

**Vortrag  
„Blended Counseling – Die Beratungsform  
der Zukunft?“**

**„Schreiben hilft“  
Fachtagung Onlineberatung**

**24.März 2023**

**Referentin: Dipl.-Päd. Petra Risau**

# Überblick

## WAS WAR?

Zur Entwicklung der Onlineberatung  
(vor/während/nach Corona)

## WAS IST?

Zum Stand der Onlineberatung  
Erkenntnisse & allg. u. spezifische Wirkmechanismen  
Onlineberatungskanäle & ihre Besonderheiten &  
Bedeutung für Blended Counseling  
Aktuelle Fragestellungen

## WAS KOMMT?

Zu Herausforderungen der Onlineberatung -  
Fokus auf Blended Counseling -  
die Beratungsform der Zukunft?  
Blick auf KI



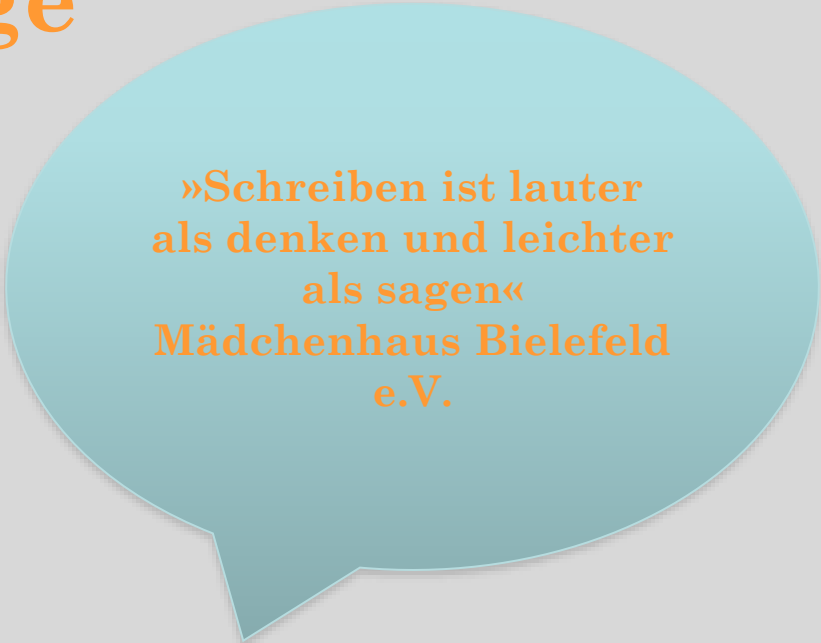
WAS WAR & WAS IST?

Entwicklung und Stand der  
Onlineberatung



# Onlineberatung - Eigenständige Beratungsform

- Reale Beratung im virtuellen Raum  
(knapp 30 Jahre im deutschsprachigem Raum)
- Der digitale Kontakt ist /war (?) ein persönlicher Kontakt
- Flexibler Einsatz
- erfolgt nicht „nebenbei“
- erfordert Zeit und eigene Qualifikation, Konzeption, Methodik und Ressourcen
- Onlineberatung wirkt und ist ähnlich effektiv wie face-to-face-Beratung (Studien, Evaluationen)



»Schreiben ist lauter  
als denken und leichter  
als sagen«  
Mädchenhaus Bielefeld  
e.V.

# Der Einsatz von Onlineberatungskanälen ist abhängig ...

- ... von der Zielgruppe, Beratungsschwerpunkt, Ziel der Beratung
- ....davon, ob Anonymität im Vordergrund steht
- ....von dem Konzept der Einrichtung (Einmal-/Erstberatung; Informationsberatung; Verweisender Charakter; Beziehungsgestaltung (ggf. auch blended) (vgl. Kühne 2019)

# Felder der Onlineberatung

- Onlineberatung wird in nahezu allen Beratungsfeldern eingesetzt
- Organisation über gemeinsame Plattformen, in die Beratungskontingente eingebracht werden (z. B. bke) oder als Einzelangebote
- Themenspezifisch (Suchtberatung, Erziehungsberatung, Frauenberatung, Peerberatung,...)
- Als reine Onlineberatungsangebote oder in Form von „Blended Counseling“ (online & offline)



# HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.



Unter der **Notrufnummer 142** erreichen Sie uns 24



Im **Sofortchat** können Sie zu bestimmten Zeiten direkt



Schreiben Sie uns eine **Mailanfrage**. Wir

## Beratung für Kinder und Jugendliche jederzeit - anonym - kostenlos

ANRUFEN

ONLINE

CHAT

### Нове: Чат-консультація українською мовою

Ти втік від війни в Україні? З нами ти можеш анонімно спілкуватися про свою ситуацію, свої проблеми, хвилювання чи страхи. Ми тут для тебе поговорити українською чи російською мовами.

ДІЗНАТИСЯ БІЛЬШЕ

ÜBER UNSERE UKRAINE-PROJEKTE





## Onlineberatung

Du schreibst lieber, als zu reden? Schick uns hier anonym deine Anfrage, wir antworten dir innerhalb der nächsten Tage.

**Bitte beachte:** Alle Anfragen werden von uns der Reihe nach beantwortet. Es kann eine Zeit lang dauern, bis du deine Antwort erhältst. **Wenn du sofort unsere Hilfe benötigst, erreichst du uns rund um die Uhr, kostenlos und anonym unter der Nummer 147.**

### Login

Username \*

Passwort \*

EINLOGGEN

### Du bist zum ersten Mal hier?

Lege hier deinen Account an

JETZT REGISTRIEREN.

## Online-Beratung

Das Online-Beratungsangebot richtet sich an Menschen mit Konflikten und Problemen im persönlichen und zwischenmenschlichen Bereich. Die Online Beratung kann jederzeit in Anspruch genommen werden, insbesondere, wenn Sie sich in einer schwierigen Lebenssituation befinden, sich überfordert fühlen und Klärung und Unterstützung suchen.

Auslöser können Konflikte in Partnerschaft, Familie und Beruf, Lebensveränderungskrisen sowie unvorhergesehene Belastungen sein.

Hier gehts zur Onlineberatung [www.antworten.at](http://www.antworten.at) der ARGE Beratung, Psychotherapie und Mediation.



Die ARGE Beratung, Psychotherapie und Mediation ist ein österreichweiter Zusammenschluss kirchlicher und kirchennaher Träger von geförderten Familienberatungsstellen. Nähere Infos zur ARGE [\[hier...\]](#)

Gefördert von [Bundeskanzleramt Bundesministerin für Frauen, Familien und Jugend](#)



 **Bundeskanzleramt**

Bundesministerin für Frauen,  
Familien und Jugend

Mediation: Diese ist ein freiwilliger Zusammenschluss von Einrichtungen kirchlicher und kirchenfremder Träger, die Beratung, Psychotherapie und/oder Mediation anbieten. Nähere Informationen unter [www.arge-beratung.at](http://www.arge-beratung.at).

Sie helfen uns mit einer Spende auf unser Konto bei der Raiffeisenlandesbank, AT87 3200 0000 0747 4695, lautend auf Evangelische Superintendentur A.B. Wien - Verwendungszweck: Onlineberatung

Vielen Dank - Ihre Arbeitsgemeinschaft - ARGE Onlineberatung!



Mailanfrage stellen



Termin buchen



12.05.2022

JETZT SPENDEN

## Neu: Diskrete und unkomplizierte Online-Hilfe der Caritas

Wer in Not ist, erhält ab sofort nicht nur in den Caritas-Sozialberatungsstellen vor Ort Hilfe, sondern auch online: Über [www.caritas-wegweiser.at](http://www.caritas-wegweiser.at) gibt es schnell, unkompliziert und diskret zur Beratung und Unterstützung. Diese „erste Hilfe“ für Oberöreicher\*innen bei finanziellen Problemen kann die Caritas nur dank Spenden leisten. Diese sammeln in den nächsten Wochen wieder zahlreiche ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen aus den Pfarren in Linz und Linz-Land.

Willkommen beim  
Caritas Wegweiser!



## Wo brauchen Sie Hilfe?



# Entwicklung vor der Pandemie

- **Vor der Pandemie:** Onlineberatung wurde überwiegend im Rahmen einer Zwei-Welten-Theorie thematisiert (Beratungssäulen standen getrennt nebeneinander), da man am Primat der Kopräsenz festhielt (Weinhardt 2022: 2)
- Onlineberatung wurde weitgehend als Einstiegsberatung gesehen; Anfangs oft direkte Weitervermittlung an Beratungsstelle vor Ort (da face-to-face Goldstandard)
- Erkenntnis: Ratsuchende, die online Hilfe suchen, wollen in der Regel auch online weiter begleitet werden (Folgekontakte sind erwünscht)
- In der Folge Institutionalisierung überwiegend textgebundener digitaler Beratungsformate (Studien; Veröffentlichungen (u.a. im e-beratungsjournal); Einzug- in Aus- und Fortbildung; objektiviertes Fachwissen entstanden, Qualitätsstandards); Teilweise „blended“ Ansätze, oft dann aber „nur“ als Einstiegsweg in die Beratung vor Ort
- Einbindung in das (bestehende) Beratungskonzept der Einrichtung oft nicht vorhanden

# Entwicklung während und „nach“ der Pandemie

- Digitale Beratung war **in der Pandemie** ein Erfolgsmodell (Beispielindikator: 60% Zunahme digitaler Beratung bei der bke in 2020 im Vergleich zum Vorjahr, vgl. Weinhardt 2022).  
=> Mit Onlineberatung durch die Krise
- In der Pandemie entstanden neue Beratungspraktiken, v.a. Videoberatung (Meyer und Alsago 2021; Silberberg 2020)
- **„Nach“ der Pandemie (postpandemischer Stand):** Diese Beratungspraktiken sind nicht durch die Institutionalisierungsgeschichte gedeckt und verweisen auf Theorie- und Konzeptlücken (vgl. Weinhardt 2022).
- Settingwechsel möglich (Blended Counseling)
- Flexible Einsatzbereiche der Onlineberatung: Prävention, Begleitung, Nachsorge, internetgestützte Therapieprogramme...wo zum Teil auch schon blended gearbeitet wird etc.

# Aktuelle Fragestellungen

Es geht nicht mehr um die Frage,

- ob Onlineberatung eine sinnvolle Beratungsform ist, sondern darum,
- wie Onlineberatung konzipiert sein muss, um effektiv zu wirken...?

Es geht nicht mehr ausschließlich um Anonymität, sondern um Flexibilität und um die Frage:

- ***Wann ist welches (Online-)Beratungsformat für welche Person, mit welchem Anliegen und in welcher Phase sinnvoll und effektiv?***
- ***Und da kommt Blended Counseling mit ins Spiel ;-)***

*„...internetgestützte Angebote sind nicht für alle Menschen in allen Situationen gleichermaßen geeignet... wie übrigens auch face-to-face-Settings...“*

(vgl. Gahleitner & Preschl, 2016)



# Blended Counseling ist mehr....

- ...als eine bloße oder willkürliche Aneinanderreihung unterschiedlicher Kanäle oder als eine Möglichkeit aufgrund von pragmatischen Gründen
- Beim Blended Counseling geht es um eine reflektierte, bewusste Kombination unterschiedlicher Beratungskanäle innerhalb eines Beratungsprozesses

=> Dazu wichtig:

- Besonderheiten und Wirkmechanismen der einzelnen Beratungskanäle berücksichtigen, um diese systematisch miteinander verbinden zu können

=> Allg. Wirkfaktoren von Onlineberatung & spezifische Wirkfaktoren der schriftbasierten Beratung bedeutsam

WAS WAR & WAS IST?

Erkenntnisse & allg.  
Wirkmechanismen schriftbasierter  
Beratung



# Motive der Onlineberatung

## 1. Verfügbarkeit

- Zeitliche Flexibilität, Örtliche Unabhängigkeit, Verfügbarkeit; Zugänglichkeit, Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten und

## 2. Kontrolle

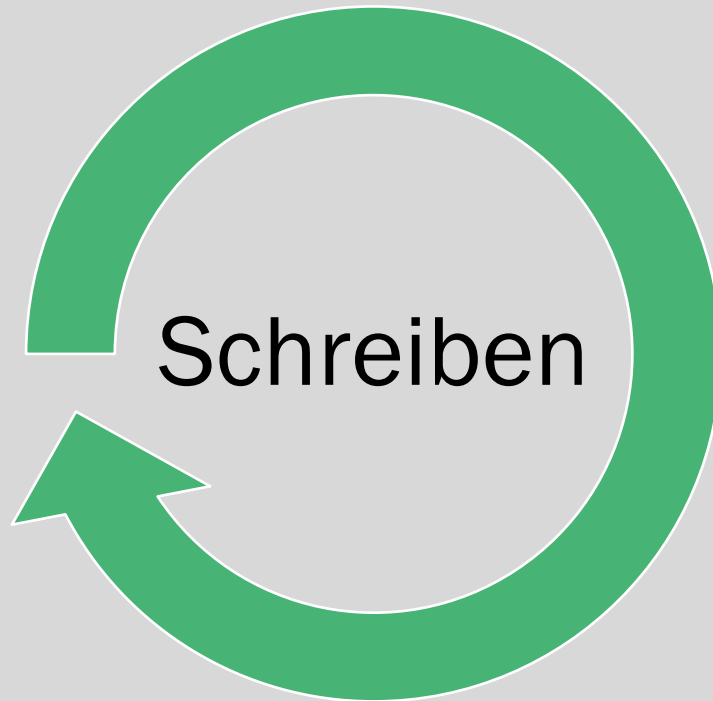
- Anonymität, Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. ggf. abubrechen, Möglichkeit, sich ausschließlich schriftlich auszutauschen.

(vgl. u.a. Hinsch/Schneider 2002; Döring 2003; Gehrman 2008; Eichenberg 2016)

# Beispiel

*„Ich habe mir einen Chattermin geholt, weil ich nicht sprechen kann, naja, klar kann ich sprechen, aber irgendetwas ist in mir drin, das hindert mich. Tief in mir sitzt was und das verhindert, das ich sprechen kann. Die Wörter bleiben mir im Hals stecken. Als Kind durfte ich schon nicht sprechen, schon gar nicht über das, was mir angetan wurde.“ (Knatz & Schumacher, 2019)*

# Wirkmechanismen



- Anonymität
- Autonomie
- Beziehung

»Schreiben ist  
lauter als denken  
und leichter als  
sagen«\*

\*(Zitat: „Heterogene Nutzertypen schätzen in der (psychosozialen) Onlineberatung vor allem die Autonomie über ihren Hilfeprozess.“ (Weinhardt 2009, 262), Eichenberg & Küsel, 2016, S. 97). \*Mädchenhaus Bielefeld

# Hauptwirkfaktor: Beziehung zwischen Berater\*in und Ratsuchende

- Hohe Verbindlichkeit im Onlinekontakt gibt Klient\*innen Struktur und Halt und eine erste Vertrauensbasis sowie einen sicheren Ort „Save Place“ (Gahleitner & Preschl, 2016)
- => dies stärkt die Beziehung zwischen Berater\*in und Ratsuchenden, ein Hauptwirkfaktor in der Online-Beratung (Gahleitner & Preschl, 2016; Risau, 2019)
- Beziehung findet besonders über die Schriftsprache statt (Hintenberger)

Sorgen kann man teilen.

TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

# Erkenntnisse

- Durch Onlineberatung kann eine Beziehung und eine Vertrauensbasis aufgebaut werden
- Online-Beratung & Online-Therapie sind effektiv, ähnlich wie face-to-face
- Erkenntnisse: „[...] dass in internetgestützten psychologischen Interventionen positive und vergleichbar gute Beziehungen wie im Face-to-Face-Setting hergestellt werden können.“  
(u.a. Gahleitner & Preschl, 2016, S.113; vgl. Berger, 2015)

**»Schreiben ist  
lauter als denken  
und leichter als  
sagen«**

**Mädchenhaus Bielefeld**

## WAS WAR & WAS IST?

Beratungskanäle – Besonderheiten  
& spezifische Wirkmechanismen





# Onlineberatungskanäle

	textbasiert	nicht textbasiert
synchron	Chat	Video, Internettelefonie, Avatare
synchron & asynchron	<b>Messenger</b>	
asynchron	(Web-mail), Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Kanäle haben sich ausdifferenziert, ohne das bisher bestehende weggefallen sind (Kühne 2019)  
Grafik nach Engelhardt, 2019

# Mailberatung

- Nähe durch Distanz – erhöhte Selbstoffenbarung
- Beratungsprozess ist dokumentiert
- Asynchronität für die Beratung nutzen – Beratung braucht Zeit - entschleunigte Beratung; Berücksichtigung Gefühlslage der Klient\*innen (ggf. anders, wenn ich 3 Tage später antworte; keine unmittelbare Krisenintervention möglich)
- Das „Wesentliche“ passiert zwischen den Sitzungen
- Das Gelesene erst mal „sacken“ lassen

# Mailberatung

- Wirkfaktor Schreiben - Autonomie; Anonymität; Abstand; 24/7
- Schreiben ermöglicht Distanz zum Erlebten/ Auseinandersetzung mit Trauma möglich; fördert selbstreflexive Prozesse „Wenn ich mich so schreiben lese“ ; hat Ventilfunktion
- Virtuelles Tagebuch
- Sprache gezielt als Intervention einsetzen; mediale Distanz durch Versprachlichungsstrategien abmildern; beziehungs- und dialogorientiertes Schreiben; sprachliche Phänomene und ihre Wirkung (Engels/Hintenberger 2023)
- Methodenvielfalt im Rahmen der Mailberatung / Metaphereneinsatz/systemisches Arbeiten/kreatives Schreiben
- Flexibel einsetzbar im Sinne von Blended Counseling
- => eher geeignet für Ratsuchende, die in der Lage sind längere Texte zu formulieren

## Über uns

**Wir bieten frauen\*spezifische psychosoziale und rechtliche Beratung zu allen Themen des weiblichen Lebenszusammenhangs.**

### Tätigkeitsbereich

Beziehungsprobleme, Trennung/Scheidung, Einsamkeit, Identitätskonflikte, Selbstwertprobleme, Lebenskrisen, Gewalterfahrungen, Gesundheit, Angst, Trauer, Depression, psychosomatische Probleme, weibliche Lebensphasen, Sexualität, Konflikte mit Kindern, Probleme bezüglich Berufstätigkeit, Fragen zur Berufsorientierung und Weiterbildung



37.000 versendete Mails

Wohin mit meinen Selbstmordgedanken?

Hier helfen Jugendliche Jugendlichen! Persönlich und anonym.

# Chatberatung

## Textbasierter Chat:

Zeitsynchron (aber nicht zeichen-simultan), verschriftlichte Mündlichkeit, dialogisch, spontan, wechselseitiges Kommunikationsgeschehen

- Verdichtung der Zeit
- i.d. Regel Terminabsprache , aber auch offene Sprechstunde möglich
- gemeinsamer „Raum“
- Informationsmenge 1:6
- Sehr fokussiertes Arbeiten an einem bestimmten Thema möglich; Beispiel: Paarberatung
- Open2chat - Chatplattform von Jugendlichen für Jugendliche (Peerberatung); peer4U; ...
- Interaktionsorientiertes Schreiben: schriftliche, mündliche sowie digitalisierte Ausdrucksformen (Emojis, Hyperlinks, ...) kommen in einer hybriden Kombination zum Einsatz (Engels/Hintenberger 2022)
- **Formate: Einzelchat - Gruppenchat - Expert\*innenchat**

=> eher geeignet für Ratsuchende, für die lange und strukturierte Texte eher schwierig sind (vgl. Klein, 2015) oder mit ganz gezieltem Anliegen o. fokussierte Fragestellung und dem Wunsch nach zeitsynchronem, direktem Austausch



## Chatberatung

Im Chat der Telefonseelsorge können Sie **täglich von 16-23 Uhr** direkt, anonym und ohne Anmeldung mit einer Onlineberaterin bzw. einem Onlineberater chatten.

Sollten gerade alle Berater\*innen Gespräche führen, erkennen Sie dies an Ihrer Warteschlangenposition. Sobald der Chatroom wieder frei ist, sind wir für Sie da!

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit der [Mailberatung](#).

Mit der Nutzung unseres Angebots akzeptieren Sie unsere Nutzungsbedingungen sowie die Datenschutzbestimmungen (siehe unten).

Außerdem finden Sie [hier](#) die FAQs.



open2chat



## Begleitung von Jugendlichen für Jugendliche

open2chat ist eine Möglichkeit für Jugendliche, online mit Gleichaltrigen über ihre Sorgen, Fragen und Probleme zu chatten. open2chat ist kostenlos und anonym.  
Diese Form der Unterstützung ersetzt keine psychotherapeutische oder ärztliche Behandlung.  
open2chat ist ein Angebot von speziell ausgebildeten Jugendlichen für Jugendliche.

Zum Chat



Was ist open2chat



Zur Chatplattform



Ausbildung  
Begleiter\*innen



# kids-line: Rat für junge Leute

ANRUF

CHAT/MAIL

## Wir sind für dich da

Schön, dass du die kids-line gefunden hast.

Wir sind für dich da.

Wir nehmen dich ernst.

Ehrlich – du bist uns wichtig.

Wir sind für dich erreichbar von 13-21 Uhr.

Wir nehmen uns Zeit.

Wir hören dir zu.

# Online-Bildungsberatung Österreich

## Vorarlberg

---

*Termin:*

Do, 23.03.2023 / 16:00 Uhr

*Thema:*

Vorarlberg Einzelchat-Termin

Belegen

Donnerstag, 23. März 2023 / 16:00 - 16:45 Uhr

## Vorarlberg Einzelchat-Termin

Chat beginnt in **2 Tagen**

Beschreibung:

Willkommen bei der Online Bildungsberatung. Mein Name ist Gudrun Neuraüter. Gerne können Sie mir Ihr Anliegen oder Thema bei der Buchung beschreiben.

Bitte notieren Sie sich Ihre Zugangsdaten - sie werden nicht gespeichert.

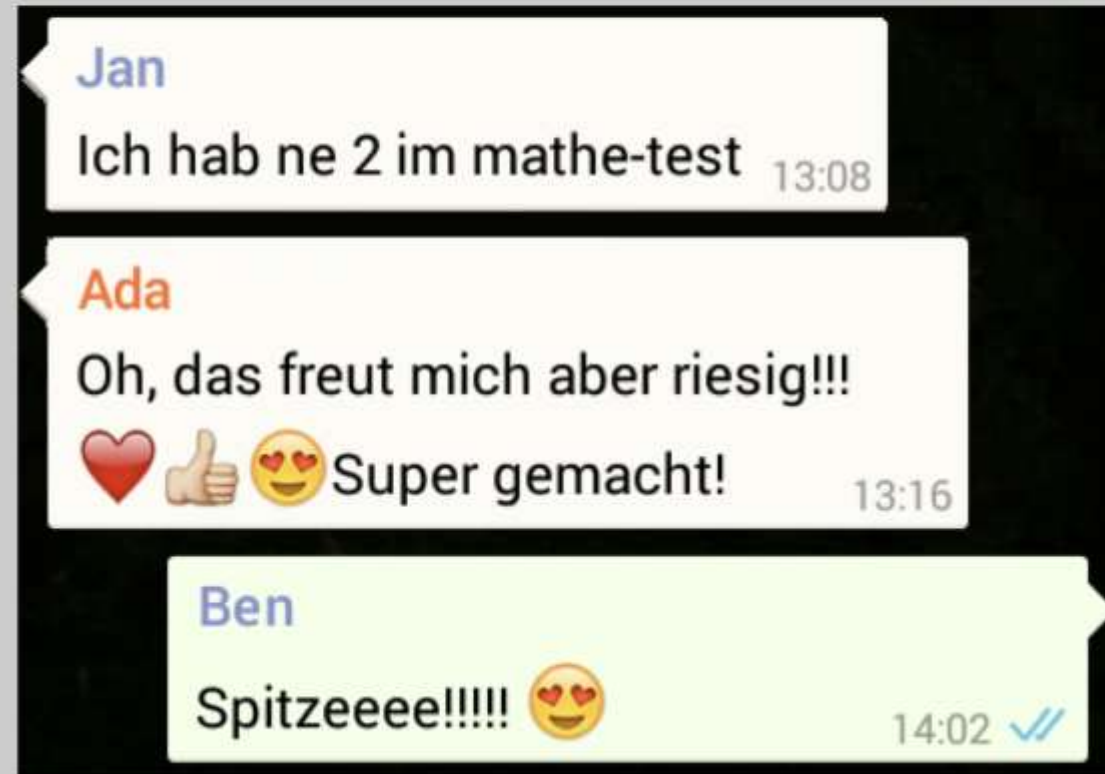
---

■ [Zum gebuchten Termin](#)

# Messenger

- **Multimedial:** alle Onlineberatungskanäle stehen mir zur Verfügung und können kombiniert und intermedial genutzt werden werden: Text-Chat (synchron oder asynchron wie Mail...), Links , Bilder, Gifs, Fotos, Video, Sprachnachrichten, Videos einbinden
- **Historie auf einen Blick:** Eine visuell wahrnehmbare Fläche; ein Stream
- **Besondere Wirkmechanismen (alles auf einen Blick/einer Fläche):** schon Smileys wirken (vgl. Beißwenger)
- **Zitiermöglichkeit; latente Konversationsfäden:** Scrollmöglichkeit
- **gut für die Begleitung, zwischendurch Nachrichten senden, Krisenintervention, Empowerment**
- **SPRACHNACHRICHTEN:** Es geht schneller, einen Text zu sprechen als ihn zu schreiben
- => eher gut geeignet für Jugendliche und junge Erwachsene, aber auch geflüchtete Menschen / Migrant\*innen

**Beispiel: Ausschnitt aus einem *WhatsApp*-Chat:**





# Herausforderung – Beratung per Messenger

- Mischung aus synchroner und asynchroner Kommunikation: Frage nach Beratungskonzept/ Arbeitsauftrag/Ziel der Beratung?
- Beziehungsgestaltung: Aufbau und Beendigung von Beratungsprozessen
- Einsatz von Beratungsmethoden/-techniken/ -interventionen
- Wahl der Sprache
- Erwartungshaltungen Ratsuchende/Berater\*innen
- Reaktionszeiten
- DATENSCHUTZ!
- Wirkfaktoren?
- Raum

# Migrationsberatung für erwachsene Zuwander:innen (MBE)



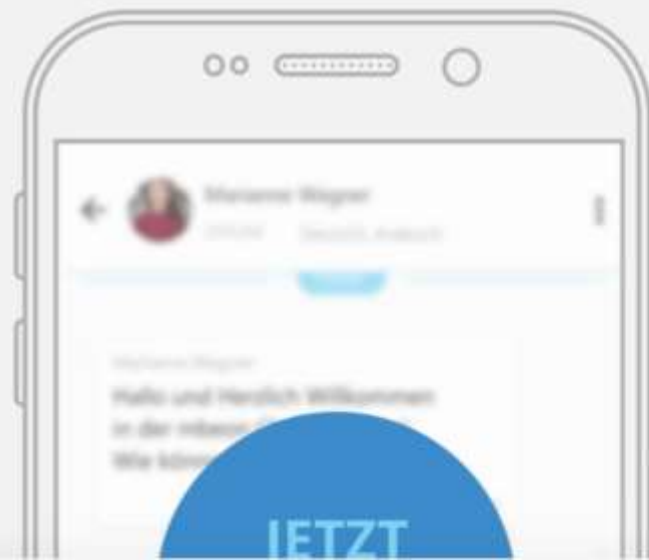
Einfach | Kostenlos | Vertraulich

Beratung starten

# Chatte für Beratung.

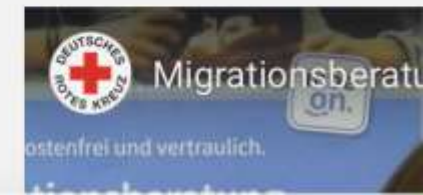


VIDEO AUF  
UKRAINISCH MIT  
UNTERTITELN



INFORMATIONEN  
UND  
BERATUNG -  
ONLINE, MOBIL,  
REGIONAL

VIDEO AUF  
RUSSISCH  
UNTERTITELN





# Zweiter Bildungsweg

BRP, SBP, Matura, Pflichtschule,  
Lehre ... wie geht das?



TELEFON

gratis-Tel.: 0800 20 79 59



TERMIN

Termin buchen



VIDEO-

TELEFONIE



MESSENGER

Facebook und WhatsApp



ONLINE

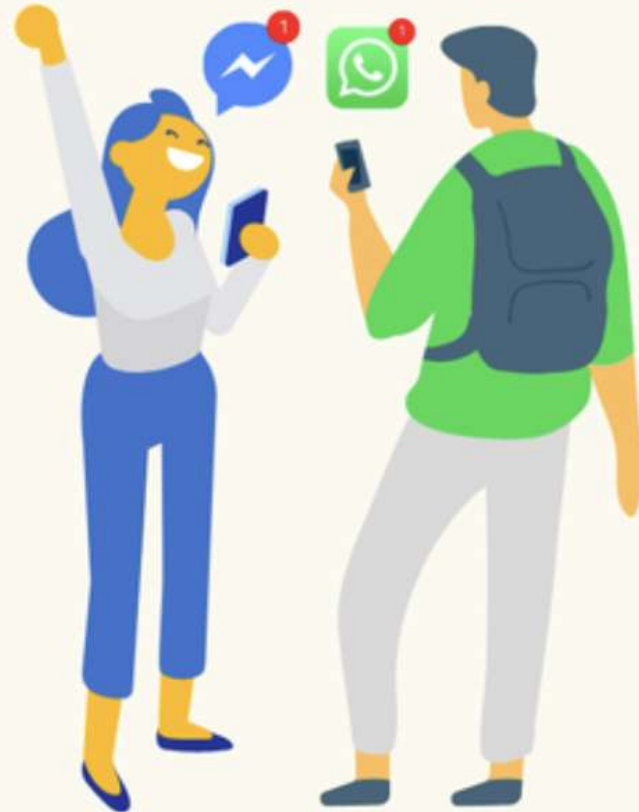
Mail und Chat



# MESSENGER

## *Beratung!*

Mo.-Fr. 9:00 bis 16:00  
auf WhatsApp  
( 0800 20 79 59) und  
per Facebook-  
Messenger (einfach  
eine Nachricht an die  
Facebook-Seite  
"Bildungsberatung in  
Wien" schreiben)!



#Bildungsberatung

BILDUNGSBERATUNG  
WIEN

UMSETZUNG MIT  
USERLIKE

Das Team von „Coming out und so...!“ sind ehrenamtliche Peer-Beraterinnen und -Berater (also Jugendliche, die Jugendliche beraten). Sie alle sind selbst LGBTQ und werden durch ein professionelles Team an Psycholog\*innen und Sozialpädagog\*innen ausgebildet und begleitet



Nicht für alle Themenbereiche sind wir genau richtig.  
Du hast düstere Gedanken und brauchst jetzt sofort Unterstützung?  
Dann helfen Dir diese Profis:



 [BERATUNG](#) [ÜBER UNS](#) [QUALITÄT](#) [INFOPOOL](#) [SPENDEN](#) [PRESSE](#)



# MESSENGER-BERATUNG

Cool, Du hast Dich für die Messenger-Beratung entschieden! Um den Datenschutz und vor allem auch Deine Anonymität zu schützen, arbeiten wir hier mit unserer eigens dafür entwickelten App mit dem Namen „...und so! – messenger“.

Du findest sie im **App-Store** und bei **Google Play**.

Mit Hilfe der App kannst du deiner/deinem Berater:in jeden Tag und zu jeder Uhrzeit eine Message schreiben. Auch wir erreichen dich auf diesem Weg einfach und schnell. Sobald du deine Message geschrieben hast und dein:e Berater:in Zeit hat, erhältst du eine Antwort.

Im Messenger sind wir fast allen Tagen der Woche für Dich erreichbar. Jede:r von uns hat dabei Zeitslots, in denen wir auf jeden Fall online sind. Eine Übersicht der Zeiten findest Du in der App selber (unter Beratung -> Unser Team) oder auch auf unserem Insta-Kanal. (<https://www.instagram.com/comingoutundso/>) Also einfach mal „Hallo!“ sagen – und den Rest kriegen wir schon gemeinsam hin!

# Videoberatung

- Szenarien: Einzel- oder Gruppenberatungssettings per Video
  - Kommt der Präsenzberatung nahe, gleichwohl kein gemeinsamer Raum (keine Kopräsenz), kein Augenkontakt
  - Nur Ausschnitt der Person sichtbar; Klient\*innen sehen sich selbst per Video
  - Seit Corona steigender Bedarf: Begleitung und Betreuung/Kontakt halten mit bestehenden Klient\*innen
  - Pragmatische Gründe: Überbrückung von Entfernung /ortsungebunden (von zu Hause, ländl. Bereich, Ausland); Zeitersparnis, Flexibilität aber auch Schutz vor übertragbare Krankheiten (Corona)
  - Zusätzliche Tools: Bildschirmfreigabe, Text-Chat, Whiteboard, Videos, ...
  - Situationsspezifischer Einsatz unterschiedlicher Medien (vgl. Hintenberger 2022)
  - Wer hört mit? Wer ist noch mit im Raum? Wo findet die Beratung statt? (Schlafzimmer, Küche, Supermarkt, Park, Auto?) Abgleich über das Setting wichtig – Rahmenbedingungen klären
  - Wie technikaffin sind unsere Klient\*innen und wie sind sie ausgestattet (Handy? Tablet?)
- => Eher gut geeignet für Bestandsklient\*innen und für Ratsuchende, die den visuellen Kanal bevorzugen, auch Coaching, Supervision

# Merkmale Telefonberatung

- **Anonymität:** Anonymität des Beratungsangebotes senkt u.U. die Hemmschwelle (zur Annahme aber auch zur Beendigung)\*
- **Nähe durch Distanz:** Der Einstieg in die Beratungssituation erfolgt relativ abrupt, evtl. auch ohne genauere Vorbereitung des/der Ratsuchenden.
- **Niedrigschwelligkeit:** meist Zeit- und ortsungebunden (vgl. Telefonseelsorge)
- **Konzentration auf den auditiven Kanal:** Aktives Zuhören (Hörverstehen und Bereitschaft zum Zuhören) und exaktes Formulieren (verständlich und klar ausdrücken).
- **Kanalreduktion:** Stimme als Informationsquelle (Tonlage, Sprachrhythmus, Lautstärke, Stimmung)
- Der Telefonsituation wird als symmetrische Kommunikation wahrgenommen

## Synchrone und asynchrone Medien – Vor- und Nachteile im Überblick (Hörmann et al. 2019: Anhang S. III-V)

Vor- und Nachteile im Telefonkontakt:

+	-
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reichhaltige, kurzfristige und niederschwellige Kommunikation</li><li>• geringer Ressourcenaufwand, da räumlich flexibel und häufig kostenlos</li><li>• im Einzelsetting sehr effizient</li><li>• nützlich, um in Kontakt zu bleiben</li><li>• Fokussierung aufgrund der Sinneskanalreduzierung (keine Ablenkung durch visuelle Reize)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wahrnehmungen nur auf einem einzigen Sinneskanal möglich</li><li>• Weniger geeignet für Mehrpersonensysteme</li><li>• ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme</li><li>• störungsanfällig je nach Aufenthaltsort des Gegenübers</li></ul>

## Exkurs: Synchron und asynchrone Medien – Vor- und Nachteile im Überblick (Hörmann et al. 2019: Anhang S. III-V)

Vor- und Nachteile im Face-to-Face-Kontakt:

+	-
<ul style="list-style-type: none"><li>• sehr reichhaltige Kommunikation</li><li>• Beziehungsaufbau gut möglich</li><li>• Konzentration auf das Gespräch direkt möglich</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ggf. Befangenheit durch persönliche Anwesenheit (je nach Thema)</li><li>• direkte Antwort notwendig, Pausen ggf. unangenehm</li><li>• Aufwändige Logistik<ul style="list-style-type: none"><li>* beide zur gleichen Zeit am selben Ort (= synchrone Kommunikation)</li><li>* ressourcenintensiv</li></ul></li><li>• ggf. Aktivierung von Vorurteilen</li><li>• Zumeist zeitlich und räumlich kaum flexibel</li></ul>



# Bewusstsein und Sensibilität für Kanalwechsel

- Vor- und Nachteilabwägung reicht aber nicht aus
- Hervorgehobene Vorteile von Kommunikationsformen müssen immer im Kontext der jeweiligen Beratung und des zu Beratenden gestellt werden.

Was für den einen Ratsuchenden ein Vorteil sein kann (wie Sinneskanalreduktion), kann wiederum für andere Klient\*innen eine Hürde sein, diese Form der Beratung in Anspruch zu nehmen.

- Entscheidend ist also eine Sensibilität für die Auswirkungen und Effekte, die ein Kanalwechsel auf die Beratungsbeziehung und den Prozess haben kann.

WAS SEIN WIRD?

Blended Counseling -  
Zukunft der Beratung?



# Was ist Blended Counseling?



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

(Hörmann et al. 2019: 23)



„Mischung von Anteilen des Distance Counseling (hierzu gehören Beratung via Telefon, Video, Chat, Forum, Mail, Brief, Messenger etc.) mit Face-to-Face-Counseling (also im klassischen Präsenzsetting)“

# Was ist Blended Counseling?

- Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses zwischen Berater\*in und Ratsuchenden.
- Ziel: Den Beratungsprozess für die Klient\*innen optimal gestalten und nutzen, um Beratungsabbrüche zu vermeiden und/oder kurzfristige Kontaktaufnahme und Begleitung zu ermöglichen.

(Hintenberger, 2020)

# Blended Counseling

- Ein Wechsel der Kanäle muss reflektiert, begründet sowie nachvollziehbar erfolgen und mit dem/der Klient\*in abgesprochen werden.
- Blended Counseling ist in der Regel nur durch eine/n face-to-face und medial präsenten Berater\*in bzw. Therapeut\*in möglich.

[Quelle u.a.: Artikel-Blended-Counseling-EE-RR\\_12-2016.pdf \(e-beratungsinstitut.de\)](#); Justen-Horsten/Paschen (2016)

# Blended Counseling ist...

...ein ganz gezielter Settingwechsel, um in der Beratung etwas zu bewegen, bspw. um Geschwindigkeit herauszunehmen, um eine andere Form der Reflexion anzubieten

(bspw. Beratung stockt im Rahmen der f2f-Sitzung, da könnte schriftbasierte Beratung sehr wertvoll sein – *Autonomie, Abstand, von der Seele schreiben*)

„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)

⇒ Die Frage muss also lauten:

An welcher Stelle im Beratungsprozess nutze ich welche Medien/Kommunikationskanäle mit welchem Ziel, um die Beratung effektiv zu gestalten?

Blended Counseling als Intervention!



# Interventionen durch analoge und digitale Kanäle (Beispiel Video)

- Beispiel: Arbeit mit hochstrittigen Paaren - Vorteil Beratung per Video: Hochstrittige Konflikte lassen sich manchmal durch Video „beruhigen“ – Distanzberatung
- destruktive Partner\*innen bei Eskalation stumm schalten ;-)
- RAUM: wo sitzen die Paare, in welchem Raum (getrennt/in einem gemeinsamen Raum?; hat jede/r einen einzelnen PC und Zugang oder einen PC zusammen)?
- => Intervention erfolgt bereits durch Auswahl des Kanals, also will ich bspw. Streitparteien trennen?

# Interventionen durch analoge und digitale Kanäle

- Internetbasierte Programme machen es möglich mit Aufstellung, Stuhlarbeit, Bildern auch virtuell per Video zu arbeiten, Genogramme (virtuelles Familienbrett) zu erstellen: Beispiel [www.coachingspace.net](http://www.coachingspace.net)
- Aber auch: den physischen Raum nutzen – Bsp.: Timeline (vgl. Marc Weinhardt, 2022)
- => hybride Praktiken durch die Einbindung digitaler Raumprojektionen im Rahmen einer Beratungssitzung
- Die Entstehung „dritter Räume“ von Beratung



## digitale Raumprojektion in der Videoberatung



mentaler Raum < – > digitale Raumprojektion

Propriozeption z.B. in der Metaphernarbeit nur mittelbar, muss  
„mitimaginiert“ werden

- (vgl. Marc Weinhardt, 2022)

## physischer Raum (Bodenanker) in der Videoberatung



mentaler Raum < – > physischer Raum

Propriozeption z.B. in der Metaphernarbeit unmittelbar, „aufsuchen“, „durchschreiten“, „sich abwenden“, „liegen lassen“

- (vgl. Marc Weinhardt, 2022)

# Hybride Praktiken: Stationäre Telepräsenzberatung im ländlichen Raum

(Forschungsprojekt, u.a. Universität Trier und FH Bielefeld; M.Weinhardt))



*STellaR-Videoberatung*

- Projekt: STellaR (Räume): Hier können Adressat\*innen Sozialer Arbeit in strukturschwachen Regionen spezialisierte Beratungsangebote nutzen, obwohl diese nicht physisch vor Ort sind; Adressat\*innen müssen keine Technik bedienen
- Hochimmersiv erlebbare Beratung plus gemeinsame und zeitgleiche Bearbeitung physischer und digitaler Dokumente wie Anträge, Bescheide etc.
- Es entstehen Orte „dritter Beratung“ (weder klassische Onlineberatung in der Privatheit des Zuhauses noch Präsenzberatungsstelle; Weinhardt 2022)

# Interventionen durch analoge und digitale Kanäle

=> Fragen, die noch nicht durch die Institutionalisierungsgeschichte gedeckt sind

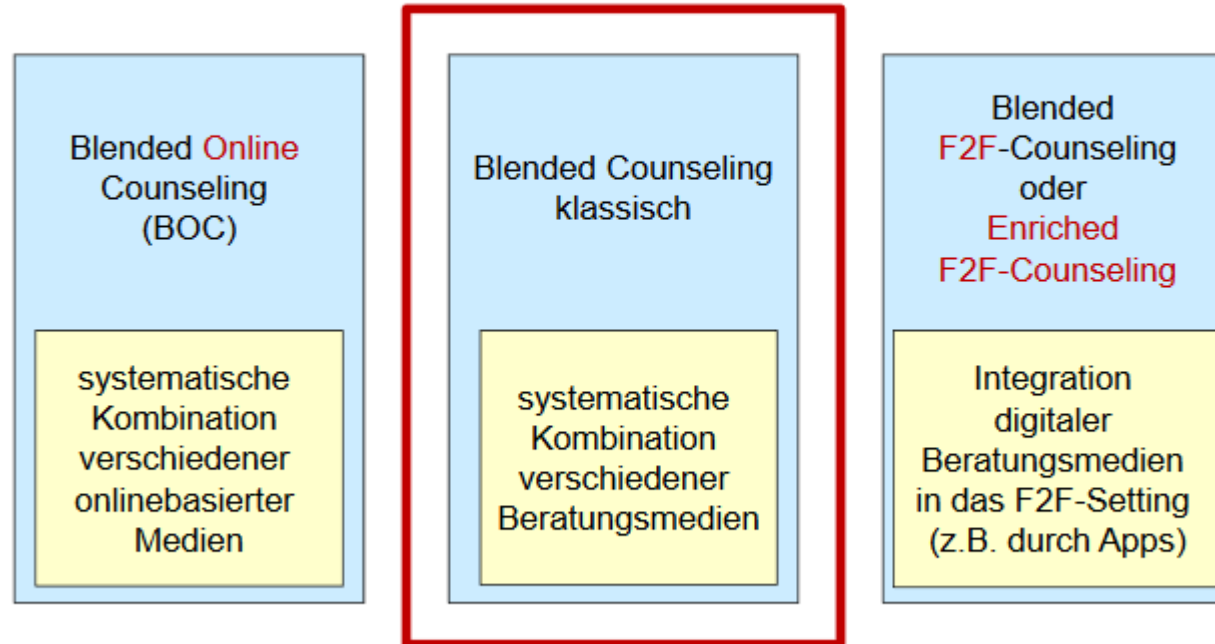
- ❖ Verändert sich meine Rolle als Berater\*in im Rahmen der Videoberatung?
- ❖ Welche neuen/anderen Mediations- und Interventionsmöglichkeiten bekomme ich?
- ❖ Welche Rolle spielt der Raum im Beratungsprozess?
- ❖ Welche Wirkmechanismen greifen?
- ❖ ....

# Blended Counseling

# Weiterentwicklung von Blended Counseling

## Blended Counseling- Modelle neu denken

Sortierung der Modelle nach dem Kriterium: in welchem Beratungssetting findet der Mix statt?



Fachforum Onlineberatung 2017. Workshop Hörmann: Face-to-Face und mehr. Aktuelle Überlegungen zu Blended Counseling

# Enriched Face-to-Face-/Blended Counseling: Automatisierte Systeme, Chatbots, Apps, Virtual Reality...

- Im Bereich psychotherapeutischer Interventionen bereits im Einsatz – mit Erfolg!
- Studien belegen Wirksamkeit von internetgestützten Therapieprogrammen/ psychotherapeutischen Online-Interventionen, vorwiegend im Bereich der Verhaltenstherapie, sind besonders wirksam und erfolgreich, wenn Therapeut\*innen den Prozess begleiten (vgl. Berger 2015)
- Strukturierte standardisierte Interventionen sind wirksam bei der Reduktion bspw. von depressiven Symptomen/Schlafproblemen (vgl. Baumeister, Lin & Ebert, 2017; Berger, 2015), Bspw.: [www.deprexis24.de](http://www.deprexis24.de) oder [www.geton-training.de](http://www.geton-training.de)
- Therapie mit Hilfe von Virtual Reality (VR), bspw. bei Höhenangst, PBS, sozialen Phobien\*, Angst- und Panikattacken....

\*Bsp: Soziale Phobie, hier werden soziale Situationen mit Avataren kreiert, wobei der Patient beispielsweise eine Rede vor einem virtuellen Publikum halten soll. Die Reaktion des Publikums kann dabei von aufmerksamem Zuhören bis zu gelangweiltem Weggucken oder Tuscheln variiert werden

# Chatbots

- Automatisierte Lösungen stehen im Fokus der Entwicklung, wie Chat-Bots und Dialogsysteme (Vorläufer ELIZA von Weizenbaum 1966): CHAT GPT
- „ChatGPT (Generative Pre-trained Transformer) ist ein Prototyp eines Chatbots, also eines textbasierten Dialogsystems als Benutzerschnittstelle, der auf maschinellem Lernen beruht.“ (Wikipedia)
- ChatGPT nutzt künstliche Intelligenz (kurz: KI) um menschliche Sprache zu verstehen und eine der menschlichen Sprache ähnliche Ausgabe bzw. Antwort zu erzeugen.

=> algorithmische Beratung & deren mögliche Integration in Beratungsprozesse



# Beratung: online anonym

Möchten Sie Ihr Anliegen schriftlich und  
einem Berater mitteilen?

Hier können Sie jederzeit eine Online-Ber  
tem von SafeZone.ch in Anspruch nehmen.

Persönliche Online-Beratung starten

Hallo!

Wir bieten Ihnen eine persönliche und  
vertrauliche Online-Beratung an.

Möchten Sie eine Online-Beratung  
beziehen?

Ja gerne

Nein, jetzt nicht



## Lokale und gemischte Online-Beratung

Suchen Sie ein passendes Online-Beratungsangebot, möchten jedoch lieber direkt mit einer lokalen Fachstelle in Kontakt treten? Oder möchten Sie eine gemischte Beratung, bei der Sie mitbestimmen können, welche Gespräche online stattfinden und welche vor Ort?

Auf dieser Seite finden Sie lokale Online-Beratungsangebote der Partnerorganisationen von SafeZone.ch.



## Online-Direktkontakt bei einer lokalen Fachstelle

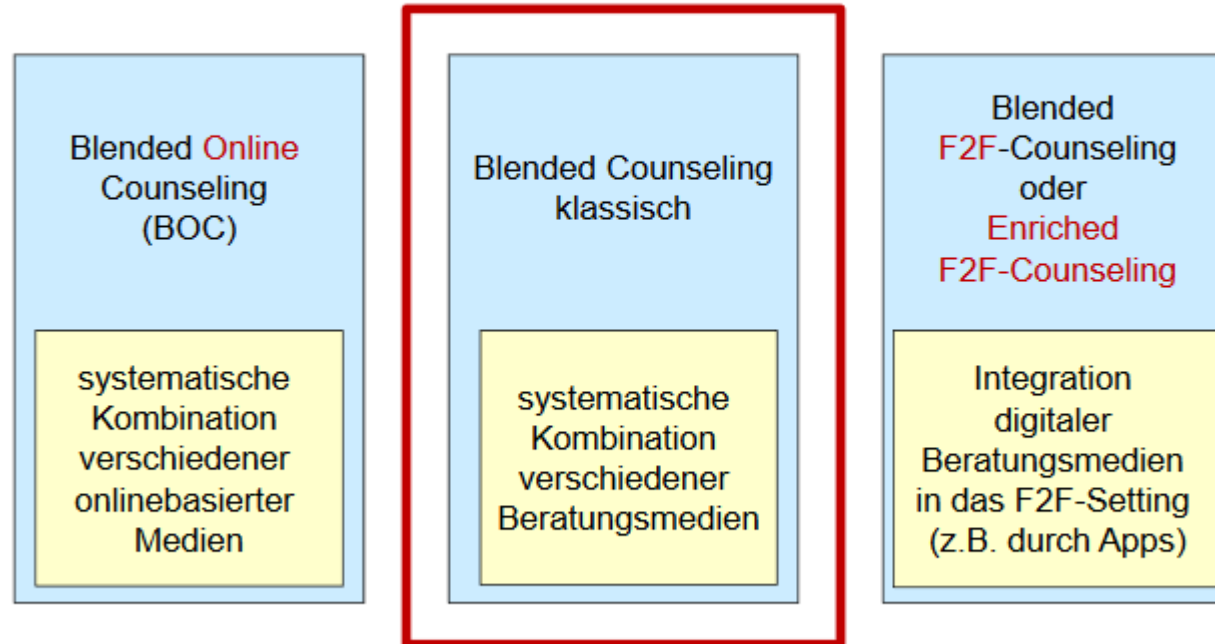
Folgende Suchtberatungsstellen bieten Ihnen vertrauliche und persönliche Online-Beratung direkt bei einer lokalen Fachstelle oder gemischte Beratungsangebote (Blended Counseling) an.

- Aargauische Stiftung Suchthilfe ags (Kanton Aargau): [Online-Beratung](#)
- Amt für Gesundheit, Suchtberatung (Kanton Zug): [Online-Beratung](#)
- Beratungszentrum der Suchthilfe Region Basel (Kanton Basel-Stadt): [Online-Beratung](#)
- Berner Gesundheit - Santé bernoise (Kanton Bern): [Online-Beratung](#)
- Blaues Kreuz Bern-Solothurn-Freiburg: [Online-Beratung](#)
- Blaues Kreuz St. Gallen - Appenzell: [Online-Beratung](#)
- Blaues Kreuz Zürich (Kanton Zürich): [Online-Beratung](#)
- BZBplus, Suchtberatung (Kanton Aargau): [Online-Beratung](#)
- CONTACT Stiftung für Suchthilfe - CONTACT Nightlife (Kanton Bern): [Online-Beratung](#)
- Croix-Bleue Romande (Romandie): [Online-Beratung](#)

# Blended Counseling in der Praxis:

## Blended Counseling- Modelle neu denken

Sortierung der Modelle nach dem Kriterium: in welchem Beratungssetting findet der Mix statt?



Fachforum Onlineberatung 2017. Workshop Hörmann: Face-to-Face und mehr. Aktuelle Überlegungen zu Blended Counseling

# Wechsel von on- und offline Kontakt in jeder Beratungsphase möglich – und auch innerhalb der Phasen

Phase	Face-to-Face	Onlineberatung
Orientierungsphase	Höhere Verbindlichkeit, größerer sozialer Druck, ggf. schnellere Auftragsklärung	Niedrigschwelliger Einstieg, höhere Unverbindlichkeit, Ratsuchende*r kann 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 dringendsten ist, kein Druck innerhalb eines Termins, alles sagen zu müssen, was wichtig ist
Veränderungsphase	Direktes »Nachsteuern« möglich	Mehr Verantwortung und Autonomie bei der*dem Ratsuchenden
Abschlussphase	Feedback zum Beratungsprozess einholen meist besser möglich	Möglichkeit, noch Kontakt zur Beratungsstelle zu halten, Stabilität und Sicherheit

## ► Settingwechsel im Beratungsprozess



(König u. Volmer 1996)

# Mehrwert von Blended Counseling

## Impactfaktoren Blended Counseling

Blended Counseling kann vor, während und nach der Beratung einen Mehrwert generieren.

### VOR

- Näher an der Lebenswelt
- Verbesserter Zugang zu Beratung
- Verbesserte Passgenauigkeit von Beratungsangeboten

### WÄHREND

- Stabilisierung Beratungsbeziehung
- Intensivierung Beratungsprozess
- Kurzfristige Kontaktmöglichkeit
- Effizienter Ressourceneinsatz

### NACH

- Höhere Zielerreichung
- Höhere Zufriedenheit
- Verbesserte Nachhaltigkeit
- Verbesserte Möglichkeiten Nachsorge

Fachforum Onlineberatung 2017. Workshop Hörmann: Face-to-Face und mehr. Aktuelle Überlegungen zu Blended Counseling

# Blended Counseling als Intervention!

# Beispiel Mütter-Väter-Beratung

## Szenario: Digital unterstützte Pause

### Impactfaktoren / Mehrwert durch Blended Counseling



Dieses Szenario knüpft an eine intensivere Kontaktphase an.

#### **FOKUS: Zwischenphase** (weniger intensive Phase)

- Kurzfristige Kontaktmöglichkeit
- Stabilisierung Beratungsbeziehung
- Passgenauigkeit von Beratungsangeboten verbessern
- Flexibilisierung im Prozess (Beratung / Begleitung)

#### **FOKUS: nach der Beratung**

- Verbesserte Nachsorge ermöglichen
- Sonstiges: Eltern haben leichteren, niedrighschwelligen Zugang zu MVB



# Beispiel Mütter-Väter-Beratung

## Szenario: Digital unterstützte Pause

### Möglicher Beratungsverlauf



Blended Counseling Prozessverlauf	Beratungsphase	Zwischenphase (Begleitung)	Ggf. weitere Beratungsphase
Digital unterstützte kommunikative Settings	vorab Blended Counseling MVB	Telefon Mail Messenger (Threema) Video (Threema) (Kurzberatung bis 15 min)	
F2F-Kontakt	oder vorab F2F-Beratung, Hausbesuche		F2F-Beratung oder Blended Counseling klassisch

# Blended Counseling – Szenario

Was ist ein Blended Counseling Szenario?

- Vorüberlegungen zu einer Beratungssituation mit einer konkreten Zielgruppe
- Ermöglicht als roter Faden konzeptionelles Planen
- Ermöglicht das bewusste Auseinandersetzen mit verschiedenen Medientypen und deren Vorteilen für die jeweilige Zielgruppe
- Keine konkrete Handlungsanweisung! Flexibles Reagieren auf eine Situation sollte beibehalten werden.

Quelle: Hörmann et al. 2019

### Blended Counseling-Szenario:

- Beschreibung der Klient\*innen/ der Problematik:

--

- Medienanalyse:

Bei Klient*in verfügbar/ gewünscht	
In der Beratungsstelle verfügbar	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mailkontakt</li><li>○ Messenger</li><li>○ Telefon</li><li>○ Apps</li><li>○ Chat</li><li>○ Sonstiges:</li></ul>
Von Berater*in realisierbar	

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

Fokus vor der Beratung: <ul style="list-style-type: none"><li>○ Lebensweilnah</li><li>○ Verbesserter Zugang zur Beratung</li><li>○ Sonstiges:</li></ul>
Fokus während der Beratung: <ul style="list-style-type: none"><li>○ Stabilisierung Beratungsbeziehung</li><li>○ Intensivierung Beratungsprozess</li><li>○ Kurzfristige Kontaktmöglichkeit</li><li>○ Effizienter Ressourceneinsatz</li><li>○ Sonstiges:</li></ul>
Fokus nach der Beratung: <ul style="list-style-type: none"><li>○ Verbesserte Nachsorge ermöglichen</li><li>○ Nachhaltigkeit verbessern</li><li>○ Erneute Kontaktaufnahme ermöglichen</li><li>○ Sonstiges:</li></ul>
Sonstiger Fokus:

Quelle: Hörmann et al. 2019

- Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums:

Im Blended Counseling Prozess sollen folgende Medien verwendet werden (Mehrfachnennungen möglich): <ul style="list-style-type: none"><li>○ Mailkontakt</li><li>○ Messenger</li><li>○ Telefon</li><li>○ Apps</li><li>○ Chat</li><li>○ Sonstiges:</li></ul>
Begründung:

- Mögliche Ziele Klient\*in:

--

- Begründung für den Settingwechsel, sonstige Überlegungen:

Mögliche Gründe seitens Klient*in:
Beratungsfachliche Überlegungen:

Quelle: Hörmann et al. 2019

## Blended Counseling-Szenario 4: Krisenbegleitung

Beratungskontext		Ambulante Suchtberatung
<b>Exemplarische Beschreibung des Klienten / der Klientin (und ggf. der Ausgangslage)</b>		Klientinnen und Klienten, welche sich in einer psychosozial befinden, z.B. Trinkereignis, schwierige Alltagssituation, psychische Krise, Suizidalität Klient/in steckt in einer akuten Krise, kann oder will aber nicht sein.
<b>Analyse potenziell einsetzbarer Medien / Kommunikationskanäle</b>	Beim Klienten / der Klientin verfügbar	
	Von Klienten / Klientin gewünscht / präferiert	Telefon, Mail, Messenger
	In der Beratungsstelle verfügbar (bitte ankreuzen)	<input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt über HIN <input checked="" type="checkbox"/> Mailkontakt über Proton <input checked="" type="checkbox"/> Telefon <input checked="" type="checkbox"/> Messenger textbasiert
	Von der Beraterin / dem Berater realisierbar	
<b>In diesem Szenario fokussierte Impactfaktoren BC</b> <i>Welchen Mehrwert soll BC bringen?</i> <i>Mehrfachnennungen möglich</i>		<b>FOKUS: Während der (laufenden) Beratung</b> <input checked="" type="checkbox"/> Kurzfristige Kontaktmöglichkeit im Beratungsprozess <input checked="" type="checkbox"/> Intensivierung des Beratungsprozesses <input checked="" type="checkbox"/> Stabilisierung des Klienten / der Klientin zur Krisenbewältigung
<b>Vorüberlegungen zur Wahl</b>		Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden

### BEISPIEL KRISENBEGLEITUNG

- Quelle: Hörmann et al. 2019

### Vorüberlegungen zur Wahl des digitalen Mediums zusätzlich zum F2F-Kontakt

Mehrfachnennungen möglich

Im BC-Prozess stehen zur Verfügung bzw. sollen verwendet werden

- Maillkontakt über HIN oder Proton
- Telefon
- Messenger textbasiert

Die beraterischen Hilfeleistungen können durch Telefon, Kurznachrichten und ggf. Mail schneller erhöht werden als dies über F2F möglich wäre. In einer Krise sind mehrere, dafür kürzere Beratungssequenzen sinnvoll.

Synchrone Medien werden der Dringlichkeit der Krisensituation eher gerecht und sollten deshalb in Krisensituationen bevorzugt verwendet werden, da sie eine zeitlich unmittelbare, situationsangepasste reaktion ermöglichen.

Ein asynchrones Medium, wie z.B. eine E-Mail lässt z.T. fundiertere Massnahmen zu (falls dies trotz Dringlichkeit möglich ist). Zudem kann ggf. auf Kriseninterventionsstellen weiterverwiesen werden.

### Mögliche Ziele Klient/in

In der Krisensituation (alle Phasen):

- Krisenbewältigung, Handlungsanleitung, Emotionsregulation
- Normalisierung der Akutsituation

Reguläre Ziele der Beratung können trotz Krise erreicht werden (z.B. kontrollierter Konsum, Abstinenz etc.)

### Begründungen für den Wechsel des kommunikativen Settings im Prozessverlauf

Motive Medienwahl aus Sicht Klient/in

Beratungsfachliche Überlegungen (Begründungen, Herausforderungen, sonstige Überlegungen)

Unterstützungsbedarf ist erhöht, dies sehr kurzfristig. Durch Mail, Nachrichten und Telefon, Kurznachrichten und ggf. Mail kann dieser Bedarf abgedeckt werden (s.o.).

Zeitnahe und situationsadäquate Intervention notwendig

- Wenn der Berater / die Berater nicht im F2F-Setting agiert, sind die eigenen Handlungsmöglichkeiten eingeschränkt, die unmittel-

## KRISENBEGLEITUNG

- Quelle: Hörmann et al. 2019

# BC-Prozessverlauf

Einstieg

Veränderung

Abschluss

## Digitale mediengestützte Beratung

Mail

Messenger / Nachricht

Telefon

Mail

Mail

Messen-  
ger

Messen-  
ger

Telefon

Telefon

## F2F-Beratung

F2F

F2F

F2F

Quelle: Hörmann et al. 2019

# Fazit & Ausblick

- ❖ Pandemisch bedingte Veränderungen als Entwicklungsimpulse für professionelle Beratung begreifen (Rückkehr nicht möglich)
- ❖ Blended Counseling ist keine willkürliche Aneinanderreihung von Beratungskanälen, sondern verstanden als Intervention kann BC Beratungsprozesse effektiver und passgenauer gestalten
- ❖ Blended Counseling muss im Beratungskonzept verankert werden
- ❖ Besondere Herausforderung liegt in komplexen Raumkonstitutionen durch unterschiedliche Verbindungen physischer und digitaler Räume sowie hybrider Praktiken
- ❖ Weitere Praxis und Forschung nötig (Theorie-und Konzeptlücken füllen), insbesondere bzgl. Wirkfaktoren bezogen auf die Beratungsprozessperspektive, bspw. wenn Beratung als systematische, chronologische Abbildung aller medial unterschiedlicher Kontakte in einer App erfolgt
- ❖ Algorithmische Beratung (u.a. Chat GPT) und deren mögliche Integration in Beratungsprozesse muss als Zukunftsperspektive unbedingt kritisch mitgedacht und mitentwickelt werden

# Blended Counseling – Zukunft der Beratung?

Denn:

„Künftig werden wir Beratung nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien [...] durchführen können, [...] [denn] Reales und Virtuelles [ist] gegeneinander durchlässig und miteinander verwoben.“ (F.Engel 2004, 499)

„'Blended Counseling' im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der Sozialen Arbeit prägen“.  
(F. Nestmann 2008, S.13)



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

## Kontakt

Petra Risau, Diplom-Pädagogin, Systemische Beraterin, Lehrbeauftragte, Referentin, Trainerin und Mentorin für Onlineberatung, Onlineberaterin.

Schwerpunkte: psychosoziale Onlineberatung und Prävention gegen sexualisierte Gewalt, Mitarbeiterin des Kinderschutzportals.

Redaktionsmitglied des e-beratungsjournal.net.

Web: [www.petra-risau.de](http://www.petra-risau.de)

Mail: [petra.risau@gmail.com](mailto:petra.risau@gmail.com)

