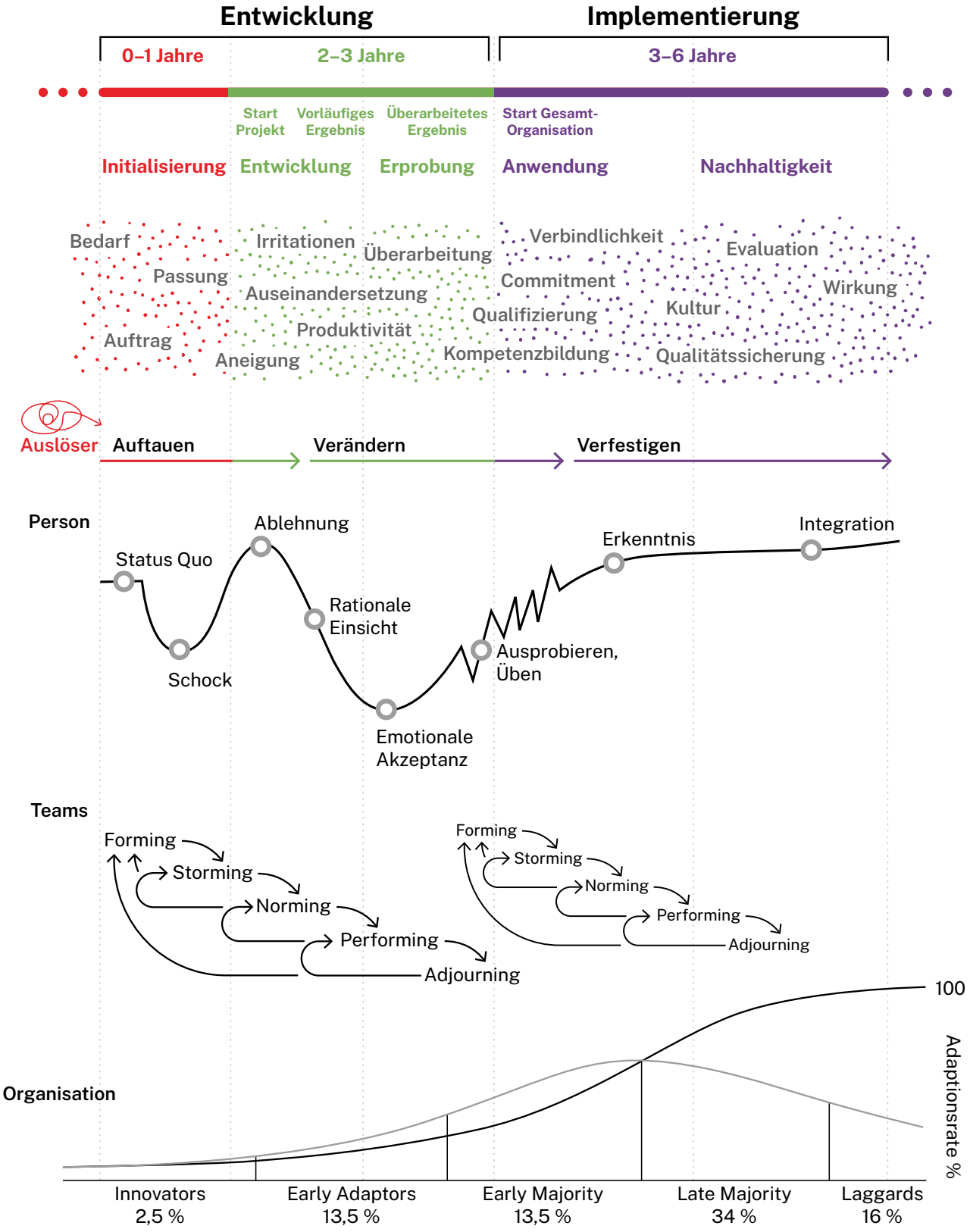

Abbildung 7: Integratives Phasenmodell.

Quelle: Hochuli Freund et al. (2022), Abb. 1, S. 71; modifizierte Darstellung der grafischen Gestaltung von Indre Grumbinaite; http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de

Im Folgenden werden Inhalte, Maßnahmen und Ergebnisse der einzelnen Phasen des Prozesses beschrieben. Die Beschreibung basiert auf den Ausführungen von Hochuli Freund et al. (2022, S. 72 f.) und bezieht die Erfahrungen und Ergebnisse aus dem Digitalisierungsprojekt der Liga Hessen ein.

Initialisierung

Inhalt: Voraussetzungen für den Veränderungsprozess herstellen.

Maßnahmen:

- Klärung des eigenen Anliegens bzw. Auftrags und des Innovationsbedarfs
- Überprüfung der Passung bestehender Beratungskonzepte und zu implementierender Konzeptbausteine
- Überprüfung der Passung organisationaler Strukturen
- Installation einer Projektorganisation / eines Projektteams

Ergebnis: Am Ende der Initialisierungsphase ist der Innovationsbedarf identifiziert, Zielgruppen- und Stakeholder-Analysen sind durchgeführt, alle Beteiligten sind involviert und ein Projektteam ist installiert. Kriterien für die Auswahl einer geeigneten datenschutzsicheren Beratungssoftware bzw. einzelner Tools sind formuliert.

Entwicklung

Inhalt: Neuerungen entwickeln und Entwicklungsziele adaptieren und spezifizieren.

Maßnahmen:

- Veränderungsziele für Rahmenbedingungen und Arbeitsweisen definieren
- Kritische Auseinandersetzung zur Weiterentwicklung des Beratungskonzeptes
- Aneignung neuer Inhalte
- Aufbau von Wissen und Kompetenzen im Projektteam

Ergebnis: Am Ende der Entwicklungsphase ist ein erstes Blended Counseling-Beratungskonzept schriftlich formuliert, grundlegende Schulungen zum Verständnis von Blended

Hochuli Freund et al. (2022) weisen darauf hin, dass Irritationen und krisenhafte Momente in der Entwicklungsphase, wie sie auch im Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“ deutlich wurden, unabdingbar sind. Der anfangs hohe Zeitaufwand, den eine Entwicklungsphase abverlangt, erzielt zuerst wenig klar erkennbare Ergebnisse. Dies ist aber „*die Basis einer hohen Produktivität.*“ (ebd., S. 73; vgl. auch Kap. IV.2 Kriterien des Gelingens).

Counseling sowie zu Methoden der Onlineberatung wurden durchgeführt. Die Vorbereitungen für die Implementierung einer Beratungssoftware bzw. einzelner Tools sind getroffen.

Erprobung

Inhalt: Erprobung der Neuerungen, Überarbeitung, Kompetenzbildung

Maßnahmen:

- Einbeziehung aller beteiligten Mitarbeitenden
- Kompetenzbildung (Schulungen zur Einarbeitung in die Beratungssoftware, Fortbildungen zur Beratung mit hybriden Formaten und zum gezielten Wechsel der Formate, Coachings für die Weiterentwicklung des Beratungskonzeptes)
- Konkrete und regelmäßige Übungsmöglichkeiten zur Erprobung im Alltag als Basis für die Überarbeitung
- Überprüfung und Modifizierung der neuen Abläufe, Leitlinien, Instrumente etc.

Ergebnis: Am Ende der Erprobungsphase sind Qualifizierungen für eine Beratung mit hybriden Formaten absolviert, ein überarbeitetes Blended Counseling-Konzept liegt vor und kann verbindlich in die Organisation eingeführt werden.

Anwendung

Inhalt: Entwicklung und Verankerung der neuen Organisationskultur

Maßnahmen:

- Commitment der Leitung: Bereitstellung notwendiger Ressourcen und Strukturen für eine nachhaltige Verankerung des Angebots
- Regelmäßige (vertiefende) Schulungen und Austauschformate der Mitarbeitenden, damit alte Routinen nicht wieder einkehren
- Schulungskonzept für neue Mitarbeitende

Ergebnis: Am Ende der Anwendungsphase hat sich die neue Arbeitsweise in den Abläufen, Strukturen und Routinen etabliert.

Nachhaltigkeit

Inhalt: Qualität prüfen und Nachhaltigkeit sicherstellen

Maßnahmen:

- Evaluation des Angebots (Wirkfaktoren, Vorteile des Angebots, unerwünschte Nebeneffekte)
- interne Qualitätssicherung, u. a. Controlling der Einhaltung der (neuen) fachlichen Standards

Ergebnis: Am Ende der Nachhaltigkeitsphase sind Maßnahmen der Evaluation und Qualitätssicherung erprobt und als dauerhafte Aufgabe in der Organisation verankert.

2. Kriterien des Gelingens

Die folgende Beschreibung der Faktoren des Gelingens von Entwicklungs- und Implementierungsprozessen in der Sozialen Arbeit basiert auf den Ergebnissen von Hochuli Freund et a. (2022). Ihre Darstellung entspricht in Reihenfolge und Gewichtung den Erkenntnissen aus dem Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“.

Commitment der Leitung

Die Glaubwürdigkeit und das Commitment der Leitung für die Neuerungen, ihr Einstehen für den Veränderungsprozess stellen *„den wichtigsten Faktor für gelingende Veränderungsprozesse“* dar und sind *„ein wesentlicher Faktor dafür, dass die neuen Instrumente und Arbeitsweisen tatsächlich genutzt“* (ebd., S. 68) werden.

Professionelles Projektmanagement

Elementar ist zudem ein professionelles Projektmanagement, das sich durch interne Verantwortungsübernahme, langfristige Planung, klare Ziele, gute Kommunikation sowie ein Monitoring und eine Erfolgskontrolle auszeichnet.

Ressourcen und Rahmenbedingungen

Die Bereitstellung von Ressourcen ist ein weiterer wesentlicher Erfolgsfaktor bzw. ein wesentlicher Grund für das Scheitern von Veränderungsprozessen. Wenn kaum Ressourcen für das Veränderungsvorhaben aufgebracht werden können, sind die Aussichten auf eine erfolgreiche Einführung und nachhaltige Sicherung von Neuerungen gering. Im Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“ war die Herausforderung insbesondere für kleinere Beratungsstellen mit geringen personellen und finanziellen Ressourcen groß. Einige sehr kleine Beratungsstellen konnten mangels personeller Ressourcen nicht am Projekt teilnehmen, andere kleinere Beratungsstellen konnten die Zielsetzung und den Zeitplan des Veränderungsprozesses an ihre strukturellen Ausgangslagen anpassen.

Längerfristige Planung

Ein Prozess zur Entwicklung und Implementierung in psychosozialen Arbeitsfeldern gelingt nur, wenn er als langfristiger Prozess konzipiert und realisiert wird. Die nachhaltige Implementierung und Verankerung fachlicher Neuerungen erfordert einen langfristigen Prozess, der sich über einen längeren Zeitraum erstrecken kann (ebd., S. 73). Wichtig ist ein Bewusstsein für die Notwenigkeit der nachhaltigen Sicherung der Neuerungen (ebd., S. 70).

Rückkopplungs- und Überarbeitungsschlaufen einplanen

Damit eine Neuerung wie Blended Counseling erfolgreich an die spezifischen Bedingungen der Sozialberatung angepasst werden kann, müssen Entwicklung und Implementierung eng miteinander verzahnt werden (ebd., S. 69). Für die Akzeptanz und nachhaltige Nutzung sind nicht nur die frühzeitige Einbindung aller Beteiligten und eine gemeinsame Entwicklung entscheidend, sondern auch wiederholte Zyklen aus Anwendung, Überprüfung und Weiterentwicklung. Ein gut aufeinander abgestimmtes Maßnahmenpaket, das gezielt Rückkopplungs- und Überarbeitungsschlaufen einplant, ist dabei essenziell. Besonders wichtig ist die Möglichkeit eines frühzeitigen Zugriffs auf eine funktionsfähige Beratungssoftware, sodass die praktische Nutzung und Anwendung parallel zur Konzeptarbeit und zur Qualifizierung in der Onlineberatung erfolgen kann.

Beteiligung, kritische Auseinandersetzung und Widerstände

Eine frühzeitige und kontinuierliche Einbindung aller Akteurinnen und Akteure ist essenziell. Regelmäßige Informationen, Austausch und eine intensive Auseinandersetzung mit dem Thema sind entscheidende Voraussetzungen für das Gelingen (ebd., S. 68). Besonders der Beginn eines Veränderungsprozesses ist herausfordernd, da Widerstände überwunden und gewohnte Strukturen „aufgetaut“ werden müssen. Auch im weiteren Verlauf treten durch wiederholte Rückkopplungen und Überarbeitungen immer wieder Irritationen, Krisenmomente und Widerstände gegen fachliche Neuerungen auf (ebd., S. 70). Dies kann zu Verzögerungen und Verschiebungen im Prozess führen. Im Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“ zeigte sich, dass eine konstruktiv-kritische Auseinandersetzung insbesondere zu Projektbeginn notwendig war, als mehrheitlich noch wenig fachliches Wissen über Blended Counseling vorlag und es entsprechend wenig Überzeugung von der Notwendigkeit seiner Einführung gab (ebd., S. 68). Spätere Krisen entstanden vor allem durch unzureichend aufeinander abgestimmte Maßnahmen, wie etwa einer sehr späten Bereitstellung einer funktionsfähigen Software oder Unklarheiten über Umfang und Zeitplan der (finanziellen und fachlichen) Unterstützungsmaßnahmen im Projekt.

3. Ins Tun kommen: Die Einführung von Blended Counseling in der Beratungsstelle

Sobald die Initialisierungsphase abgeschlossen ist und das Kernteam gebildet, die Stakeholder einbezogen und die Ziele sowie ersten Konzeptbausteine reflektiert wurden (vgl. Kap. III), stellt sich die Frage nach den nächsten Schritten: Welche Maßnahmen müssen geplant werden und vor allem wie? Wie lässt sich ein Veränderungsprozess im ohnehin stark ausgelasteten Arbeitsalltag gestalten? Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts „BLENDE(N)D BERATEN!“ liefern wertvolle Erkenntnisse, Anregungen und konkrete Tipps für die Implementierung von Blended Counseling in einer Beratungsstelle.

Die Umsetzung des Konzeptes

Zeit-/Maßnahmenplan

Die Umsetzung des Konzepts erfolgt auf Basis eines Zeit-und Maßnahmenplans, der als „roter Faden“ durch die Entwicklungs-und Implementierungsphase führt. Er sollte ressourcenorientiert erstellt und in Anlehnung an die Prozessphasen (vgl. Kap. IV.1) langfristig geplant werden. Ein strukturierter Projektplan schafft Orientierung und hilft, unrealistische Erwartungen zu vermeiden. Die zeitliche Planung von Phasen, Maßnahmen und Meilensteinen ist herausfordernd und hängt vom Umfang der Neuerungen sowie den vorhandenen Ressourcen ab. Umfangreiche Veränderungen müssen nicht gleichzeitig erfolgen – ein schrittweises Vorgehen kann Überforderung vermeiden. Der Zeit- und Maßnahmenplan ist kein starres Konstrukt, sondern sollte flexibel an den Veränderungsprozess angepasst werden. Die Frage einer datensicheren Software erfordert Vorüberlegungen, Recherchen und ggf. auch Beratungsleistungen, wie Konzept und Technik am besten zusammenpassen (Zauter 2024, Engelhardt, 2021, S. 159 f.). Ein erster Testlauf kann nötige Anpassungen sichtbar machen. Ebenso muss der benötigte Umfang an Schulungs-und Übungszeiten für die Fachkräfte laufend evaluiert und angepasst werden

Analyse der Ressourcen

Die erfolgreiche Einführung von Blended Counseling erfordert Zeit und Ressourcen. Daher ist es essenziell, den Zeit-und Maßnahmenplan an die vorhandenen personellen, finanziellen und technischen Mittel anzupassen. Eine gemeinsame Analyse mit dem Projektteam sollte klären, welche Ressourcen bereits vorhanden sind und wo es Lücken gibt. Viele Beratungsstellen stehen vor der Frage, wie und ob ein Blended Counseling-Implementierungsprozess ohne zusätzliche personelle und finanzielle Ressourcen umgesetzt werden kann. Auf kleinere Beratungsstellen, beispielsweise im Bereich der Schwangerschafts(konflikt)beratung, trifft dies besonders zu, da die Personalplanung gewährleisten muss, dass neben einer Projektarbeit der gesetzliche Auftrag der Beratung erfüllt wird. Ganz selten gibt es bereits eine gesicherte Regelfinanzierung, von daher müssen die zusätzlichen Kosten entweder aus vorhandenen Mitteln querfinanziert oder durch Drittmittel wie Spenden, Stiftungen oder Projektgelder gedeckt werden (Engelhardt, 2021, S. 165 f). Um Überlastung zu vermeiden, ist eine vorausschauende, ressourcenorientierte Planung unerlässlich. Ergänzend zu den Leitfragen für die Konzeptentwicklung (vgl. Kap. III.2) sollten dabei unter anderem folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Können (projektbezogene) Drittmittel beantragt werden, um technische Anschaffungen oder zusätzliches Personal für den Digitalisierungsprozess zu finanzieren?
- Welche Ressourcen gibt es im Team? Gibt es erfahrene Onlineberatende? Welche Kompetenzen, Motivationen und Entwicklungspotenziale sind vorhanden? Wer ist bereit, Aufgaben im Entwicklungs-oder Implementierungsprozess zu übernehmen – ggf. mit einer Aufstockung der Arbeitszeit?
- Wie kann die Arbeitsteilung optimiert werden? Gibt es Aufgaben, die eine niedrigere Priorität haben und vorübergehend pausieren könnten?

Technische Ausstattung und erste Erprobung

In der Entwicklungsphase müssen auch die technischen Voraussetzungen für die Implementierung einer Beratungssoftware oder einzelner Tools geschaffen werden, damit die Anwendung in der Erprobungsphase geschult werden kann. Eine DSGVO-konforme Software sowie verlässliche Endgeräte sind essenziell, um eine hohe Beratungsqualität und den Schutz sensibler Daten zu gewährleisten (Hörmann, M., Tschopp, D. & Wenzel, 2023). Falls die Software nicht von der Trägerorganisation bereitgestellt wird, liegt die Auswahl und Entscheidung für eine Plattform oder für einzelne Tools bei der Beratungsstelle. Wichtig ist, dass die Software frühzeitig an die Konzeptanforderungen angepasst wird, um spätere Nachprogrammierungen und Frustration in der Erprobungsphase zu vermeiden. Ein kleines, motiviertes Team kann bereits vor dem offiziellen Roll-out Testläufe mit Kolleginnen und Kollegen und ausgewählten Ratsuchenden durchführen. Doch auch ohne eine fertige Onlineberatungsplattform lassen sich erste Schritte erproben: Bestehende Tools, Laptops oder Smartphones können genutzt werden, um digitale Beratungsformate im Team zu testen. Simulationen helfen dabei, den Umgang mit der Technik zu üben und mögliche Berührungsängste abzubauen.

„Für mich ist die Plattform eine Art Schaltzentrale. Da habe ich alles an einer Stelle. Das Gefühl soll bei den Kollegen auch entstehen, was für Vorteile und Annehmlichkeiten es dadurch geben kann.“

Quelle: Projekt BLENDE(N)D BERATEN, Interviews mit Verbandsvertretung, profamilia Hessen.

Medienkompetenz und Qualifikation der Beratenden

Die Beratung mit digitalen Formaten stellt neue Anforderungen an die Qualifikation und (Medien-)Kompetenz der Beratenden. Um die Qualität der Beratung sicherzustellen, sind frühzeitige und bedarfsgerechte Fort- und Weiterbildungen essenziell – von methodischen Schulungen über technische Anwendungstrainings bis hin zu Fortbildungen zu Themen wie Datenschutz und rechtliche Grundlagen. Für den Einstieg in die Onlineberatung sind Schulungen zum konzeptionellen Verständnis und zur Wirkung von Blended Counseling notwendig. Diese tragen dazu bei, die eigene Haltung zu reflektieren und Vorbehalte gegenüber digitalen Beratungsmethoden abzubauen. Begleitend dazu sollten methodische Fortbildungen für Mail-, Chat-, Video-oder Messengerberatung durchgeführt und mit praktischen Übungen in der Beratungssoftware kombiniert werden. Eine zeitnahe Anwendung fördert Sicherheit und stärkt das Selbstvertrauen im Umgang mit digitalen Tools. Ein Selbsteinschätzungsbogen zur Medienkompetenz kann helfen, vorhandene Fähigkeiten und Entwicklungsbedarfe zu identifizieren, um gezielte Weiterbildungen auszuwählen. Dabei zeigt sich oft, dass Blended Counseling-Elemente bereits im Beratungsalltag verankert sind. Es muss nicht alles neu erfunden werden – manchmal reicht es aus, Bestehendes gezielt weiterzuentwickeln. Weiterbildungsangebote können sowohl intern über die Trägerorganisation als auch extern

durch spezialisierte Anbietende genutzt werden. Auch Supervision, Intervision, Mentoring und/oder Coaching für die Onlineberatung sind eine wichtige und wertvolle Unterstützung und tragen zur Qualitätssicherung bei. Der Umfang der Maßnahmen sollte flexibel an den individuellen Bedarf der Beratungsstelle angepasst werden.

Transparenz & Öffentlichkeitsarbeit

Die Einführung von Blended Counseling sollte frühzeitig und transparent nach innen und außen kommuniziert werden. Innerhalb der Trägerorganisation sorgen eine angepasste Geschäftsordnung oder Betriebsvereinbarung für Klarheit über die neuen Rahmenbedingungen. Bestandsklientinnen und -klienten sollten bereits in der Erprobungsphase über das Angebot informiert werden. Eine transparente Kommunikation über die Vorteile von Blended Counseling – insbesondere seine Flexibilität und niedrigen Zugangshürden – schafft Vertrauen in das neue Angebot. Ratsuchende sollten zudem auf die neuen Nutzungsbedingungen, Reaktionszeiten und Datenschutzrichtlinien hingewiesen werden.

Praxisbeispiele zeigen, dass Infomaterialien wie FAQs, Checklisten oder Infografiken helfen, Datenschutzfragen verständlich zu vermitteln. Feedbackschleifen haben sich bewährt, um Optimierungspotenziale zu identifizieren.

Die Bewerbung kann über die Website, Social Media und persönliche Gespräche erfolgen. Eine Einführung der Ratsuchenden vor Ort sowie eine erste gemeinsame Erprobung und Nutzung erleichtern den Einstieg. Mit minimalem Aufwand lassen sich Links und QR-Codes zu den Onlineberatungsangeboten in der E-Mail-Signatur oder in der Beratungsstelle platzieren.

Für eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit müssen strategische Ziele, Zuständigkeiten und Ressourcen festgelegt werden. Dabei ist zu klären, welche Zielgruppen regional oder überregional angesprochen werden sollen, über welche Kanäle und in welcher Frequenz. Die Wahl des Mediums und die Form der Kommunikation sollten zielgruppengerecht erfolgen.

Damit alle Ratsuchenden uneingeschränkten Zugang erhalten, müssen die digitalen Angebote barrierefrei gestaltet sein:

- **Navigation**: Die Onlineberatung sollte mit maximal drei Klicks erreichbar sein, idealerweise über einen klaren **Call-to-Action**-Button.
- **Texte & Sprache**: Inhalte sollten in leicht verständlicher Sprache dargestellt und durch Vorlesefunktionen sowie mehrsprachige Angebote ergänzt werden.
- **Bilder & Grafiken**: Passende Bilder mit Bildbeschreibungen erleichtern das Verständnis. Urheberrechte sind zu beachten.
- **Zugänge**: Für Menschen ohne geeignete Geräte oder stabiles Internet können Leihgeräte oder Gast-WLANs in der Beratungsstelle bereitgestellt werden.

Prozesse und Workflow in den Beratungsstellen

Die Einführung von Blended Counseling ist ein Teamprozess und sollte gemeinsam gestalten werden – in einer offenen Atmosphäre, in der alle Fragen und Ideen, aber auch alle Sorgen und Bedenken geäußert werden können. Regelmäßige Teamtreffen bieten Raum für Austausch und Reflexion. Hier können Erfahrungen geteilt, nächste Schritte gemeinsam erarbeitet und Erfolge gefeiert werden. Eine gemeinsame Haltung zu digitalen Formaten stärkt den Zusammenhalt im Team. Wichtig ist es, Mut zu machen für einen Veränderungsprozess, der viel Zeit und Übung braucht, der viele Stolpersteine und Herausforderungen, aber auch viele Erfolge mit sich bringt.

Um die Abläufe zur Einarbeitung in die unterschiedlichen Beratungsformate in einer Beratungsstelle gut zu strukturieren, können regelmäßige Termine festgelegt werden. So könnten sich Beratende beispielsweise zwei Stunden pro Woche blocken, um sich auf Blended Counseling zu fokussieren – sei es für Konzeptarbeit oder für Übungszeiten. Übersichtliche Checklisten und Leitfäden können den Einstieg in die digitale Praxis erleichtern und ebenfalls dazu beitragen, neue Routinen zu entwickeln.

Arbeitsteilung und Einsatzplanung

Eine klare Aufgabenverteilung ermöglicht es, die Interessen und Kompetenzen der Teammitglieder gezielt einzubinden. Nicht jedes Teammitglied *muss Experte* für Technik oder digitale Beratungsmethoden sein. Während einige Teammitglieder die Einführung und Wartung von Tools übernehmen, können andere sich auf die methodische Weiterentwicklung oder die Begleitung von Ratsuchenden konzentrieren. Eine klare Rollenverteilung schafft Sicherheit und ermöglicht es, sich entsprechend der eigenen Stärken einzubringen.

Die Organisation des neuen Arbeitsalltags muss individuell für jede Beratungsstelle entwickelt, erprobt und entschieden werden. Wichtige Aspekte dabei sind:

- **Rollenklarheit**: Wer berät mit welchen Format(en)? Wie lassen sich individuelle Beratungspersönlichkeiten im Team definieren? Welche Aufgaben und Zuständigkeiten übernimmt wer – etwa in Erstkontakt, Administration oder Methodik?

- **Arbeitsstrukturen**: Wer bearbeitet welche Anfragen – themenbasiert oder nach Wochentagen? Welche neuen Kommunikationsstrukturen sind notwendig?

- **Präsenzzeiten & Erreichbarkeit**: Wie können geregelte Übergaben und Antwortzeiten unter Berücksichtigung persönlicher Ressourcen festgelegt werden?

- **Sensibilisierung der Ratsuchenden**: Wie können die Vorteile und Herausforderungen der digitalen Beratung transparent vermittelt werden?

- **Selbstfürsorge:** Welche (neuen) Methoden der Selbstfürsorge sind sinnvoll?

Externe Unterstützung durch Coaching, wissenschaftliche Begleitung oder weitere Institutionen, die über umfangreiche fachliche Expertise im Feld der Onlineberatung verfügen, hilft,

den Prozess zu reflektieren und zu optimieren. Ergänzend sollte auch kollegiale Beratung genutzt werden, um eine gemeinsame Haltung im Team zu etablieren. Regelmäßige Reflexionsphasen fördern nicht nur die technische Weiterentwicklung, sondern auch die persönliche Auseinandersetzung mit digitalen Formaten.

4 . Qualität und Nachhaltigkeit des Angebots

Am Ende der Nachhaltigkeitsphase sollten Maßnahmen zur **Evaluation und Qualitätssicherung erprobt und dauerhaft in der Organisation verankert** sein. Die Sicherung der Qualität des Blended Counseling-Angebots umfasst insbesondere folgende Maßnahmen:

- **Qualitätsstandards definieren und verbindlich festlegen**
- **Supervision für die Onlineberatung als feste Begleitmaßnahme einführen**
- **Evaluationskriterien entwickeln**
  - ~ Welche Aspekte sollen evaluiert werden? (z. B. Wirkfaktoren und mögliche Nebenwirkungen, Arbeitsabläufe, Statistik, Datenschutz)
  - ~ Welche Methoden der Evaluation sind geeignet?
  - ~ Wie wird das Feedback der Ratsuchenden systematisch erfasst?
- **Qualitätssicherung gewährleisten**, Controlling der Einhaltung fachlicher und technischer Standards, u. a. durch die Bereitstellung und Evaluation eines umfassenden Qualifizierungs-und Fortbildungsprogramms.
- **Blended Counseling weiterentwickeln**, etwa durch Gruppenformate, Foren oder erweiterte technische Lösungen (z. B. durch weitere Programmierung der Software oder die Anschaffung neuer Tools)
- **Finanzierung sicherstellen für Hard- und Software, IT-Support, Lizenzen und Fortbildungen**
- **Onlineberatung als festen Bestandteil des Angebots verankern**

V. Ausblick

Bereits 2008 postulierte Frank Nestmann die zentrale Rolle hybrider Beratungsformate:

„Blended Counseling im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“.

(Nestmann, 2008, S. 13)

Diese Prognose hat sich als zutreffend erwiesen, denn der Wandel von einer dichotomen „Entweder-oder“-Perspektive zu einem integrativen „Sowohl-als-auch“-Modell in der mediatisierten Beratung hat sich in der Praxis weitgehend vollzogen. (Hörmann et al., 2019) Doch welche Entwicklungen werden das Feld der Beratung künftig prägen?

Hybridisierung von Lebenswelten

Die fortschreitende Hybridisierung von Lebenswelten stellt das Feld der Beratung vor neue Herausforderungen. Die Alltagskommunikation und -interaktion findet heute in einem „analog-digitalen Kontinuum“ statt, in dem der Wechsel zwischen physischen und virtuellen Räumen fließend ist. Es ist anzunehmen, dass Ratsuchende diese Flexibilität auch in Beratungskontexten erwarten werden. Um diesen Bedarfen gerecht zu werden, sind adaptive Softwarelösungen erforderlich, die nahtlose Übergänge zwischen verschiedenen Kommunikationskanälen ermöglichen.

Technologische Innovation

In den letzten Jahren war die Onlineberatung zwei disruptiven Veränderungen unterworfen: Zunächst führte die COVID-19-Pandemie zu einer rasanten Verbreitung der Videoberatung. Aktuell steht die zunehmende Nutzung und Integration generativer KI-Modelle im Fokus des Fachdiskurses. Es ist zu erwarten, dass KI-Systeme, beispielsweise in Form von Chatbots oder Assistenzsystemen für Beratende, Einzug in die Beratung halten und zur Individualisierung von Beratungsprozessen beitragen werden (Engelhardt, 2023; Stieler, Berger & Lehmann, 2025). KI könnte so beispielsweise dabei unterstützen, Präferenzen der Ratsuchenden zu erkennen und daraus geeignete Beratungsmethoden abzuleiten. Darüber hinaus könnten Blended Counseling-Prozesse durch den Einsatz von Augmented und Virtual Reality interaktiver gestaltet werden. Auch stationäre Videoberatung als zusätzliches Element könnte insbesondere in ländlichen Regionen dazu beitragen, die Face-to-Face-Beratung um zusätzliche, technisch unterstützte Optionen zu erweitern (Waag et al., 2024).

Professionalisierung und Kompetenzerwerb

Die Implementierung von Blended Counseling wirft zudem grundlegende Fragen zur Professionalisierung und Kompetenzerweiterung von Fachkräften auf. Die Erfahrungen während der COVID-19-Pandemie haben gezeigt, dass trotz der verstärkten Nutzung von Onlineberatung nicht alle Fachkräfte sich ausreichend darauf vorbereitet fühlten (Stieler, Lipot & Lehmann, 2022). Dies unterstreicht die Notwendigkeit, die Aus-und Weiterbildungsangebote entsprechend anzupassen, um die erforderlichen Kompetenzen für die Integration digitaler und analoger Formate zu vermitteln.

Die Zukunft des Blended Counselings liegt in der geschickten Kombination menschlicher Expertise mit technologischen Innovationen. Ziel ist es, eine effektive, zugängliche und personalisierte Beratung zu gewährleisten, die *„das Beste aus beiden Welten“* (Schuster, Berger & Laireiter, 2018, S. 272) vereint und den sich wandelnden Bedarfen der Ratsuchenden gerecht wird. Um dieses Ziel zu erreichen, bedarf es einer kontinuierlichen Weiterentwicklung der Beratungskonzepte, der technischen Infrastruktur sowie der Kompetenzen der Beratungsfachkräfte.

Links & Materialien

Bundeskonferenz Erziehungsberatung (bke): Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern (aktualisierte Fassung vom Feb. 2023). https://www.bke-beratung.de/sites/default/files/dateien/konzept-bke-onlineberatung-2023.pdf

Caritasverbände für die Diözesen Fulda, Limburg und Mainz (2024): Blended Counseling in den katholischen Schwangerschaftsberatungsstellen der Diözesen Fulda, Limburg und Mainz. Konzept. www.dicv-limburg.de/digitale-beratung

Deutscher Caritasverband e.V. (2022): Implementierung und Umsetzung von Blended Counseling in der Suchtberatung. https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/fachthemen/sucht/implementierung-und/handreichung_blended_counseling_stand_april_2022.pdf

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJE): Empfehlungen für Blended Counseling in der Institutionellen Beratung. Handreichung für die Praxis. https://dakjef.de/wp-content/uploads/2025/01/Empfehlungen_Blended_Counseling_2024.pdf

DICV Köln - Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln (Hrsg.) (2023): Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas. https://www.caritasnet.de/export/sites/dicv/onlineberatung/.content/.galleries/downloads/C_BlendedCounseling_L3.pdf

Engelhardt, Emily: DER DREH. ONLINE BERATUNG DIGITAL. Podcast. https://www.der-dreh.net/podcast-onlineberatung_systemische-beratung_blended-counseling/

Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Prof. Dr. Martina Hörmann, Minnie Silfverberg, MSc: Blended Counseling. www.blended-counseling.ch

Literatur

Bradl, M. & Lehmann, R. (2022): *Evaluationsbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung zum Modellprojekt HeLB – Helfen. Lotsen. Beraten. des donum vitae-Bundesverbands*. DOI: https://doi.org/10.34646/thn/ohmdok-906

Camenzind, G., Hörmann, M. & Silfverberg, M. (2023). *Medienkompetenz Blended Counseling. Ein Modell*. 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*. Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. https://irf.fhnw.ch/server/api/core/bitstreams/67252b9c-86fb-400f-aeaa-daf6e10ad8d7/content

donum vitae Bundesverband (2022): *HeLB – Helfen. Lotsen. Beraten. Modellprojekt zur Erprobung multipler Beratungszugänge zu schwer erreichbaren und besonders vulnerablen Zielgruppen in der Schwangerschaftsberatung mit Schwerpunkt im ländlichen Raum.* 2019 bis 2022. Dokumentation. Online: https://donumvitae.org/fileadmin/REDAKTION/Bundesverband/Ueber_Uns/HelB/dv_HeLB_Dokumentation_Ansicht_Einzelseiten.pdf

Engelhardt, E. (2023). Zwischenruf auf die Onlineberatung – eine post-pandemische Reflexion und Diskussion aktueller Herausforderungen. *e-beratungsjournal.net*, 19(2), 10–24.

Engelhardt, E. (2022). Wie geht es weiter mit der Beratung – Blended Counseling als Perspektive für die Zukunft!?. *pro familia magazin,* 3.

Engelhardt, E. (2021). *Lehrbuch Onlineberatung* (2, erweiterte Auflage). Vandenhoeck & Ruprecht.

Engelhardt, E. (2019). Onlineberatung – Digitales Beratungsangebot für Alle? In H. Angenent, B. Heidkamp & D. Kergel (Hrsg.), *Digital Diversity – Bildung und Lernen im Kontext gesellschaftlicher Transformationen* (S. 161–173). Springer VS.

Engelhardt, E. (2022). *Der Dreh, SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION :: TRAININGS :: FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG*. Reader. https://neues-wohnen-nds.de/media/readerdigitalekontakteberatung.pdf

Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144.

Engels, S. & Risau, P. (2024). Zwischendurch kurz beraten - Ein Konzeptionsleitfaden und methodische Anregungen für die Messengerberatung. *e-beratungsjournal.net*, 20(2), 34-68. https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2024/11/engels_risau.pdf

Fietze, B. & Möller, H. (2018). *Digitalisierung in der Beratung. Organisationsberatung, Supervision, Coaching*. Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/s11613-018-0556-2

Gekeler, C. (2018). Auf der sicheren Seite. Standards zum Datenschutz der bke-Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net*, 13(2), 75–82.

Hochuli Freund, U., Gebert, J., Sprenger, R., Amez-Droz, P., Hübscher, R. & Grumbinaite, I. (2022). Wie Entwicklungs- und Implementierungsprozesse gelingen können. Skizze eines integrativen Phasenmodells. In: Möller, H. (Hrsg): *Organisationsberatung, Supervision, Coaching (OSC)*,Bd. 2023, Nr. 30, 59–78, Springer Verlag. http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de . https://doi.org/10.1007/s11613-022-00799-8

Hörmann, M. (2018). *Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit.* https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2018_ART_H%C3%B6rmann_BC_Mediennutzung_Potenzialeinsch%C3%A4tzung.pdf

Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D. & Wenzel, J. (2019). *Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung.* Schlussbericht zum Projekt. Zenodo. https://doi.org/10.5281/zenodo.2556623

Hörmann, M. & Engelhardt, E. (2022). Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 2, 72-77. https://www.systemisch-loesungsorientiert-beraten.ch/wp-content/uploads/sites/96/2022/10/ZSTB-2_22-Ho%CC%88rmann_Engelhardt.pdf

Hörmann, M., Tschopp, D. & Wenzel J. (2023). *Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit*. Kohlhammer.

Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016). *Online-Interventionen in Therapie und Beratung: Ein Praxisleitfaden*. Beltz.

Kapella, O. & Hornung, H. (2024). *Onlineberatung im psychosozialen Kontext:* Praxis | Definition | Einstellung. Forschungsbericht / Österreichisches Institut für Familienforschung an der Universität Wien, 53. Österreichisches Institut für Familienforschung an der Universität Wien. https://doi.org/10.25365/phaidra.501

König, E., & Volmer, G. (1996). *Systemische Organisationsberatung: Grundlagen und Methoden.* Deutscher Studien Verlag.

Kühne, S. (2012). Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net*, 8(2).

Kühne, S. (2018). Chancen und Grenzen digitaler Beratung. *Newsletter der Fachstelle Beratung und Qualifizierung.* https://www.stefankuehne.net/?page_id=77

Kühne, S. & Hintenberger, G. (2020). Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. *e-beratungsjournal.net*, 16(1), 33–45.

Kutscher, N., Ley, T., Seelmeyer, U., Siller, F., Tillmann, A. & Zorn, I. (2020). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung.* Beltz Juventa.

Lehmann, R. (2020). Die Professionalisierung der Onlineberatung. *FORUM Sexualaufklärung und Familienplanung,* 2, 3–5.

Nestmann, F. (2008). *Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit*. http://www.beratung-aktuell.de/ZukunftderBeratung.pdf

Risau, P. (2023). Die Mischung macht's - Wirkfaktoren einzelner Onlineberatungskanäle und deren Bedeutung für Blended Counseling. BKSF – Bundeskoordinierung Spezialisierter Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend (Hrsg.), *Onlineberatung bei sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend. Belastungen, Schutz und Beratungschancen im Netz* (Broschüre Nr. 2, 18-24). https://www.bundeskoordinierung.de/de/article/536.zweite-bksf-brosch%C3%BCre-zur-onlineberatung-erschienen.html

Schuster, R., Berger, T. & Laireiter AR. (2018). Computer und Psychotherapie – geht das zusammen?. *Psychotherapeut* 63, 271–282 (2018). https://doi-org.thn.idm.oclc.org/10.1007/s00278-017-0214-8

Silfverberg, M. (2021). Videogestützte Onlineberatung bei ask! – Ein Praxisbericht aus der Berufs-, Studien – und Laufbahnberatung während des Schweizer Lockdown 2020. *e-beratungsjournal.net*, 17 (2). https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/silfverberg.pdf

Stieler, M., Berger, J. & Lehmann, R. (2025). Technologische Innovation in der psychosozialen Onlineberatung: Eine praxisorientierte Perspektive auf die Anwendung von Künstlicher Intelligenz.
In: Späte, J; Endter, C; Stix, D.C.; Krauskop, K. (Hrsg.): *#GesellschaftBilden im Digitalzeitalter. Perspektiven Sozialer Arbeit auf technologische Herausforderungen.* Nomos.

Stieler, M., Lipot, S. & Lehmann, R. (2022). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft. *e-beratungsjournal.net*, 18(1), 50–65. https://door.donau-uni.ac.at/detail/o:1558

Thiery, H. (2019). Was ist Online-Beratung? Ein differenztheoretischer Vergleich (Versionsstand: 1.1). Dudenhofen: *Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung e.V.* (DGOB). https://nbn-resolving.org/

Waag, P., Westbeld, P., Seelmeyer, U. et al. (2024). Stationäre Videoberatung als neues Element im Blended Counseling. *Sozial Extra,* 48, 234–237. https://doi-org.thn.idm.oclc.org/10.1007/s12054-024-00691-y

Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *e-beratungsjournal.net*, 8(1), 1–9. https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf

Wenzel, J. (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. *e-beratungsjournal.net, 11(1), 36-54.* http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzel.pdf

Wenzel, J. (2013). Wandel der Beratung durch Neue Medien. V&R Unipress.

Zauter, S. & Lehmann, R. (2024). Das technische Beratungskonzept. Neumaier, S., Dörr, M. & Botzum, E. (Hrsg.), *Praxishandbuch. Digitale Projekte in der Sozialen Arbeit*. Beltz Juventa.

Dank

Wir bedanken uns sehr herzlich bei allen **Beratenden und Leitungskräften in den Schwangerschafts- und Schwangerschaftskonfliktberatungsstellen in Hessen** für ihre aktive Mitwirkung am Projekt, für den guten Austausch und das wertvolle Feedback, das wir im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahmen, der Fachtage und der Interviews erhalten haben. Ohne die engagierte, kritische und konstruktive Mitwirkung der Teilnehmenden wäre die vorliegende Handreichung nicht möglich gewesen.

Unser Dank gilt weiterhin allen **Fortbildungs-Coaches im Projekt „BLENDE(N)D BERATEN!“** für eine sehr gute und produktive Zusammenarbeit. Viele wichtige Hinweise und Anregungen aus den Austauschgesprächen der wissenschaftlichen Begleitung mit den Referierenden sind in diese Handreichung eingeflossen. Namentlich bedanken möchten wir uns insbesondere bei Petra Risau, Ursula Klupp sowie Jessica Ranitzsch & Inse Böhmig von sistemica, deren Fachkenntnisse und Erfahrungen aus den Coachings in diese Handreichung eingeflossen sind.

Ein besonderer Dank geht auch an die **Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Hessen e. V.** und das **Team des Projektes „BLENDE(N)D BERATEN!“** sowie die beiden fördernden Ministerien, das Hessische Ministerium für Digitalisierung und Innovation (**HMD**) und das Hessische Ministerium für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege (**HMFG**), für eine sehr gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

ohm Technische Hochschule Nürnberg
Institut für E-Beratung
Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Hessen e.V.
HESSEN
Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation
HESSEN
Hessisches Ministerium für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege

Handout: Vor- und Nachteile der Formate

Quelle: Hörmann/Tschopp/Wenzel (2023), S. 29-35.

	Vorteile	Nachteile	Anforderungen an Beratende
MAILBERATUNG	· 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)	· Wartezeit, bis Antwort kommt · nicht geeignet für dringende Anliegen, · nicht alle Ratsuchenden können/wollen sich schriftlich äußern · Vertraulichkeit bei üblichen Mailprogrammen (z. B. Outlook) nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz)	· Datenschutzkonformer Mail-Account · möglichst zeitnahe Beantwortung/bzw. Transparenz, wann Antwort kommen wird · schriftliche Ausdrucksfähigkeit (bei Ratsuchenden und Beratenden) · Methodenkompetenz für Mailberatung erforderlich (z. B. Vier-Folien-Konzept *nach Knatz 2009)
CHATBERATUNG	· sehr schnell · synchrones Medium, geeignet für kurze, abgegrenzte Informationen · kurze Sequenzen, d. h. keine hohen Anforderungen an Schriftsprache · unterstützende Verwendung von Emojis möglich	· Schnelligkeit der schriftbasierten Kommunikation ggf. herausfordernd · begrenzte Form der Kommunikation · Gefahr von Missverständnissen · weniger geeignet für komplexe Fragestellungen/Anliegen	· 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
VIDEOBERATUNG	· 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 Ratsuchenden · beraterisch gut geeignet für Mehr-Personen-Systeme (wenn z. B. Eltern an verschiedenen Orten sind)	· Hemmschwelle durch Scham und Unsicherheit vor der Kamera · ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme · Vertraulichkeit bei üblichen Videokonferenzanbietern nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz) · Blick ins ‚Wohnzimmer' ggf. für manche Ratsuchenden unangenehm oder bedrohlich · keine spontane Kontaktaufnahme möglich · evtl. Kosten für die Ratsuchenden (Datenvolumen)	· 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 Beratungsraums · ggf. zusätzliche Kompetenzen für die Nutzung von Methodentools im Video-setting (z. B. Landkarten, Systembrett o. Ä.)

MESSENGERBERATUNG

SCHRIFTLICH: ASYNCHRON, TEXTGEBUNDEN

Vorteile	Nachteile	Anforderungen an Beratende
· 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 Ratsuchenden aus der Alltagskommunikation vertraut · keine hohen Anforderungen an Schriftsprache	• Gefahr von Missverständnissen · ggf. hohe Erwartungen der Ratsuchenden hinsichtlich Erreichbarkeit und Antwortschnelligkeit · Vertraulichkeit bei alltagsüblichen Messengers zumeist nicht ausreichend gewährleistet · Vermischung mit Chat bei quasi-synchroner Nutzung	· 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 (SPRARACHNACHRICHT): ASYNCHRON, TEXTUNGEBUNDEN

• mündliche Kommunikationsform ► niederschwellig für Personen mit geringer Schriftsprachkompetenz · zeitversetztes Antworten möglich · auch längere Infos möglich · vielen Ratsuchenden aus der Alltagskommunikation vertraut	• Wartezeit, bis Antwort kommt · nicht geeignet für dringende Anliegen · ggf. hohe Erwartungen der Ratsuchenden hinsichtlich Erreichbarkeit und Antwortschnelligkeit	· Siehe oben

AUDIOVISUELL (VIDEOCALL): SYNCHRON, TEXTUNGEBUNDEN

• Ermöglicht die Kommunikation über unterschiedliche Sinneskanäle, was von manchen Ratsuchenden als vertrauter erlebt wird	• Kann die Ratsuchenden überfordern, etwa durch die erforderliche Kameraführung	• Eher geeignet für Kurzberatungen

TELEFONBERATUNG

· schnelle Klärung von Anliegen möglich · reichhaltige emotionale Kommunikation durch die Stimme · niedrigschwellig · Fokussierung aufgrund Sinneskanalreduzierung · kurzfristig realisierbar · geringer Ressourcenaufwand · anonymer Kontakt möglich · bereits sehr lange als Beratungssetting etabliert	· 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	• setzt Gesprächsführungskompetenz voraus: Stimme, Wortwahl und Tonfall bedeutsam · konzentriertes Zuhören notwendig · Terminvereinbarung notwendig · stabile Telefonverbindung wird benötigt (Mobilfunk oder Festnetz)

Arbeitsblatt Blended Counseling-Szenario

Quelle: Hörmann et al., 2019, modifizierte Darstellung

Beschreibung der Ratsuchenden/ der Problematik:

Medienanalyse:

Bei Ratsuchenden verfügbar/ gewünscht	
In der Beratungs-stelle verfügbar	○ Mailkontakt ○ Messenger ○ Telefon ○ Apps ○ Chat ○ Sonstiges:
Von Beratenden realisierbar	

Welchen Mehrwert soll Blended Counseling bringen? Wo liegt der Fokus?

Fokus vor der Beratung: ○ Lebensweltnah ○ Verbesserter Zugang zur Beratung	○ Sonstiges:
Fokus während der Beratung: ○ Stabilisierung Beratungsbeziehung ○ Intensivierung Beratungsprozess ○ Kurzfristige Kontaktmöglichkeit	○ Effizienter Ressourceneinsatz ○ Sonstiges:
Fokus nach der Beratung: ○ Verbesserte Nachsorge ermöglichen ○ Nachhaltigkeit verbessern	○ Erneute Kontaktaufnahme ermöglichen ○ Sonstiges:
Sonstiger Fokus:	

Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums:

Im Blended Counseling Prozess sollen folgende Medien verwendet werden (Mehrfachnennungen möglich):

- ○ Mailkontakt
- ○ Messenger
- ○ Telefon
- ○ Apps
- ○ Chat
- ○ Sonstiges:

Begründung:

Mögliche Ziele Ratsuchende:

Begründung für den Settingwechsel, sonstige Überlegungen:

Mögliche Gründe seitens Ratsuchenden:

Beratungsfachliche Überlegungen:

Gefördert durch:

HESSEN
Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation

HESSEN
Hessisches Ministerium für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege