

# Digitalisierung der Beratungswelt – Von der Onlineberatung zum Blended Counseling?

*Nur für den privaten  
Gebrauch – bei  
Verbreitung oder  
Veröffentlichung bitte  
die Referentin anfragen!!*

Emily M. Engelhardt – 11. November 2020

# Auswirkungen der Digitalen Transformation

- Fortlaufender, in digitalen Technologien begründeter Veränderungsprozess, der als Digitale Revolution die gesamte Gesellschaft betrifft
  - Flexibilisierung von Arbeitsmodellen (Agilität, New Work, Arbeit 4.0...)
  - neue Konzepte von Führung (Führungskraft als Entwickler\*in, Begleiter\*in, Vernetzer\*in und Ermöglicher\*in)
  - Wandel von Arbeitsfeldern und Aufgaben in der Sozialen Arbeit (Online Street Work, Onlineberatung...)
-

# Wandel der Beratung – wo steht die Onlineberatung?

- Onlineberatung wird momentan noch häufig als Zusatzangebot und Ergänzung zur „klassischen“ Beratung von Angesicht zu Angesicht verstanden
- Organisatorische Aufteilung in den Einrichtungen: „die Onlineberater\*innen“ vs. „die Anderen“ - oft auch verbunden mit Überzeugungs- und/oder Rechtfertigungsdruck
- Teilweise „blended“ Ansätze, oft dann aber „nur“ als Einstiegsweg in die Beratung vor Ort
- Einbindung in das Beratungskonzept der Einrichtung oft nicht vorhanden

# Onlineberatung – Boom „dank“ Corona!?



++ Plötzlich Online-Beratung?!? ++ Unsere Kolleg\*innen von @gleichimnetz haben aktuelle #Tipps und Hinweise für freie Träger zusammengestellt, die kurzfristig ihre #Beratung online anbieten müssen. Weitersagen! #Webzeugkoffer #Sozial #Digital #Corona



Beratungsangebot auf Online umstellen - was muss ich beachten?  
der-paritaetische.de



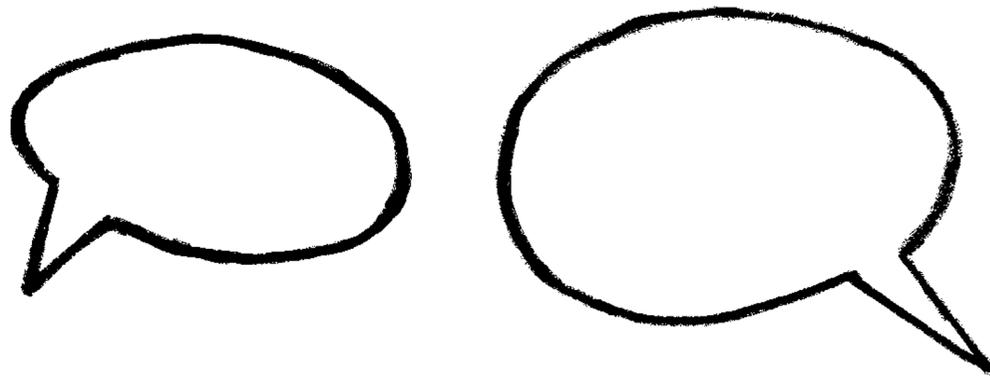
# Fragen mit denen wir uns aktuell beschäftigen müssen

- Kompetenzen von psychosozialen Berater\*innen – was müssen wir künftig können?
  - Auswirkungen auf die Beratung – Geht Beratung noch wie “früher“?
  - Beratung in virtuellen Welten - Was leistet die Onlineberatung?
  - Wandel der Beratung – Wie erreichen wir auch in Zukunft unsere Klientel?
  - Blended Counseling – Neue Wege für die Beratung?
-

# Blended Counseling

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

(Hörmann et al. 2019)



# Blended Counseling Konzepte

Anbahnung des Beratungskontaktes	Weiterführung des Beratungskontaktes
Mit einem Medium des Distance Counseling	Face-to-Face-Beratung
Mit einem Medium des Distance Counseling	Face-to-Face und mit einem Medium des Distance Counseling
Face-to-Face	Mit einem Medium des Distance Counseling
Face-to-Face	Mit einem Medium des Distance Counseling und Face-to-Face

(Engelhardt 2018)

---

# Blended Counseling

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

(Engelhardt 2018)

# Und warum Blended Counseling?

Onlineberatung als Methode oder Setting?

- Erleichterung von Zugängen und dem „Dranbleiben“
  - Reduzierung von drop out Quoten (s. [Studie FH Nordwestschweiz](#))
  - Optimierung von Beratungsprozessen
  - Intensivierung von Betreuungsmöglichkeiten bei geringerem Aufwand
-

# Blended Counseling – Haltung!?

Neuer Blick auf die Beratung:

- Nicht das **Gespräch** in den Mittelpunkt der Beratung stellen, sondern **Kommunikation**
- Kommunikation kann medial vermittelt auf unterschiedlichen Wegen stattfinden

(vgl. Wenzel 2013)



Berater\*innen müssen lernen zu kommunizieren und nicht, Gespräche zu führen!!

---

Danke für's Zuhören!  
Emily Engelhardt, M. A.



[www.onlinecoachingblog.net](http://www.onlinecoachingblog.net) - IDEEN & HANDWERKSZEUG ZU ONLINE-COACHING | ONLINE-SUPERVISION | ONLINE-BERATUNG

[www.der-dreh.net](http://www.der-dreh.net) - SYSTEMISCHE BERATUNG & SUPERVISION & - FACHEXPERTISE ONLINEBERATUNG

<https://twitter.com/EmEngelhardt> - Twitter-Account zu Themen rund um die Digitale Transformation der Beratung

<https://www.instagram.com/emily.m.engelhardt/> - Instagram-Account rund um Digitale Transformation der Beratung

[www.e-beratungsinstitut.de](http://www.e-beratungsinstitut.de)

[www.fachforum-onlineberatung.de](http://www.fachforum-onlineberatung.de)

# Literatur/Quellen

- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013): Was ist Onlineberatung? Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. Online unter: [https://e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](https://e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf)
- Engelhardt, E. (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Krotz, F. (2008): Kultureller und gesellschaftlicher Wandel im Kontext des Wandels von Medien und Kommunikation. In: Thomas, T. (Hrsg.): Medienkultur und soziales Handeln (S. 43-62). Wiesbaden: VS
- Wenzel, J. (2013): Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen: VR unipress
- [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch) (Webseite mit Übersicht über Forschungsprojekten zu Blended Counseling, u. a. mit Handlungsanweisungen/beispielen)