

Digitale Angebote als Ergänzung im Beratungsprozess

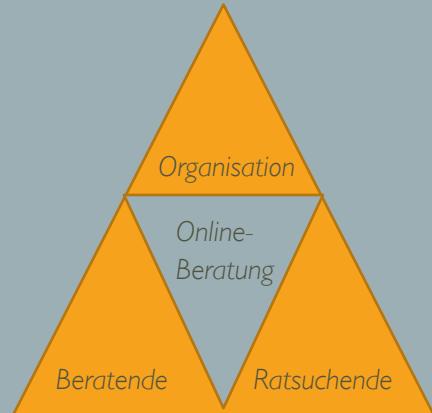
Institut für Online-Beratung



Emma Rehr

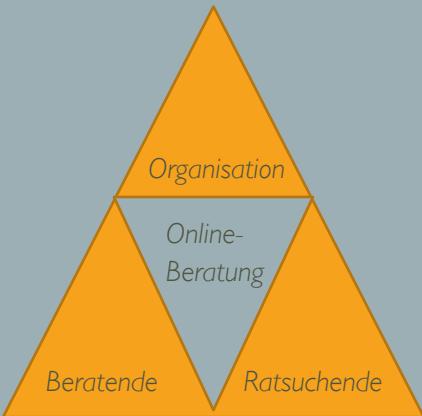
emma.rehr@schreiben-tut-der-seele-gut.de

Übersicht



- *Definition & Beispiele*
- *Digitale Beratungsformate*
- *Unterschiedliche Beratungsanfragen*
- *Beratungsphasen & Impactfaktoren*
- *Konzeptionelle Grundlagen & Beispiele*
- *3 Perspektiven der Online-Beratung*

Blended-Counseling: Definition

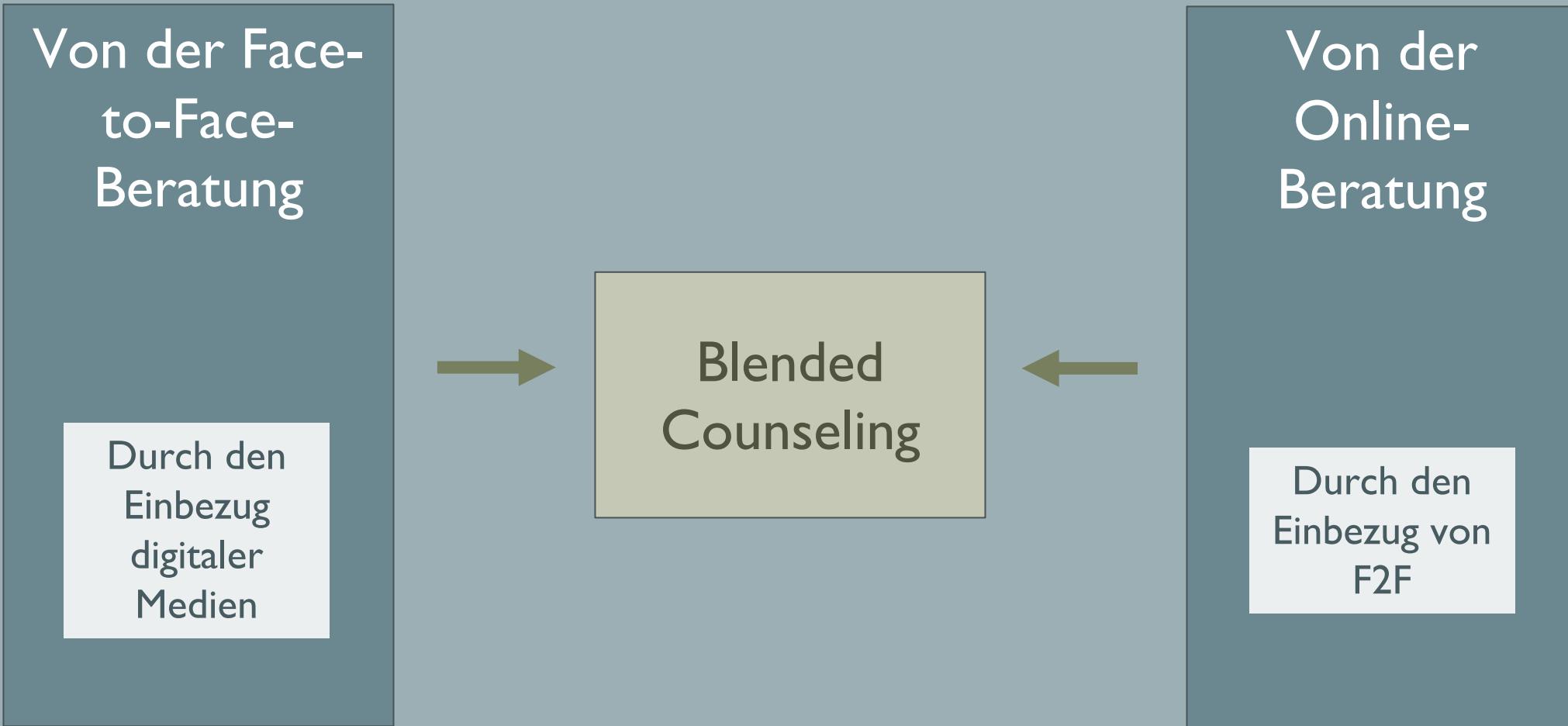


Blended Counseling

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

vgl. Hörmann et al. 2019: 23
© icons: iStock Getty Images Plus

Ausgangspunkte für Blended Counseling



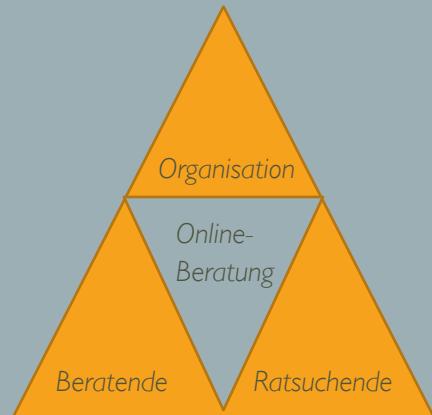
Eine Ratsuchende schreibt

«Ich möchte per Mail aufgefordert werden. Ich könnte mir aber auch vorstellen per WhatsApp oder SMS kontaktiert zu werden. Per Telefon eher nicht. Ich denke ich würde es nicht abnehmen. Vor allem nehme ich sowieso fremde Nummern nicht ab. Ich mag es nicht, weil ich manchmal, je nachdem wie es mir geht, mag ich nicht unmittelbar mit jemandem reden. Manchmal ist es egal wer es ist». (Interview B, Klientin Suchtberatung)

Beispiel aus der Suchtberatung

„Telefoniert haben wir am Anfang. Dann wurde mir mitgeteilt, dass ich auch schreiben darf. Wir haben viel gemailt. Ich finde es in dem Sinne auch sehr praktisch, weil man auch etwas aufschreiben kann, wenn es einem in den Sinn kommt und aktuell ist. SMS haben wir selten geschrieben, weil sie einfach das Telefon hier im Büro hat. Das Mail wird auch für inhaltliche Anliegen verwendet. Ich habe das Mail auch für organisatorische Zwecke verwendet. Für mich ist es manchmal einfacher, wenn ich einfach in Ruhe etwas aufschreibe, als wenn ich es mündlich erklären muss. Und es ist zu jeder Zeit möglich. Ich finde es schon praktisch, wenn es mal notiert ist. Es kommt ja nicht unmittelbar eine Reaktion oder eine Antwort von ihr. Aber es hat mir gutgetan, dass mein Anliegen deponiert wurde. Ich könnte mir das auch auf WhatsApp-Ebene vorstellen, aber das haben wir bis jetzt nicht gemacht. Einmal ging es auch darum Wochenpläne zu erstellen und ich habe diese ihr dann gemailt für ein Feedback. Da war ich froh, dass es ein Feedback vor dem nächsten Termin hatte. Ich empfinde das Schreiben als befreiend. Wenn man etwas ausformuliert und schriftlich festhält, hat das bei mir schon eine Wirkung.“ (Interview B, Klientin Suchtberatung)

4 Zutaten für den richtigen Mix



1. Digitale Formate: Welche Eigenschaften hat die Kommunikation im jeweiligen Format?
2. Beratungskontext: Zu welchen Anfragen passen welche Formate?
3. Klient:innen: Zu welchen Ratsuchenden passt welches Format?
4. Beratungsprozess: Zu welchem Zeitpunkt eignet sich welches Format?



Online



Audio-visuell

Audio

Textbasiert

(Quasi-)synchrone Kommunikation

Asynchrone Kommunikation

Ausdrucksebenen des Sprechens

Ausdrucksebenen des Schreibens

Vom Sprechen zum Schreiben

Vom Hören zum Lesen

Vom Körper/Leiblichkeit zum Text

Präsenz-
Beratung
(F2F)

Video-
Beratung/
Internet-
telefonie

Messenger
Sprachnach-
richten

Chat-
Beratung
Einzelchat
Moderierter
Gruppenchat
Expertenchat

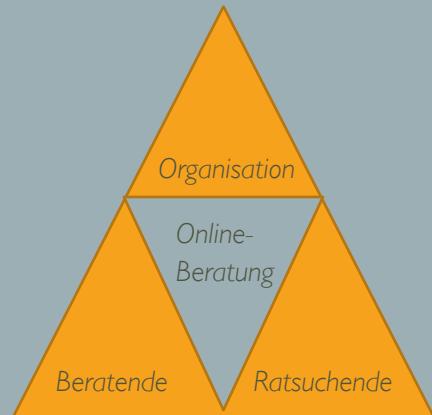
Messenger
Textnachrichten

Foren-
beratung

Mail-
beratung

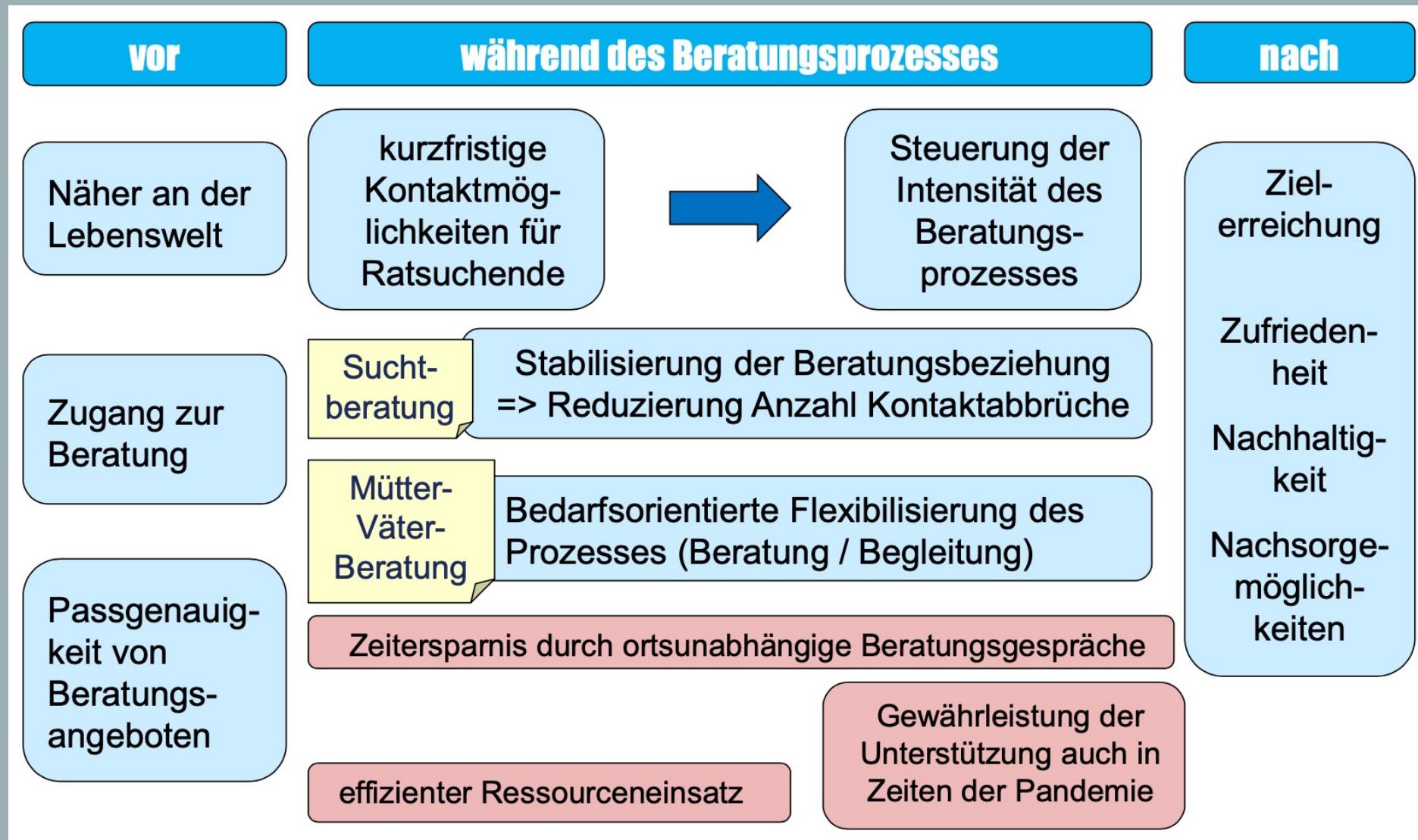
Häufig anonymisiert bzw. pseudonymisiert

Informieren – Stabilisieren – Begleiten – Beraten



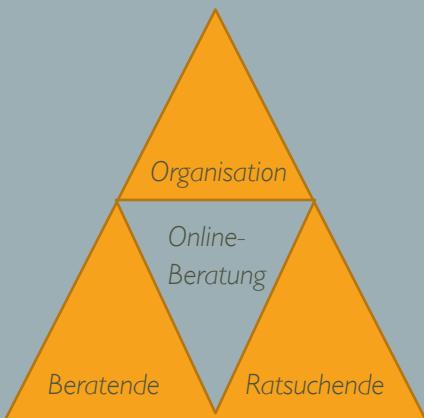
- *Die Kurz-Info*
- *Die Information*
- *Die einfache Beratung*
- *Die komplexe Beratung mit sprachlich schwierigem Hintergrund*
- *Die komplexe Beratung mit psychosozial schwierigem Hintergrund*
- *Die Beratung mit notwendiger Stabilisierung*
- *Die Beratung mit Begleitung der Ratsuchenden*

Blended Counseling: Impactfaktoren



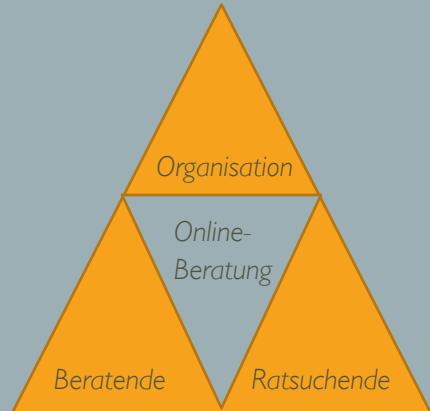
Geschwindigkeiten anpassen

- Bewusster Umgang mit Beschleunigung und Entschleunigung im Prozess
- Verlangsamung im Prozess durch asynchrone Medien (z.B. Mailberatung): Nachdenkpausen, erhöhte Selbstreflexivität durch Schriftlichkeit
- Beschleunigung im Beratungsprozess: zusätzliche Kontaktmöglichkeiten intensivieren den Prozess, synchrone Medien erhöhen das Tempo

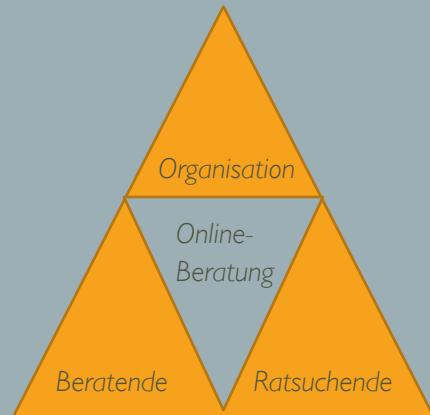


Selbstfürsorge für Beratende

- *Synchrone Settings: Absprachen zur Erreichbarkeit*
- *Asynchrone Settings: Transparenz zu
Antwortschnelligkeit*

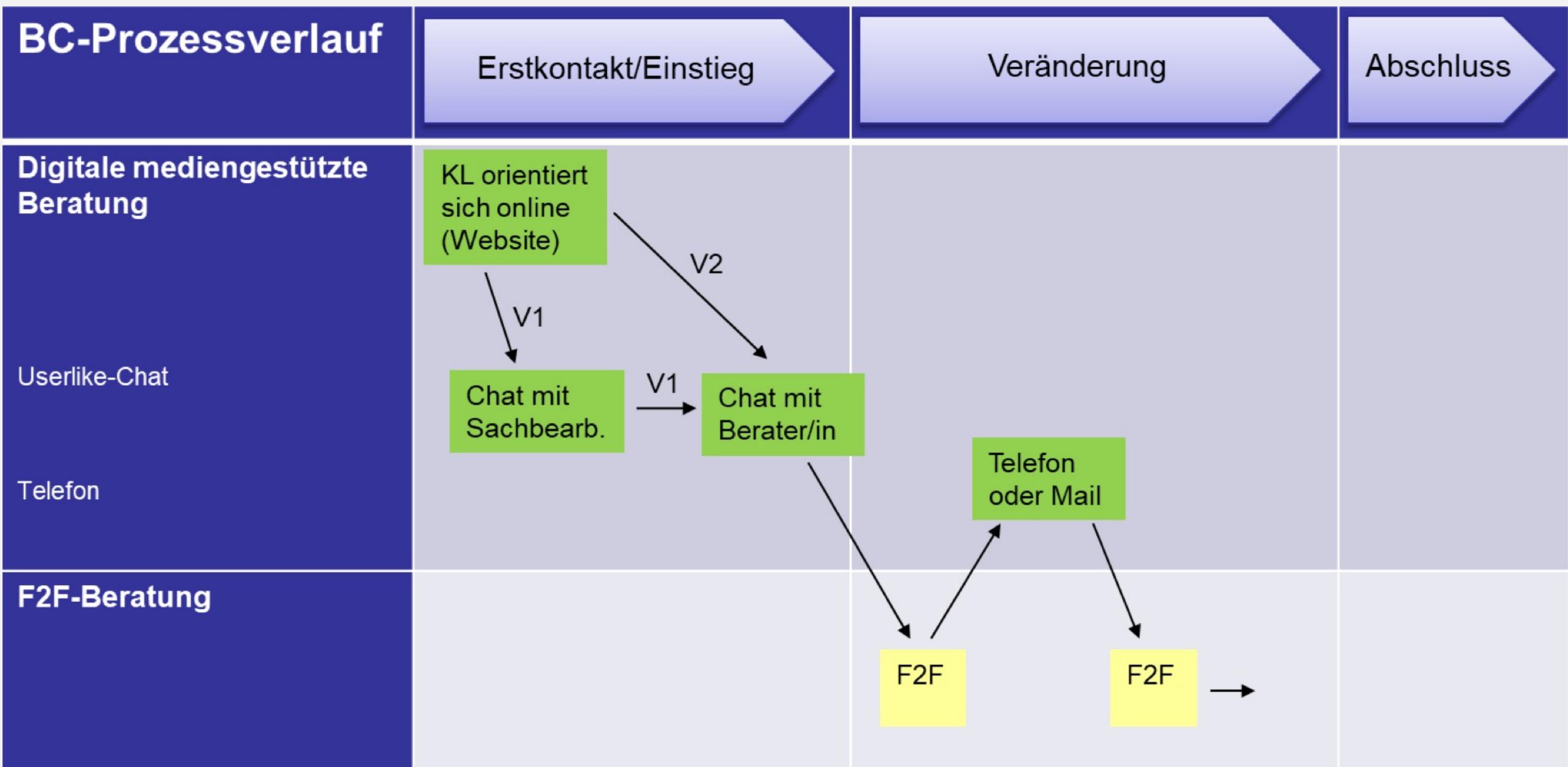


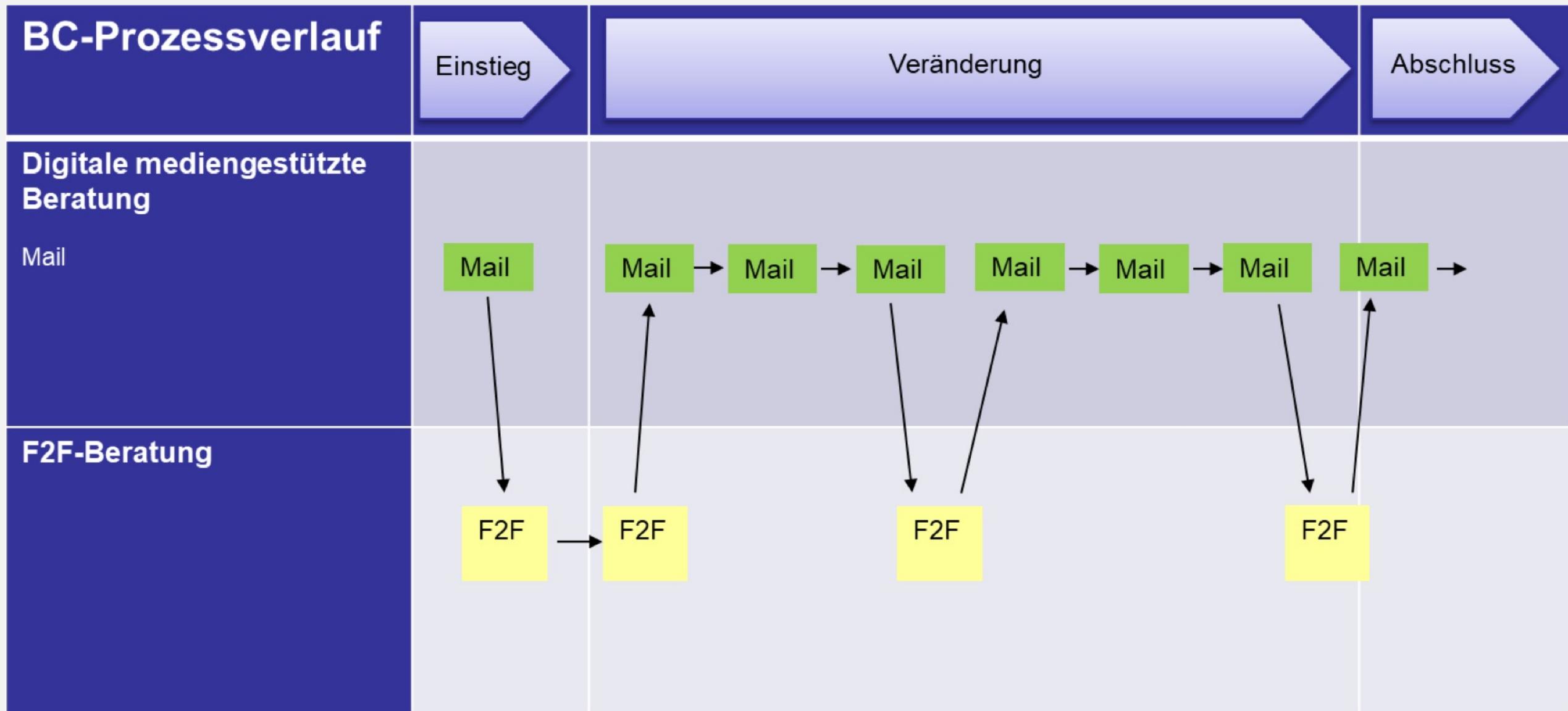
Konzeptionelle Basis für Blended Counseling



Aufbau eines sog. *Blended Counseling-Szenarios*

- Beratungskontext
- Exemplarische Beschreibung Ratsuchende
- Potenziell einsetzbare Kommunikationskanäle
- Zielbeschreibung
- Skizzierte Prozessverläufe (BC)
- Mögliche Anlässe für Medienwechsel im Prozessverlauf





BC- Prozessverlauf

Einstieg

Veränderung

Abschluss

Digitale mediengestützte Beratung

Mail

Messenger / Nachricht

Telefon



F2F-Beratung



BC- Prozessverlauf

Einstieg

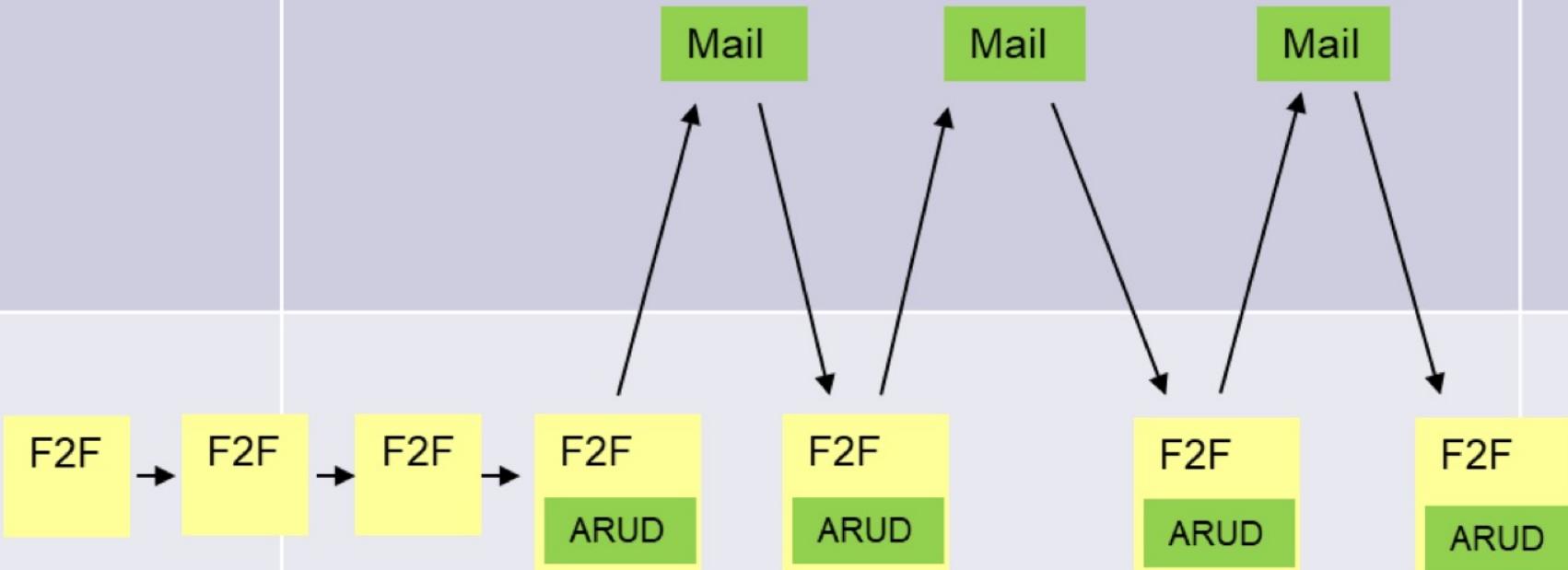
Veränderung

Abschluss

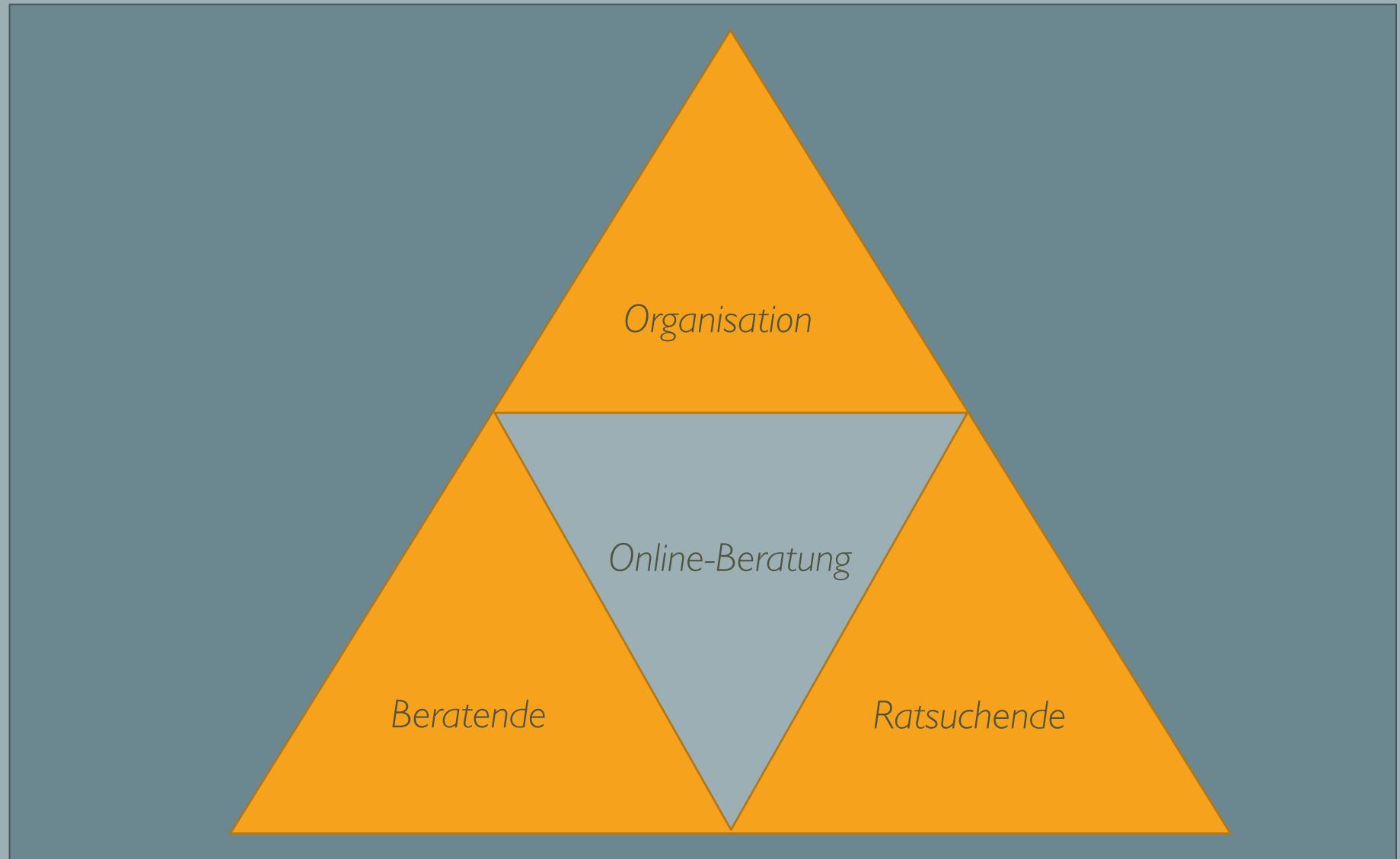
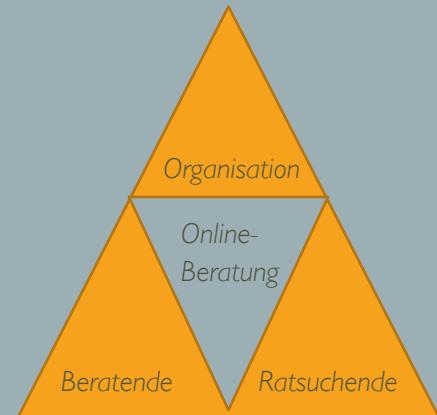
Digitale
mediengestützte
Beratung

Mail

F2F-Beratung

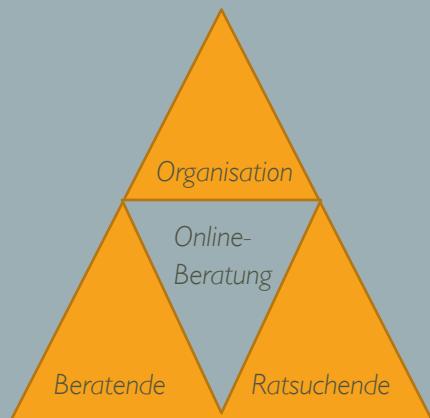


Drei Perspektiven der Online-Beratung



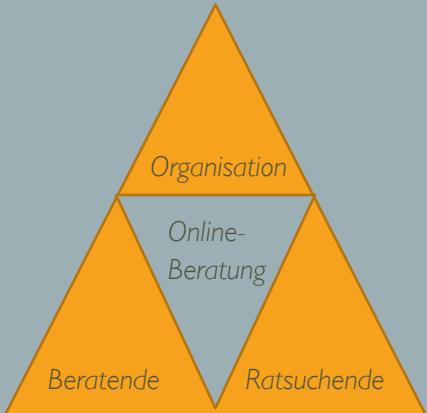
Ratsuchende

- Medienaffinität
- Medienkompetenz
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Kognitive Voraussetzungen
- Motivation zur Veränderung
- Geräteausstattung
- Offenheit
- Vertrauen zur beratenden Person



Organisation

- Konzeptionelle Grundlagen
- Nutzungserwartungen und Motive
- Zielerreichung / Mehrwert durch BC
- Motivation der Mitarbeitenden
- Medienkompetenz / Qualifikation der Mitarbeitenden
- Prozesse / Abläufe
- Technik / Tools / Plattformlösungen
- Ausstattung
- Finanzierung
- Datenschutz



Beratende

- Beratungskonzept
- Medienkompetenz
- Medienaffinität
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Flexibilität
- Qualität der Beratungsbeziehung
- Datenschutzkompetenz
- Zeitressourcen
- Passung Medienwahl / Beratungsverlauf
- Passung Tools für Ratsuchende
- Passung Ziele Beratungsprozess BC

