

Wie geht es weiter mit der Beratung – **Blended Counseling** als Perspektive für die Zukunft?

Emily Engelhardt

Nach zwei Jahren Pandemie hat die Nutzung von Onlineformaten in der psychosozialen Beratung deutlich zugenommen. Die Autorin geht in ihrem Beitrag der Frage nach, was es braucht, um Blended Counseling als konzeptionelle Fassung von Beratungsleistungen in Organisationen einzuführen.

Was bleibt nach der Pandemie? – diese Frage taucht derzeit in vielen Diskussionsrunden, auf Fachtagen oder in Teambesprechungen auf. Während in den Phasen der Kon-

leichtert, dass es endlich wieder in den gewohnten Bahnen läuft.

Hier taucht jedoch schon ein Missverständnis auf: Ebenso wenig, wie es ein Zurück zum Status quo der Welt vor Ausbruch der COVID-19-Pandemie geben wird (Horx 2020), wird es ein Einfach-so-weiter sein. Insofern ist es folgerichtig, dass sich die Soziale Arbeit im Allgemeinen und die psychosoziale Beratung im Speziellen mit der Frage beschäftigen, wie die Erfahrungen mit Onlineformaten aus der Pandemiezeit für die Neuaufstellung der Beratung genutzt werden.

seit Ausbruch der Pandemie gezeigt, dass bei vielen Trägern und Einrichtungen eine große Offenheit und Experimentierfreude hinsichtlich neuer Onlineberatungspraktiken besteht. So erlebte die Videoberatung eine nie da gewesene Verbreitung und Anwendung und wurde vielfach als besondere Innovation beschrieben. Eine Einschätzung, die Weinhardt nicht teilt, indem er bemerkt, dass aufgrund einer bereits vorhandenen alltagskulturellen Nutzung „videografische Gespräche nicht mehr als Innovation eingeführt werden mussten“ (ders. 2022, Seite 3). Gleichwohl haben viele Fachkräfte die Videoberatung sicherlich als eine der größten Veränderungen und Herausforderungen in ihrer bisherigen Beratungspraxis erlebt, was im nach wie vor großen Qualifizierungsbedarf zu diesem Thema zum Ausdruck kommt.

„Die Pandemie zeigte, dass bei vielen Trägern eine große Experimentierfreude hinsichtlich neuer Onlineberatungspraktiken vorhanden ist.“

taktbeschränkungen so viel online beraten wurde, wie nie zuvor, ist aktuell eine vermehrte Rückkehr zu den klassischen Präsenzberatungsangeboten zu beobachten. Inwieweit diese Entwicklung von den Wünschen der Ratsuchenden getrieben ist oder eher eine Reaktion der Fachkräfte auf die Möglichkeit ist, zum Bewährten zurückzukehren, bleibt offen. Und so sind zwei Pole zu beobachten: Die einen haben das online Arbeiten und Beraten zu schätzen gelernt und möchten es auch in Zukunft weiterführen, die anderen zeigen sich er-

Diese Aufgabe ist insofern dringlich, als sich die psychosoziale Beratung seit einigen Jahren bereits ohnehin in einem Transformationsprozess befindet, der durch die gesellschaftlichen Auswirkungen der Digitalisierung getrieben ist (Weinhardt 2022; Reindl & Engelhardt 2021). Hierbei ist jedoch zu konstatieren, dass die Auseinandersetzung mit diesen Aspekten in der Sozialen Arbeit und Beratung verglichen mit anderen Branchen bislang eher schleppend vorangeht und oftmals von (Technologie-)Skepsis geprägt ist. Gleichzeitig hat sich

Aktuelle Entwicklungen und Aufgaben

Wie geht es weiter mit der Beratung? Und welche Rolle spielen Onlineberatungsangebote jetzt und in Zukunft? Die Diskussion, ob es Onlineberatung überhaupt braucht, darf nun auch als abgeschlossen verstanden werden und wurde in den letzten Jahren hinlänglich geführt (Wenzel 2013; Engelhardt 2018; Reindl 2018). Es geht nun vielmehr um die Frage, wie Onlineberatung konzeptionell realisiert

wird. Während viele größere Träger, die bereits seit vielen Jahren Onlineberatung anbieten, zunächst auf die Trennung von Online- und Präsenzberatung gesetzt haben, zeigt sich in den letzten Jahren eine Tendenz, diese zusammenzuführen und in Beratungsprozessen kombiniert einzusetzen (Engelhardt & Reindl 2016).

In aktuellen Diskussionen, was von den Praktiken der Beratung während der Corona-Pandemie auch in Zukunft fortgesetzt werden soll, taucht daher immer wieder der Begriff ‚Blended Counseling‘ auf. Die Annäherung an diesen Begriff erfolgt hierbei häufig unscharf und weniger konzeptionell getrieben. Es scheint eher so, als werde Blended Counseling als eine Art ‚Lösung‘ für den Umgang mit digitalen Beratungspraktiken in einer post-pandemischen Zeit gesehen (Hörmann & Engelhardt 2022).

Der Begriff Blended Counseling wird bereits seit einigen Jahren im Fachdiskurs um aktuelle Entwicklungen in der Beratung konzeptionell beschrieben (Weiß & Engelhardt 2012; Engelhardt & Reindl 2016; Hörmann

©: adobe stock – fizkes



Hilfreich wäre, wenn Beratung künftig als etwas gedacht wird, was mit dem Einsatz unterschiedlichster Medien erfolgt, anstatt Online- und Offline-Beratung strikt zu trennen.

ler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung“ beschreibt (Hörmann et al. 2019). Und diese Definition weist bereits auf einen wichtigen Aspekt hin: Die Einführung eines Blended-Counseling-Konzeptes bedarf einiger Vorüberlegungen und Planungsschritte. Zudem müssen alle Mitglieder einer Organisation

der Annahme, dass für die Präsenzberatung alle nötigen Voraussetzungen vorliegen, bedarf es zunächst der Ergänzung, um die notwendigen Mittel, um auch online zu beraten. Neben der Bereitstellung von technischen Ressourcen in Form geeigneter Hard- und Software geht es hierbei auch um die Frage, welche Voraussetzungen die Ratsuchenden mitbringen. Hierzu ist eine Digitalanamnese hilfreich, die ermittelt, welche digitalen Medien im Kontext der Beratung eingesetzt werden sollen und den Bedarfen und Möglichkeiten der Zielgruppen entsprechen.

Ohne die entsprechende Medienkompetenz lassen sich Blended-Counseling-Konzepte nicht realisieren (Camenzind et al. 2021). Beratende müssen nicht zuletzt über die entsprechende Onlineberatungskompetenz verfügen und in der Lage sein, Übergänge zu gestalten und Metho-

„Organisationen müssen bereit sein, ihr bisheriges Beratungsverständnis neu zu fassen.“

& Engelhardt 2022; Engelhardt 2022) und in diversen Projekten – vor allem an der Fachhochschule Nordwestschweiz vom Team um Professorin Martina Hörmann (siehe hierzu: www.blended-counseling.ch) – erforscht. Von Martina Hörmann stammt auch die Definition, die Blended Counseling als „systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digita-

bereit sein, ihr bisheriges Beratungsverständnis (vor allem auf Präsenzsettings beschränkt) zu überdenken und neu zu fassen.

Schritte bei der Einführung eines Blended-Counseling-Konzeptes

Was braucht es, um Blended Counseling als konzeptionelle Fassung von Beratungsleistungen in Organisationen einzuführen? Ausgehend von

den in unterschiedlichen analogen und digitalen Settings einzusetzen. Blended Counseling lässt sich in einer Organisation nur dann zielführend umsetzen, wenn alle Beratenden mit an Bord sind und die Bereitschaft zeigen, ihre Arbeitsweise zu verändern. Insofern bedarf es eines gemeinsamen konzeptionellen Prozesses, in dem die illustrierten Aspekte diskutiert und das gemeinsame Vorgehen abgebildet werden. Camenzind et al. (i. E.) beschreiben ein Medienkompetenzmodell für Blended Counseling, in welchem Motivation und Bewusstsein als Grundvoraussetzung der Beratenden benannt werden. Weiterhin benötigen Beratende Kompetenzen hinsichtlich der einzusetzenden Tools und Technik sowie des Datenschutzes und der Vertraulichkeit des Beratungsgesprächs. Die Fähigkeit, in ver-

seling-Szenarien zu entwickeln. Hierzu kann mit fiktiven Klient*innen gearbeitet werden, die stellvertretend für typische Beratungsanlässe stehen. Neben einer Analyse der technischen Ausstattung, bevorzugten Kommunikationsformen und dem Grad der Medienkompetenz werden hierbei beratungsfachliche Einschätzungen vorgenommen, die die Settingwahl begründen. Diese Annäherung über eine objektiv-fachliche Begründung ermöglicht eine Ablösung von persönlichen Präferenzen, deckt gegebenenfalls auch blinde Flecken in der eigenen Arbeitsweise auf und weist auf Qualifizierungsbedarfe hin.

Transformation ist auch immer durch Aushandlungsprozesse und Ergebnisoffenheit charakterisiert. Insofern

der Digitalisierung doch gerade in der Beratung etwas entgegengesetzt, müssen sich auch die Frage gefallen lassen, wie eine solche bewahrpädagogische Haltung mit Prinzipien der Lebensweltorientierung vereinbar ist. Der Blick auf möglicherweise fehlende Ressourcen und Kompetenzen bei den Adressat*innen ist zwar wichtig, sollte aber nicht von eigenen Defiziten im Umgang mit der digitalen Transformation des Arbeitsfeldes ablenken.

Kritischer Ausblick

So sehr Blended Counseling aktuell als ‚Türöffner‘ für die Auseinandersetzung mit der Transformation von methodischem Beratungshandeln zu fungieren scheint, so sehr unterstützt dieses Konzept auch die Theorie von zwei (Beratungs-)Welten, in der die analoge Welt (Präsenzberatung) der digitalen Welt (Onlineberatung) gegenübergestellt wird.

Ob diese Gegenüberstellung zielführend ist, muss kritisch diskutiert werden. Zu befürchten ist, dass die Trennung in zwei Beratungswelten dazu führt, dass auch in Zukunft die Präsenzberatung als althergebrachte Praxis der psychosozialen Beratung im Vordergrund steht und als bevorzugte Form ausgeübt wird. Wünschenswert wäre eine Entwicklung, in der Onlineberatungspraktiken als selbstverständlich betrachtet und eingesetzt werden und die oftmals auch wertende Gegenüberstellung aufgelöst ist. Wenzel führt diese Idee als grundlegende Handlungsänderung von Beratenden bereits 2013 ein und konstatiert, wenn „die Kommunikation im Mittelpunkt des professionellen Beratungshandelns stehen würde, wäre es mög-

„Wünschenswert wäre, wenn Onlineberatungspraktiken selbstverständlich eingesetzt werden.“

schiedenen Kommunikationssettings eine tragfähige Beratungsbeziehung herzustellen und das Beratungssystem zu erfassen, sollte regelmäßig reflektiert und evaluiert werden. Das Vorliegen dieser Kompetenzen ist eine wichtige Voraussetzung, um Beratungssettings an der Medienkompetenz der Klient*innen orientiert auszuwählen und einzuführen. Und nicht zuletzt sollte die regelmäßige Reflexion und Evaluation der Arbeitsweise sollte aber ebenso technologische Weiterentwicklungen und Nutzungspraktiken der Ratsuchenden im Blick behalten (ebd.).

Als hilfreich hat es sich erwiesen, im Rahmen der Konzeption unterschiedliche exemplarische Blended-Coun-

seling ist es auch eine Aufgabe der Leitung, in Organisationen Rahmenbedingungen zu schaffen, unter denen sich die Fachkräfte mit neuen Herausforderungen befassen können. Sie müssen Ressourcen zur Verfügung stellen, Konzepte zu entwickeln, neue Arbeitsweisen zu erproben und diese nach einer Auswertung gegebenenfalls anzupassen. Wandel geschieht nicht über Nacht, und so wird auch ein Workshop nicht ausreichen, um eine neue Beratungskonzeption einzuführen. Und da nach wie vor bei vielen Berater*innen Widerstände hinsichtlich digital vermittelter Beratung vorliegen (Römer & Mundelsee 2021), braucht es auch Raum, um diese zu reflektieren. Denn diejenigen, die den Eindruck haben, man müsse

lich, die Beratung insgesamt theoretisch neu zu fassen, und Fragen der Medienbildung würden damit in die Beratungsfachlichkeit mit hineingenommen werden“ (Wenzel 2013, Seite 228). Ein Ziel könnte es damit sein, die Trennung von online und offline zu überwinden und künftig von Beratung zu sprechen, die mit dem Einsatz unterschiedlichster Medien und Methoden in vielfältigen Kommunikationssettings realisiert wird. Hierzu müssten unter anderem bereits in der grundständigen Qualifizierung Beratungskompetenzen für verschiedene kommunikative Settings vermittelt und verinnerlicht werden.

Eine weitere Herausforderung liegt in der nach wie vor sozialräumlich orientierten Finanzierungsstruktur Sozialer Arbeit und der Überwindung des Dilemmas, dass Onlineberatungsangebote oftmals von Klient*innen genutzt werden, die nicht aus dem Postleitzahlenbereich des Angebots kommen (Reindl & Engelhardt 2021). So bedarf es neben der theoretischen Neuausrichtung der Beratung auch einer politischen Debatte, da sich „das Konzept physisch begrenzter Sozialraumbezirke nicht mehr mit dem Prinzip entörtlichter virtueller Räume in Deckung bringen lässt: Adressat*innen suchen im Internet dort um Hilfe, wo es ihnen sinnvoll erscheint“ (Weinhardt 2022, Seite 8).

Aktuell stehen wir vermutlich jedoch noch nicht an diesem Punkt. Die Auseinandersetzung mit Blended Counseling kann jedoch ein Schritt in diese Richtung sein. Und vielleicht sprechen wir dann in einigen Jahren einfach von ‚Beratung‘ – ohne die Besonderheiten von Settings

hervorzuheben. Es wäre vorstellbar, dass wir dann Beratungsprozesse selbstverständlich mit verschiedenen Medien in unterschiedlichsten Settings realisieren – lebensweltorientiert und an die Bedürfnisse der Klient*innen angepasst. <<

Literatur

Camenzind, Gina; Hörmann, Martina; Tschopp, Dominik (2021): Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling: Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Schlussbericht. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz. <https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2021/11/Schlussbericht-Projekt-MKBC.pdf>

Engelhardt, Emily; Reindl, Richard (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In: Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4 (2), Seiten 130–144. <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393/342> (21.06.2022)

Engelhardt, Emily (2022): Blended Counseling – Die Zukunft der Beratung. In: Hochbahn, Astrid. (Hg.): Gekonnt online in Beratung, Coaching und Weiterbildung. Digitale Formate für die Praxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, Seiten 91–98.

Horx, Matthias (2020): Die Zukunft nach Corona. Wie eine Krise die Gesellschaft, unser Denken und unser Handeln verändert. Berlin: Econ.

Hörmann, Martina; Aeberhardt, Dania; Flammer, Patricia; Tanner, Alexandra; Tschopp, Dominik; Wenzel, Joachim (2019): Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz. https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf (21.06.2022)

Hörmann, Martina; Engelhardt, Emily (2022): Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 40 (2), 72–78.

Reindl, Richard (2018): Onlineberatung? Neue Formen der Beratung in der Sozialen Arbeit. In: Blätter der Wohlfahrtspflege, 165. Jg., H. 3, 103 – 106.

Reindl, Richard & Engelhardt, Emily (2021): Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen. In: Freier, C., König, J. Manzeschke, A. & Städtler-Mach, B. (Hrsg.): Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft Wiesbaden: Springer VS, 117–128.

Römer, Cindy; Mundelsee, Lukas (2021): Einstellungen gegenüber Online-Beratung: Eine Umfrage unter Berater:innen, Coaches und Therapeut:innen. Heidelberg: Springer. <https://link.springer.com/article/10.1365/s40896-021-00061-5>

Weinhardt, Marc (2022): Offene Fragen an die Hilfeform Beratung im Spannungsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung. EthikJournal, 1/2022, https://www.ethikjournal.de/fileadmin/user_upload/ethikjournal/Texte_Ausgabe_2022_1/Weinhardt_Ethikjournal_1.2022.pdf (21.06.2022).

Weiß, Stefanie; Engelhardt, Emily (2012): Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). E-Beratungsjournal 8(1), 1–9. https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf (21.06.2022).

Wenzel, Joachim (2013): Wandel der Beratung durch neue Medien. Göttingen: V & R unipress.



Emily Engelhardt, Pädagogin M. A. (univ.), Systemische Beraterin &

Supervisorin (DGSF/SG) war Gründungsgeschäftsführerin des Instituts für E-Beratung an der TH Nürnberg. Zuvor leitete sie eine Onlineberatungsstelle für Kinder und Jugendliche. Aktuell ist sie als selbstständige Trainerin und Supervisorin tätig. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Onlineberatung, Digitale Sozialarbeit sowie Digitale Transformation und Beratung, über die sie regelmäßig auch in ihrem Podcast spricht. www.der-dreh.net