

## Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft?

Emily M. Engelhardt und Richard Reindl

### **Zusammenfassung: Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft?**

Ausgehend von einer veränderten kommunikativen Praxis im Alltag beschäftigt sich der Artikel mit den Herausforderungen und Chancen, die sich für die Beratung insgesamt durch eine mediatisierte Kommunikation ergeben. Dabei skizziert der Beitrag zunächst die grundlegenden Veränderungsprozesse unserer alltäglichen kommunikativen Praxis als Mediatisierung und beschreibt ihr Potenzial und ihre Bedeutung für eine sich ebenfalls verändernde Beratungskommunikation. Als eine Form der Verknüpfung internetgestützter Beratung (Onlineberatung) mit der bislang vorherrschenden Präsenzberatung Face-to-Face wird Blended Counseling als konsequent die veränderten Kommunikationsbedingungen berücksichtigende Form von Beratung und Supervision vorgestellt. Gerade die Vorteile hinsichtlich Flexibilität und (mit der Schriftlichkeit verbundene) Reflexivität weisen auf ein künftig wohl vorherrschendes Beratungsmodell hin. Die dafür als Beratungscommunity noch zu erledigenden Hausaufgaben werden hinsichtlich der Erweiterung von Konzepten und organisatorischen Aspekten sowie der Qualifizierung von Beratungsfachkräften beschrieben.

**Schlüsselwörter:** Blended Counseling, Blended Supervision, Onlineberatung, Mediatisierung

### **Abstract: Blended Counseling - a New Approach for the Future?**

This article deals with the challenges and prospects in the field of counseling that result from mediated communication in a society characterized by shifting communications practices. We deal first with mediatization, the fundamental processes of change in our day-to-day communicative behavior, describing its potential and significance for changing patterns of communication in counseling. Blended counseling, which combines computer-mediated counseling (online counseling) with the traditional form of face-to-face counseling, is then introduced as a form of counseling and supervision that takes into account today's shifting parameters of communication. Its advantages – flexibility and the reflexivity made possible by the written word – indicate that it may well become the predominant model of counseling in the future. We describe the tasks still to be dealt with in the expansion of concepts and organizational aspects as well as the qualification of professional counselors.

**Keywords:** Blended Counseling, Blended Supervision, Online Counseling, Mediatization

*Die abwechselnd gewählte männliche bzw. weibliche Form steht jeweils pars pro toto, wechselt je nach Kontext und stellt keine Bewertung des jeweils anderen Geschlechts dar.*

## Veränderungen der Alltagskommunikation

Ebenso wie der Personal Computer (PC) die Bürowelt – und nicht nur diese – in wenigen Jahren immens verändert hat, erleben wir heute den Wandel der alltäglichen Kommunikation mithilfe sogenannter neuer Medien. Dabei geht mit der Nutzung der neuen Medien nicht nur eine quantitative Ausweitung der Mediennutzung generell einher, sondern Nutzung und Funktion unterscheiden sich auch qualitativ von der bis dato üblichen Mediennutzung. Wesentlich dazu beigetragen hat zum einen die Digitalisierung der Medien und zum anderen deren Verbreitung und Nutzung via Internet. Sowohl das Spektrum der Mediengänge als auch die Nutzung von Inhalts- und Aktivitätsangeboten hat sich vervielfacht und ist mehr eine Frage des individuellen Zeitmanagements und persönlicher Vorlieben geworden (Theunert & Schorb, 2010). Mit den Interaktions- und Partizipationsmöglichkeiten des als Web 2.0 titulierten Internets (O'Reilly, 2005) verändern sich die Kommunikationsroutinen einer ganzen Generation und mit ihr einer ganzen Gesellschaft.

Dabei ist eine rasante technologische Entwicklung und damit verbunden ein rascher Wandel der Internetnutzung sowie der medial vermittelten Kommunikation zu konstatieren: Nach der ARD-ZDF-Onlinestudie nutzten im Jahr 2000 gut ein Viertel der Deutschen (28,6 %) das Internet, im Jahr 2015 bereits fast vier Fünftel (79,5 %). Während in der Altersgruppe der unter 50-Jährigen nahezu jeder online ist, gibt es bei den ab 60-Jährigen noch Potenziale (Frees & Koch, 2015). Zwar sind die Steigerungsraten bei der Verbreitung des Internets seit einigen Jahren moderat - mit Ausnahme der Altersgruppe der über 60-Jährigen, bei denen offensichtlich ein gewisser Nachholbedarf besteht -, jedoch nimmt die tägliche und mobile Nutzungsfrequenz stark zu, so dass das Internet ein täglicher Begleiter für alle möglichen Fragen und Themen geworden ist – und dies in allen Altersgruppen (Frees & Koch, 2015).

Dass der größte Teil der Zeit, den die Menschen im Netz verbringen, mit Kommunikation genutzt wird (Frees & Koch, 2015), überrascht kaum mehr angesichts des Erfolgs von Sozialen Netzwerken und Instant-Messaging-Diensten. Interessanterweise verschränken sich dabei Kommunikationsformen im Netz mit kopräsenten Gesprächsformen. Das heißt, es werden virtuelle Räume dazu genutzt, „reales“ Beziehungsleben in virtuelle Räume zu verlängern, und umgekehrt bereichern neue Kontakte aus virtuellen Räumen „reales“ Leben (Theunert & Schorb, 2010). Für die Generation Internet spielt es daher kaum eine Rolle, ob ein Gespräch im vertrauten Face-to-Face-Kontakt oder medienvermittelt über das Internet stattfindet (Palfrey & Gasser, 2008). Auch bei den zwei Dritteln der deutschen Bevölkerung, die das Internet täglich nutzen (Frees & Koch, 2015), entspricht die persönliche Kontaktaufnahme über das Netz bei der Hälfte dem persönlichen Ideal – und dies unabhängig von der Zugehörigkeit zu einer Altersgruppe (Kruse, 2010).

Die grundlegenden Veränderungsprozesse der alltäglichen kommunikativen Praxis in unserer Gesellschaft auf der Basis neuer Technologien beschreibt Krotz in seinen Aus- und Rückwirkungen als Metaprozess der Mediatisierung analog zu Globalisierung und Individualisierung. Damit werden Phänomene der medial vermittelten kommunikativen sozialen Praxis als Teil des sozialen, kulturellen und gesellschaftlichen Wandels sichtbar (Krotz, 2008): Auf der Basis der Digitalisierung wachsen Medien zu einem universellen Netz zusammen, an dem unterschiedliche Endgeräte hängen, über die Menschen Zugang zu den Inhalten haben. Es entsteht so neben den alltäglichen interpersonellen Beziehungen, aus denen sich das wesentlich auf Face-to-Face-Kommunikation gründende primäre Beziehungsnetz zusammensetzt, ein zweites kommunikatives Netz, das auch andere Begegnungsarten zulässt. Dieses zweite technisch mediatisierte Kommunikationsnetz ermöglicht und erzeugt mehr Kommunikation und eröffnet neue Formen von Kommunikation, so dass (virtuelle) Erlebnisräume der Menschen geöffnet, verbreitert und vertieft werden (Krotz, 2008). In der Folge davon verändern sich die Beziehungen der Menschen untereinander wie auch ihre Alltagsstrukturen und ihre Sozialisationsbedingungen. Durch die Entkoppelung der Beziehung von Ort und Zeit (primäres Beziehungsnetz) im zweiten Kommunikationsnetz strukturiert sich Begegnung und Beziehung stärker über Interessen und Inhalte, und klar abgegrenzte Lebensbereiche wie beispielsweise Arbeit und Freizeit gehen ineinander über und überlappen sich (Krotz, 2008).

### **Bedeutung für die Beratungskommunikation**

Aus diesen wenigen Befunden wird bereits deutlich, dass unsere kommunikative soziale Praxis sich bereits fundamental verändert hat und sich weiter verändern wird. Für viele Menschen ist die mediale Kommunikation bereits fest im Alltag verwoben, so dass der Verzicht auf mediale Kommunikation in vielerlei Hinsicht einem gesellschaftlichen (Teil-)Ausschluss gleichkommen würde (Wenzel, 2015). Der Wandel in der kommunikativen Praxis zog und zieht konsequenterweise auch einen Wandel der Beratungspraxis nach sich. Bereits 2004 schrieb Frank Engel in seinem Beitrag über „Beratung und Neue Medien“ im Handbuch der Beratung, dass wir „Beratung in Zukunft nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen“ (Engel, 2004, S. 499) werden können. Es haben sich in den letzten 20 Jahren eine Reihe von Beratungsangeboten etabliert, die gezielt virtuelle Räume zur Beratung und Unterstützung nutzen. Angefangen von der Telefonseelsorge, die 1995 ihr erstes Onlineberatungsangebot freigeschaltet hat, entwickelten sich zunächst Beratungen über das Internet, die als zusätzliche und die Präsenzberatung ergänzende Angebote gestaltet waren. Entsprechend wurde - und wird manchmal noch - Onlineberatung als Surrogat für die eigentliche Form der Beratung, die Präsenzberatung angesehen (Reindl, 2009). Mittlerweile werden zunehmend eigenständige Onlineberatungsangebote realisiert, nicht zuletzt auch aufgrund der Tatsache, dass für einen Teil der Ratsuchenden die Beratung über das Netz den einzigen Zugangsweg zu Hilfe und Unter-

stützung darstellt (Klein, 2012). Je nach Zielgruppe, Beratungsverständnis, Ressourcen und Konzept sind Onlineberatungen heute als Portal- oder Einzellösungen konstruiert, bieten unterschiedliche Formen (Chat, Mail, Forum) an und sind mehr oder weniger lose an Präsenzberatungsstellen angebunden. Nur wenige Onlineberatungsangebote nutzen derzeit das Potential einer internetgestützten Beratung im virtuellen Raum vollständig aus (z. B. trägerübergreifende Beratung, fach- und professionsübergreifende Beratung, Verknüpfung mit Peerberatung und Selbsthilfe). Das mag auch damit zusammenhängen, dass die großen Spitzenverbände der Wohlfahrtspflege aus wettbewerblichen Gründen eher eine verbandsspezifische als eine netzwerkorientierte Institutionalisierung der Onlineberatung betreiben (Gehrmann, 2014). Dabei liegen die Chancen einer internetgestützten Beratungsform auf der Hand: Neben der räumlichen Flexibilität (eine Kopräsenz am gleichen Ort und zur gleichen Zeit ist für die Onlineberatung nicht erforderlich) wirkt insbesondere die asynchrone Form der internetgestützten Kommunikation entschleunigend. Hinzu kommen die mit der Schriftlichkeit einhergehenden und mit der textbasierten Onlineberatung wiederentdeckten besonderen Vorteile für den Beratungsprozess: Schreiben ermöglicht Zugänge zu Unbewusstem (Schreibtherapie), bietet sich als selbstreflexives Medium an, erzeugt eine eigene Wirkmächtigkeit und vermag verdeckte Ressourcen neu zu deuten (Reindl, Hergenreider & Hünninger, 2012).

Je nach konzeptioneller Vorgabe, als eigenständiges Angebot oder als die klassische Beratung von Angesicht zu Angesicht ergänzende Beratung, hat der Betrieb einer Onlineberatung Auswirkungen auf die organisatorische Aufteilung der Beratungsangebote in den Einrichtungen. So werden die Onlineberaterinnen [1] von den Präsenzberatern häufig getrennt betrachtet. Beide Seiten sehen sich zudem mit einem Überzeugungs- und/oder Rechtfertigungsdruck für ihr jeweiliges Angebot konfrontiert. Dort wo Onlineberatung und Face-to-Face-Beratung zusammengebracht und zusammengedacht werden, wird die Onlineberatung oftmals noch ausschließlich als Einstiegsweg in die Beratung vor Ort verstanden. Eine systematische Einbindung in das Beratungskonzept der Einrichtungen ist selten vorhanden.

Damit kann leicht der Eindruck entstehen, Onlineberatung geschehe so nebenbei, als eine Art Add-on. Dass dies jedoch nicht der Fall ist, lässt sich an den Onlineberatungsangeboten aufzeigen, die bereits seit Jahren über konstanten und teils steigenden Zustrom berichten. Die Nachfrage nach Beratung im virtuellen Raum ist insbesondere bei den Angeboten groß, die konsequent die Möglichkeiten der Onlineberatung nutzen: Allein an das trägerübergreifende Portal der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. [bke] (bke, 2014), das bewusst unterschiedliche Beratungsmöglichkeiten (inklusive App) anbietet, die nach individuellem Bedarf kombiniert werden können, wenden sich pro Jahr etwa 5.600 Jugendliche und Eltern mit ihren Fragen und Problemen. Seit Beginn der Onlineberatung vor gut zehn Jahren summiert sich die Zahl der Ratsuchenden damit auf über 70.000 am Jahresende 2014 (bke, 2014). Die Onlineberatung der Telefonseelsorge verzeichnete im Jahr 2014 mehr als 15.000 Ratsuchende, davon über 9.000

via Chat und 6.000 via webbasierter Mail (TelefonSeelsorge in Deutschland, 2015). Legt man Vergleichsdaten aus älteren Jahresberichten zugrunde, lassen sich deutliche Steigerungsraten in der Inanspruchnahme von Onlineberatung erkennen (Gehrmann, 2014) – wenn auch noch auf relativ niedrigem Gesamtniveau im Verhältnis aller Beratungen. Denn der „digital turn“ im Gesamt des Beratungsgeschehens nimmt auch heute noch wenig Raum ein (Lang, 2015; Thiery, 2014; Wenzel, 2013).

Gleichwohl gibt es eine große Bandbreite in der Qualität vorgehaltener Onlineberatungsangebote. Onlineberatung erfordert sowohl fachliche, strukturelle als auch konzeptionelle Voraussetzungen. Insbesondere gilt es für die Beratungsfachkräfte ihre vor allem auf dem visuellen Eindruck basierende diagnostische Kompetenz zu erweitern (Lang, 2002). Es bedarf einer spezifischen hermeneutischen Kompetenz, die in Texte gekleideten Problemlagen, deren Emotionen und Kognitionen lesend zu verstehen und das Beratungsangebot in einer auf die Person des Schreibenden passenden Antwort zu transportieren. Ein Bewusstsein für dieses Kompetenzerfordernis ist allerdings derzeit bei den Beratungsfachkräften noch nicht allzu sehr ausgeprägt (Benke, 2014).

### Von der Onlineberatung zum Blended Counseling

Nachdem die Onlineberatung in den letzten 20 Jahren insbesondere jenseits der Portale der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege im Aufbaustadium ihre Eigenständigkeit betont hat und als ein alleinstehendes Angebot verstanden wurde, vollzieht sich inzwischen ein Wandel. Immer häufiger wird über eine Verknüpfung von Onlineberatung und Face-to-Face-Beratung unter dem Begriff des „Blended Counseling“ (Döring, 2006, S. 104) nachgedacht.

In Analogie zum Blended Learning beinhaltet Blended Counseling „eine ‚Mischung‘ von Face-to-Face Beratung und Online-Beratung. Es geht darum, virtuelle und Face-to-Face-Beratungen auch konzeptionell so sinnvoll zu kombinieren, dass eine Verbindung von On- und Offline-Beratung geschaffen wird, die Klienten vielfältig nutzen zu [sic] können“ (Weiß & Engelhardt, 2012, S. 4). Diese Entwicklung ist als eine Antwort an die veränderten Anforderungen zu verstehen, die Ratsuchende an Beratung stellen. Für sie geht es inzwischen nicht mehr nur um Anonymität wie zu Beginn der Beratung im virtuellen Raum, sondern vor allem auch um Flexibilität. Für Supervisanden gilt dies umso mehr. Nicht verwunderlich ist daher, dass in unserer mobilen und mediatisierten Welt immer mehr Menschen mediale Beratungsangebote nutzen (Wenzel, 2013). Orientiert man sich an den medialen Nutzungsgewohnheiten der heutigen und vor allem künftigen Generation, so muss es verwundern, dass der Wechsel zwischen Online- und Face-to-Face-Kommunikation im Sinn einer Erweiterung, Ergänzung und Vertiefung von Kommunikation (siehe oben) innerhalb der Beratungskommunikation noch ganz am Anfang steht. Möglicherweise

wirkt sich hier der weit verbreitete Mythos der Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt als wesentliches Hindernis aus, der mit einer latenten Abwertung jener Beratungsformate einhergeht, die über technische Medien realisiert werden (Wenzel, 2015).

Wenzel regt an, dass Berater nicht länger das persönliche Gespräch als ihr zentrales Medium ansehen, sondern ihr Beratungsverständnis generell auf Kommunikation hin erweitern. Denn wenn „die Kommunikation im Mittelpunkt des professionellen Beratungshandelns stehen würde, wäre es möglich, die Beratung insgesamt theoretisch neu zu fassen, und Fragen der Medienbildung würden damit in die Beratungsfachlichkeit mit hineingenommen werden“ (Wenzel, 2013, S. 228).

Geht man davon aus, dass Beratung und Supervision zunächst einmal vor allem durch Kommunikation gekennzeichnet sind, liegt es nahe, dass Berater und Supervisoren als Verantwortliche für die Prozessgestaltung diese Kommunikation durch unterschiedliche Medien unterstützt anbahnen und gestalten. Hierbei ist es die Aufgabe der Beratenden abzuwägen und einzuschätzen, welcher Kommunikationskanal zu welchem Zeitpunkt besonders geeignet ist, um den Beratungsprozess im Sinne der Klientinnen möglichst effektiv voranzubringen (Engelhardt, 2015). Ebenso müssen Beratende in der Lage sein, auf die Kommunikationsbedürfnisse und -gewohnheiten der Ratsuchenden fachgerecht reagieren zu können. Denn bei der Anbahnung und Gestaltung des Beratungsprozesses sind die Ratsuchenden stark beteiligt. Während der Ratsuchende im Face-to-Face-Kontakt durch Zwischenfragen oder Unterbrechungen des Redeflusses stärker gesteuert werden kann, finden in der Onlineberatung häufig Beschreibungen sehr ausführlich und detailliert statt. So entscheiden die Anfragenden insbesondere bei Beginn eines Onlineberatungsprozesses sehr autonom, was sie mitteilen möchten und was nicht und empfinden weniger Druck, auf Nachfragen der Beraterin zu reagieren.

Beratende sehen sich also mit der Situation konfrontiert, dass Einstiege in die Beratung ganz unterschiedlich stattfinden können. Über einen telefonischen Erstkontakt bilden Beratende sich gegebenenfalls schon ein erstes Bild ihres Klienten, dessen Stimme aufgeregt oder unsicher klingt. Startet die Beratung über eine ausführliche Problembeschreibung in der Onlineberatung, liegt der Beraterin bereits nach einem Kontakt eine Vielzahl von Informationen vor. Dies wird besonders bei schambesetzten Themen, bei denen in der Face-to-Face-Beratung oftmals mehrere Treffen benötigt werden, um tiefer einzusteigen, als gravierender Unterschied wahrgenommen.

Diese Vielzahl von medial unterstützten Kontakthanbahnungsmöglichkeiten hat zur Konsequenz, dass auch der Blended Counseling-Begriff selbst eine Erweiterung erfahren muss: Es geht nicht nur um die systematische Verknüpfung von Onlineberatung und Beratung im klassischen Face-to-Face-Kontakt sondern vielmehr um „eine zielgeleitete und systematische Mischung von Anteilen aus dem Distance Counseling mit Anteilen aus der Beratung, die direkt von Angesicht-

zu-Angesicht in einem als Beratungssetting definierten Rahmen stattfindet“ (Engelhardt & Storch, 2013, S. 9). Blended Counseling bedeutet, sich systematisch der Vielfalt unterschiedlicher Kommunikationskanäle zu bedienen, sei es im Distance Counseling per Telefon, Onlineberatung, videogestütztem Verfahren etc., oder im direkten Gespräch vor Ort in der Beratungsstelle oder beim Supervisor in der örtlichen Praxis.

### **Blended Counseling: Variationen**

Nutzerorientiert betrachtet folgt der Wechsel zwischen Offline- und Onlineberatung zunächst den medialen Vorlieben der Ratsuchenden. Bedeutender für das Gelingen der Beratung bzw. Supervision ist allerdings eine aus dem Beratungsprozess selbst gewonnene inhärente Logik der Kombination von Offline- und Onlineberatung, um die jeweiligen medialen Vorteile (Anonymität, Flexibilität etc.) zu nutzen und Beratungsverlauf effektiv zu gestalten.

Betrachtet man die Entstehung und Entwicklung eines Beratungsprozesses zunächst von der Kontaktabbahnung aus, so lassen sich vier unterschiedliche Blended Counseling-Varianten beschreiben:

1. Start mit einem Medium des Distance Counseling → Weiterführung in der Face-to-Face-Beratung
2. Start mit einem Medium des Distance Counseling → Weiterführung Face-to-Face und mit einem Medium des Distance Counseling
3. Start in der Face-to-Face-Beratung → Weiterführung mit einem Medium des Distance Counseling
4. Start in der Face-to-Face-Beratung → Weiterführung mit einem Medium des Distance Counseling und der Face-to-Face-Beratung

Die unterschiedlichen Kommunikationswege und -medien können also auf ganz vielfältige Weise miteinander verknüpft werden. Aus Sicht der Beratenden ergeben sich hieraus unterschiedliche Herausforderungen. So muss beispielsweise eine Beratungseinrichtung mit mehreren Beratenden klären, wie mit Fragen des Datenschutzes umgegangen werden soll: Wer hat welche Infos? Wer berät an welcher Stelle? Wie funktionieren Schnittstellen bei Datenweitergabe nach Einwilligung durch den Klienten? Für Einzelpersonen, die zum Beispiel als Supervisorinnen ein Blended Counseling Angebot bereithalten, stellen sich hingegen noch einmal andere Fragen: Während im Bereich Beratung ein „realer“ Erstkontakt in Form eines Telefonats oder einer Face-to-Face-Sitzung inzwischen nicht mehr unbedingt als Voraussetzung zum Einstieg in einen Beratungsprozess gesehen wird, scheint dies für viele Supervisorinnen jedoch nach wie vor eine wichtige Notwendigkeit darzustellen. Dies mag zum einen darin begründet sein, dass die Kon-

traktphase bei einem kostenpflichtigen Angebot wie Supervision etwas anders abläuft als in einer Beratungseinrichtung, die kommunal finanziert ist und deren Angebot gegebenenfalls auch anonym in Anspruch genommen werden kann. Zum anderen ist denkbar, dass die auf dem Markt platzierten Online-Supervisionsangebote eher darauf abzielen aus einem bereits laufenden Prozess bei Bedarf in das Onlinesetting zu wechseln (z. B. bei beruflich bedingten Ortswechseln). Bedenkenswert ist in diesem Zusammenhang jedoch die Tatsache, dass Supervisoren häufig per (ungeschützter) Mail kontaktiert werden und die potentielle Kundin im Rahmen dieser Kontaktaufnahme bereits ausführlich Situation und Anliegen schildert, um sodann eine Supervision anzufragen. „Diese ohnehin schon vielfach praktizierte Mischung ... nun aber gezielt und reflektiert zu nutzen ist eine besondere Chance für künftige Supervisionsangebote“ (Engelhardt, 2015, S. 73).

Denn bereits in diesen ersten Kontakten, die häufig per Mail stattfinden, findet ein Einstieg in den Beratungsprozess statt: Es wird über Ziele und mögliche Aufträge kommuniziert, Wünsche an die Supervisorin werden übermittelt und organisatorische Rahmenbedingungen werden genannt. Ein entsprechend in Onlinekommunikation und -beratung geschulter Supervisor wird in der Lage sein, bereits der ersten Mail wesentliche Details entnehmen zu können, und sich anhand des Geschriebenen erste Hypothesen zu der/den anfragenden Person/en bilden können. Dies wird sein weiteres Handeln wesentlich beeinflussen – der Prozess hat also längst begonnen.

Aus Sicht der Ratsuchenden bedeutet die Möglichkeit, über unterschiedliche und wechselnde Kommunikationskanäle Beratung in Anspruch nehmen zu können, nicht nur mehr Flexibilität, sondern auch mehr Wahlmöglichkeit. Sie haben nicht nur die Möglichkeit, den Weg in die Beratung zu wählen, der ihren Bedürfnisse am ehesten entspricht, sondern sie können auch im Verlauf der Beratung entscheiden, auf welchem Weg sie beraten werden möchten. So kann die Perspektive, nicht immer auf den Termin in der Beratungsstelle warten zu müssen, sondern auch zwischen den Terminen bei Bedarf schreiben zu können, für viele Ratsuchende entlastend sein. Umgekehrt können Beratungen weitergeführt werden, die wegen eines Ortswechsels oder beruflicher Gründe hätten abgebrochen werden müssen.

Onlineberatung hat sich in den letzten Jahren durch den Einfluss der verschiedenen Endgeräte (Smartphone versus Desktop-PC) und die damit verbundene Möglichkeit der mobilen Internetnutzung verändert. Das Smartphone kann auf dem (physischen) Weg in die Beratung vor Ort genutzt werden, um den Klienten zu unterstützen und ihm Mut zuzusprechen. Und für Ratsuchende, die sich nicht zuhause unter Beobachtung anderer Familienmitglieder online beraten lassen können oder wollen, bietet die Möglichkeit ortsungebunden online zu gehen eine große Chance (Thiery, 2012).



Die Beratenden profitieren ebenfalls von den vielfältigen Zugangs- und Kommunikationswegen, bieten sie doch die Möglichkeit, die eigene Arbeitsumgebung flexibler zu gestalten und methodisch vielfältiger zu beraten. Gleichwohl bedeutet dies auch den eigenen Umgang mit den verschiedenen Medien und der damit verbundenen Möglichkeit ständig erreichbar zu sein kritisch zu überprüfen. Beratende müssen sich zudem in Sachen Medienkompetenz immer auf dem aktuellen Stand der Dinge halten (Thiery, 2012).

### **Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für Blended Counseling**

Folgt man dem beschriebenen Kommunikationsverhalten und der Nutzerpräferenz der Ratsuchenden bezüglich Onlinemedien, sind für eine sinnvolle Blended Counselingpraxis viele Fragen zu klären. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit sind die folgenden vier Bedingungen zentral für eine qualitativ hochwertige Praxis:

#### **Anpassung und Erweiterung bestehender Konzepte**

Beratungseinrichtungen stellen sich heute immer häufiger die Frage, wie sie mit der Vielfalt ihrer Beratungsmöglichkeiten umgehen möchten. Einige Träger, die bereits lange ein Onlineberatungsangebot betreiben, sehen für sich und ihre Ratsuchenden große Chancen in der Einführung eines Blended Counseling Konzepts. Hiermit reagieren sie auch auf eine Nachfrage ihrer Ratsuchenden, die entweder aus der Onlineberatung in die Face-to-Face-Beratung wechseln möchten oder im Rahmen einer Face-to-Face-Beratung eine weitere Begleitung über den digitalen Kommunikationsweg wünschen. Wie immer, wenn ein neues Angebot implementiert werden soll, bedarf es konzeptioneller Vorarbeiten, um eine erfolgreiche Umsetzung zu gewährleisten.

Das bestehende Beratungskonzept der Einrichtung muss also erweitert werden. Welche Chancen stecken in einem Blended Counseling Ansatz für die Beratungsstelle? Welchen Stellenwert möchte man der Onlineberatung künftig geben? Gibt es Grenzen oder Personenkreise, für die Blended Counseling nicht in Frage kommt, und wie möchte man damit umgehen? Dies sind nur erste Fragen, die im Rahmen einer Konzeptentwicklung beantwortet werden müssen.

Für Supervisorinnen, die als Einzelpersonen arbeiten, stellen sich ähnliche Fragen. Vor allem aber Fragen hinsichtlich der Abrechnung von Beratungsleistungen und der Kontrakterstellung bedürfen der Klärung. Wird ein Onlinekontakt zum gleichen Satz abgerechnet wie ein Face-to-Face-Kontakt oder ein Telefonat? Wie kann die Leistung für die Kunden transparent nachvollziehbar gemacht werden (z. B. Abrechnung pro Mailkontakt oder Chat-Stunde)?

## Qualifizierung von Beraterinnen und Supervisoren

Klientinnen und Kunden online zu beraten bedarf spezieller Kompetenzen (Andermatt, Flury, Eidenbenz, Lang & Theunert, 2003; Engelhardt, 2013; Reindl, 2012). Die Beratenden müssen einerseits anhand eines Textes verstehen (hermeneutische Kompetenz) worum es den Ratsuchenden geht und andererseits in der Lage sein, ihre Beratungsantwort in einem auf Orientierung bzw. Veränderung beim Klienten zielenden Text so zu strukturieren, dass der Beratungsverlauf möglichst zielgerichtet gesteuert wird.

Da in den gängigen Beratungs- und Supervisionsausbildungen Onlineberatung und Onlinekommunikation (noch) keine Rolle spielen, müssen diese Kompetenzen neu erlernt werden. Hierzu gibt es unterschiedliche Weiterbildungsangebote, die Berater und Supervisoren in Anspruch nehmen können (z. B. Qualifizierungen der pro familia oder des Instituts für E-Beratung der TH Nürnberg). Jedoch wird bisher nur in der Ausbildung am Institut für E-Beratung auch das Thema Blended Counseling behandelt. Dies ist insofern wichtig, da Kompetenzen in Onlineberatung auf der einen Seite und in klassischer Beratung von Angesicht-zu-Angesicht auf der anderen Seite noch nicht ausreichen, um Blended Counseling zu betreiben. Die systematische Verknüpfung zweier Beratungsformate, die sich methodisch aber auch organisatorisch unterscheiden, bedarf wiederum spezifischer Kenntnisse. Die Beratenden müssen hierbei unter anderem lernen, welche Indikationen für einen möglichen Settingwechsel sprechen, und wie mit den daraus resultierenden Auswirkungen umgegangen werden kann.

## Datenschutzrechtliche Fragestellungen

Neben der konzeptionellen Umsetzung und der Qualifizierung der Beratenden spielen auch datenschutzrechtliche Fragen eine besondere Rolle. Wer hat Zugriff auf welche Daten? Findet die Beratung vor Ort mit der gleichen Person statt, mit der die Ratsuchende auch online in Kontakt stand? Wie können Daten gegebenenfalls weitergegeben werden, und wie steht es um das Einverständnis hierzu von Seiten der Klienten?

Dies sind Fragen, die vor allem für Einrichtungen und Träger von Beratungsangeboten zu klären sind. Für einzeln agierende Supervisorinnen spielen vor allem die Fragen der Datensicherheit und des Datenschutzes in technischer Hinsicht eine Rolle: Welche Plattform wird benutzt, um mit den Kunden in Kontakt zu bleiben? Wie findet die Kontaktaufnahme statt?

## Organisatorische Aspekte

Eng verknüpft mit den bereits genannten Punkten ist auch dieser vierte Punkt. Einige Berater werden sich mit der Frage konfrontiert sehen, wie sie die Kontakte aus der Onlineberatung und

der Face-to-Face-Beratung entsprechend dokumentieren sollen, sofern eine Dokumentationspflicht von Kostenträgerseite vorgesehen ist. Wie kann sichergestellt werden, dass eine Beratung, die von einem Start in der Onlineberatung in die Face-to-Face-Beratung wechselt, von der gleichen Beraterin weitergeführt wird bzw. wie wird mit einem möglichen Beraterwechsel umgegangen? Die Einrichtung muss zudem dafür Sorge tragen, dass alle Beratenden mit den entsprechenden technischen Möglichkeiten vertraut sind und Zugang zu diesen haben.

Ein besonderer Vorzug von Onlineberatung ist die hohe Flexibilität und Erreichbarkeit des Beratungsangebots. Diese bringen aber auch mit sich, dass Beratungsfachkräfte sich die Frage stellen müssen, wann und wie sie erreichbar sein können und wollen. Je nach Arbeitgeber fallen hierbei zusätzlich arbeitsrechtliche Fragestellungen an, die der Klärung bedürfen (z. B. im Öffentlichen Dienst). Eine sorgsame Koordination und Steuerung des Beratungsbetriebs ist also unbedingt notwendig, um sicher zu stellen, dass genügend Ressourcen vorhanden sind und die Beratenden unter guten Bedingungen arbeiten können.

Die Frage, wann im Beratungsprozess der Wechsel von online zu Face-to-Face, Telefon oder umgekehrt sinnvoll ist, lässt sich nicht eindeutig beantworten. Beratungsprozesse laufen nicht nach einem festen Schema ab. Zunächst einmal ist vieles eine Frage der Haltung: Werden Ratsuchende als durchaus kompetent und eigenverantwortlich gesehen, muss ihnen auch ein wesentlicher Anteil an der Prozessgestaltung zugestanden werden. Besonders in der Onlineberatung wird dies sichtbar, da die Beratenden eben nicht sofort eingreifen und steuern können. Ob es so etwas wie eine Notwendigkeit zum Settingwechsel überhaupt gibt, mag ebenfalls dahingestellt sein. Dennoch stehen Beratende vor der Frage, wann und wie sie einen möglichen Wechsel des Beratungssettings einleiten sollen. Geht der Wunsch nach einem Wechsel des Settings von der Ratsuchenden aus, muss die Beraterin zunächst entscheiden, inwieweit sie diesem Wunsch nachkommen kann. Häufig stehen hierbei zunächst organisatorische Aspekte im Vordergrund: Ist gerade ein Termin in der Face-to-Face-Beratung frei bzw. hat sie noch Kapazitäten in der Onlineberatung oder wann wäre Zeit für ein Telefonat? Gleichwohl geht es aber auch um die Frage, welche Auswirkungen sich auf den Beratungsprozess ergeben würden. Spürt die Beraterin zum Beispiel Widerstände, eine Klientin, die in der Onlineberatung als Vielschreiberin aufgefallen ist, nun in der Beratungsstelle zu empfangen, weil sie befürchtet, sie dann nicht bremsen zu können? Diese auf den ersten Blick vermeintliche Schwierigkeit stellt für Beratende jedoch durchaus eine Chance dar, ermöglicht sie doch einen Reflexionsprozess.

Steht der Berater vor der Frage, ob ein Wechsel des Settings für den Beratungsprozess dienlich sei, ist eine mögliche Herangehensweise, sich zunächst hinsichtlich der möglichen Konsequenzen Gedanken zu machen: Könnte der Vorschlag, jetzt zu telefonieren, beim Klienten die Phantasie erwecken, dass sein Anliegen zu schwierig für die Onlineberatung ist? Wie könnte sich der Berater vergewissern, ob der Ratsuchende auch in der Lage wäre, seine Themen in

schriftlicher Form zu formulieren. Durch Transparenz im Vorgehen und eine offene Haltung gegenüber möglicher Reaktionen der Ratsuchenden, können eventuelle Stolpersteine aus dem Weg geräumt werden. Es liegt an dem Berater, mögliche Ressourcen des Ratsuchenden zu erkennen und zu entscheiden, ob diese - auch durch das Angebot eines Settingwechsels – nutzbar gemacht werden können.

### **Ausblick**

Dass dem Wandel der Kommunikation auch ein Wandel der Beratung (Wenzel, 2013) folgen muss, ist angesichts der alltäglichen kommunikativen Praxis in der Gesellschaft unausweichlich. Bereits vor einigen Jahren schrieb Nestmann zur Zukunft der Beratung, „dass auch in der psychosozialen Beratung virtuelle Settings einen großen Platz einnehmen werden. E-Counseling, Online-Beratung und Beratungschats werden zum Alltag psychosozialer Berater der Zukunft gehören - ohne damit die face-to-face-Konstellation in ihren spezifischen Qualitäten ersetzen zu können. `Blended Counseling´ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung [sic] ... prägen“ (Nestmann, 2008, S. 13). In Flächenstaaten wie den USA arbeiteten nach einer Untersuchung 2012 nur noch 41 % der Coaches vorwiegend Face-to-Face (Fritsch 2012). Wie sich die internetgestützte Beratung und Supervision bzw. das virtuelle Coaching in Deutschland und Europa verbreiten wird, hängt neben der (vermehrten) Nachfrage durch die Nutzerinnen insbesondere von den auf die Lebenswelt der Ratsuchenden zugeschnittenen Beratungsangeboten ab. Dazu kann Blended Counseling mit einer die Synergien von Präsenzberatung und Onlineberatung nutzenden Gestaltung einen wirkungsvollen Beitrag leisten.

Insofern bleibt der Beratungscommunity zu wünschen, dass sie die mit dem zweiten, weitgehend digital vermittelten Kommunikationsnetz (Krotz, 2008) verbundenen Herausforderungen für die Beratung resp. Supervision und Coaching annimmt und die darin liegenden Chancen für eine Erweiterung und Vertiefung der Beratungskommunikation für Angebote nutzt, die der Lebenssituation der Ratsuchenden und den fachlichen Standards der Beratungsfachkräfte gerecht werden.

## Literatur

- Andermatt, O., Flury, A., Eidenbenz, F., Lang, J. & Theunert, M. (2003). Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. Zugriff am 5.12.2015. Verfügbar unter <http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>
- Benke, K. (Hrsg.). (2014). *[Digitale.Beratung]: online beraten*. Duisburg: WiKu-Wissenschaftsverlag. Dr. Stein.
- Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) (Hrsg.). (2014). *Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2014*. Zugriff am 07.12.2015. Verfügbar unter [http://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2015/bke-online-bericht\\_2014\\_netz.pdf](http://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2015/bke-online-bericht_2014_netz.pdf)
- Döring, N. (2006). Beratung und Medien. In C. Steinebach, *Handbuch Psychologische Beratung* (S. 96-116). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Engel, F. (2004). Beratung und Neue Medien. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendieck (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung, Band 1: Disziplinen und Zugänge* (S. 497-509). Tübingen: dgvt.
- Engelhardt, E. (2013). Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung - Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. *Zeitschrift für Systemische Therapie und Beratung*, 31(3), 111-115.
- Engelhardt, E. (2015). Online-Supervision – Kommunikationswege, Methoden, Kompetenzen. *Psychotherapie im Dialog*, 16(01), 70-74.
- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013). Was ist Onlineberatung? - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. *e-beratungsjournal.net Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(2). Zugriff am 01.12.15. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf)
- Frees, B. & Koch, W. (2015). Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2015. Internetnutzung: Frequenz und Vielfalt nehmen in allen Altersgruppen zu. *Media Perspektiven* (9), 366-377.
- Fritsch M. (2012). Praxisfelder im Coaching. Ergebnisse der 2012 ICF Global Coaching Study. In R. Wegener, A. Fritze & M. Loebberet (Hrsg.), *Coaching-Praxisfelder. Forschung und Praxis im Dialog* (S. 273-282). Wiesbaden: Springer VS.
- Gehrmann, H.-J. (2014). Onlineberatung – zwischen Wachstum und Ernüchterung. In P. Bauer & M. Weinhardt (Hrsg.), *Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Empirische Befunde und aktuelle Entwicklungen* (S. 65-81). Weinheim: Beltz Juventa.
- Klein, A. (2012). Beratung im Internet: Befunde und Perspektiven. *Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis*, 57(2), 35-41.
- Krotz, F. (2008). Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In T. Tanja (Hrsg.), *Medienkultur und soziales Handeln* (S. 43-62). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Kruse, P. (2010). *What's next? Wie die Netzwerkkultur die Gesellschaft verändert*. Vortrag auf der re:publica. Zugriff am 04.12.2015. Verfügbar unter [https://www.youtube.com/watch?v=ryiuuUKQJy0&feature=player\\_embedded](https://www.youtube.com/watch?v=ryiuuUKQJy0&feature=player_embedded)
- Lang, J. (2002). *Onlineberatung ist anders. Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform*. Vortrag am Weiterbildungskongress der „Kinderschutz-Zentren“, Köln. Zugriff am 07.12.2015. Verfügbar unter [http://onlineberatungen.com/Onlineberatung\\_anders.pdf](http://onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf)
- Lang, J. (2015). Wo steht die Onlineberatung/-therapie in 10 Jahren? *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(2), 93-104.
- Nestmann, F. (2008). Die Zukunft der Beratung in der Sozialen Arbeit. *Beratung Aktuell. Fachzeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung*, 9(2), 1-25.
- O'Reilly, T. (2005). *What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Zugriff am 03.12.2015. Verfügbar unter <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Palfrey, J. & Gasser, U. (2008). *Generation Internet: Die Digital Natives: Wie sie leben - Was sie denken - Wie sie arbeiten*. München: Carl Hanser Verlag.
- Reindl, R. (2009). Onlineberatung - zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung. *Journal für Psychologie*, 17(1). Zugriff am 04.12.2015. Verfügbar unter <http://www.journal-fuer-psychologie.de/index.php/jfp/article/view/150/151>
- Reindl, R. (2012). Qualitätskriterien für Online-Beratung. *Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis*, 57(2), 42-46.
- Reindl, R., Hergenreider M. & Hünninger J. (2012). Schriftlichkeit in virtuellen Beratungssettings. In H. Geißler & M. Metz (Hrsg.), *E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen* (S. 339-357). Wiesbaden: Springer VS.
- TelefonSeelsorge in Deutschland. (2015). *Jahresbericht 2014*. Zugriff am 07.12.2015. Verfügbar unter [http://www.telefonseelsorge.de/sites/default/files/TS\\_Jahresbericht\\_2014\\_web.pdf](http://www.telefonseelsorge.de/sites/default/files/TS_Jahresbericht_2014_web.pdf)
- Theunert, H. & Schorb, B. (2010). Sozialisation, Medienaneignung und Medienkompetenz in der mediatisierten Gesellschaft. In M. Hartmann & A. Hepp (Hrsg.), *Die Mediatisierung der Alltagswelt* (S. 243-254). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Thiery, H. (2012). *Mobile Kommunikation – Mobile Beratung? Beratung (von) unterwegs*. In Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) (Hrsg.), *Jahresbericht 2012* (S. 25-27). Zugriff am 16.12.2015. Verfügbar unter <http://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/online-projektbericht-2012-web.pdf>
- Thiery, H. (2014). Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 10(2), 55-82.

Weiß, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 8(1). Zugriff am 01.12.15. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/weiss\\_engelhardt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf)

Wenzel, J. (2013). *Wandel der Beratung durch Neue Medien*. Göttingen: v & r unipress.

Wenzel, J. (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(1), 36-54.

### Angaben zu der Autorin und dem Autor

**Emily M. Engelhardt, M. A.**, Pädagogin, Systemische Beraterin und Supervisorin (SG) und Onlineberaterin (DGOB), ist Geschäftsführerin des Instituts für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm.

**Kontakt:** [emily.engelhardt@th-nuernberg.de](mailto:emily.engelhardt@th-nuernberg.de)

**Prof. Dr. Richard Reindl**, Dipl.-Theologe und Dipl.-Pädagoge, ist Professor für Soziale Arbeit und Akademischer Leiter des Instituts für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm.

**Kontakt:** [richard.reindl@th-nuernberg.de](mailto:richard.reindl@th-nuernberg.de)

### Zitationsempfehlung

Engelhardt, E.M. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144. Zugriff am 15.11.2016. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>