

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

# „Auf verschiedenen Kanälen erreichbar!“

## Ein Orientierungspapier zum Blended Counseling in der EFL

### Inhaltsverzeichnis

Ein Orientierungspapier zum Blended Counseling in der EFL .....	1
1. Präambel .....	2
2. Was ist Blended Counseling? .....	2
3. Blended Counseling in der EFL – zwischen neuem Selbstverständnis und Weiterentwicklungspotentialen .....	3
4. Rahmenbedingungen für Blended Counseling .....	4
4.1. Technische Rahmenbedingungen .....	4
4.2. Strukturelle Rahmenbedingungen .....	5
4.3. Qualifizierung der MitarbeiterInnen .....	7
4.4. Rahmenbedingungen auf Seiten der Ratsuchenden .....	8
5. Inhaltliche Indikationen für den Wechsel in eine andere Kommunikationsform .....	8
5.1. Allgemeine Überlegungen zum Einsatz von Blended Counseling .....	8
5.2 Überlegungen zu spezifischen inhaltlichen Interventionen .....	9
5.3 Überlegungen zur Prozessdynamik .....	10
5.4. Wechsel zur „Telefonberatung“ .....	12
5.5. Wechsel zur „Mailberatung“ .....	12
5.6. Wechsel zur „Chatberatung“ .....	13
5.7. Wechsel zur „Videoberatung“ .....	13
5.8. Wechsel zu „vor Ort Beratung“ .....	14
6. Etablierung von Blended Counseling in der EFL .....	14

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

### 1. Präambel

Die menschliche Realität ist längst digital und zwischenmenschliche Kommunikation auf digitalen Kanälen zur Normalität geworden. Um zukunftsfähig zu bleiben muss – davon geht der Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“ (DuB) der KBK aus – auch die EFL auf verschiedenen Kanälen für Ratsuchende erreichbar sein und entsprechende Blended Counseling-Angebote entwickeln. Das vorliegende Dokument richtet sich an Fachreferentinnen und Fachreferenten, Stellenleitungen und Mitarbeitende, die sich über Blended Counseling informieren, Blended Counseling als Angebot der Ehe-, Familien- und Lebensberatung etablieren und damit arbeiten wollen oder jedenfalls werden. Es soll Orientierung geben und beschreibt nachfolgend, ohne vollständig oder abschließend sein zu wollen oder zu können, notwendige Rahmenbedingungen, Mehrwert und Möglichkeiten der inhaltlichen Ausgestaltung von Blended Counseling.

### 2. Was ist Blended Counseling?

Wir sprechen von Blended Counseling, wenn innerhalb eines zusammenhängenden Beratungsprozesses verschiedene Kommunikationswege zwischen gleichbleibend einer Beraterin und einem Klienten genutzt werden. Berater und Klientin bleiben also identisch, während sich das Kommunikationssetting ändert. Die verschiedenen Kommunikationswege können dabei klassisch im Gespräch von Angesicht zu Angesicht (face-to-face Beratung), rein auditiv (telefonisch, Internettelefonie), textbasiert (Mail- oder Chatberatung, Foren, Messenger-Dienste) oder videogestützt gestaltet sein. Die beraterische Beziehung zu **einer bestimmten beratenden Person** bleibt für die ratsuchende Person als wesentliches Merkmal der Beratung bestehen. Sobald aber innerhalb des Beratungsprozesses bei gleichbleibender Beratungsbeziehung **mehr als ein Kommunikationssetting** Anwendung findet, sprechen wir von Blended Counseling. Dies gilt unabhängig davon, aus welchem Grund und wie oft zwischen wie vielen Kommunikationswegen das Kommunikationssetting gewechselt wird.

Der Wechsel der Kommunikationsart kann dabei sowohl aus praktischen Erwägungen als auch nach inhaltlichen Beratungskriterien erfolgen. Auch praktische Überlegungen können also ausschlaggebende Gründe für einen Wechsel des Beratungssettings sein. Jedoch sollte das Setting nur dann gewechselt werden, wenn dem keine fachlichen Gründe entgegenstehen. Dies einzuschätzen, bleibt in der Verantwortung der jeweils Beratenden. Zu den beraterischen Aufgaben gehört es entsprechend, sowohl Personen- und fachgerecht auf die Kommunikationsbedürfnisse und -möglichkeiten der Ratsuchenden zu reagieren als auch abzuwägen und einzuschätzen, welcher Kommunikationskanal zu welchem Zeitpunkt geeignet oder möglicherweise auch nicht geeignet ist, um den Beratungsprozess im Sinne der Ratsuchenden voran zu bringen (näher unter Punkt 5).

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

Von Blended Counseling sprechen wir nicht bei Beratungsprozessen, die lediglich zusätzlich mit virtuell-interaktiven Lernangeboten, Applications (Apps) oder Chatbots ergänzt werden. Diese Formen der Beratung werden beispielsweise als „Enriched Counseling“ oder „Blended Treatment“ bezeichnet.

### 3. Blended Counseling in der EFL – zwischen neuem Selbstverständnis und Weiterentwicklungspotentialen

Spätestens mit der Coronapandemie ist deutlich geworden, dass eine professionelle und zeitgemäße psychosoziale Beratung auf unterschiedlichen Kommunikationswegen verfügbar sein muss. Die Vielfalt und die Verbindung von face-to-face-, Telefon-, Video- und schriftbasierten Beratungsangeboten machte es überhaupt erst möglich, das EFL-Angebot aufrechtzuerhalten und Ratsuchende auch in dieser Krisenzeit weiter zu begleiten. Technisch wie fachlich ist es der EFL auf allen Ebenen binnen kurzer Zeit gelungen, den (für manche Quanten-)Sprung ins Zeitalter der Digitalisierung zu vollziehen, sich technisch neu aufzustellen und fachlich entsprechend den neuen Beratungs-Settings weiter zu qualifizieren, um Ratsuchende der Zeit und den Nöten der Menschen entsprechend bestmöglich zu beraten. Unterschiedliche Beratungswege in einem Beratungsprozess zu kombinieren (Blended Counseling) hat sich zu einer neuen Selbstverständlichkeit in der EFL entwickelt und bleibt zugleich ein herausfordernder Prozess ständiger Weiterentwicklung für in der EFL Beratende, EFL-Leitungen und Verwaltungen.

Mit dem Aufkommen erster textbasierter Onlineberatungsangebote wurden Onlineberatung und klassische face-to-face-Beratung zunächst getrennt voneinander als eigenständige Beratungsformen gedacht. Doch schon vor der Coronakrise gab es von beiden Settings her denkend erste Entwicklungen in Richtung Blended Counseling. Technische Möglichkeiten datensicherer Video- und Messenger-Kommunikation machten die Grenzen zwischen klassischen Online- und face-to-face-Angeboten durchlässiger. Erste diözesane EFL-Stellen erweiterten entsprechend ihr Angebot und es entstand bereits der Raum, zunehmend auch „blended“ zu denken, also verschiedene Beratungswege auch innerhalb eines Beratungsprozesses zu nutzen.

Diesen Prozess erachtet der Fachausschuss als eine wichtige Entwicklung. Menschliche Lebensrealität spielt sich zunehmend kombiniert „analog und digital“ ab. Entsprechend wichtig sind die Schritte der Weiterentwicklung der EFL, Beratung zunehmend „blended“ zu denken, um Ratsuchende weiterhin in ihrer Lebenswirklichkeit zu erreichen. Es ist dem Fachausschuss bewusst, dass es ein hohes Maß an Aufmerksamkeit und auch einen nicht unerheblichen Aufwand erfordert, dafür die fachlichen, technischen, datenschutzrechtlichen, und finanziellen Voraussetzungen zu schaffen und zu pflegen. Unter Punkt 4 werden diese erforderlichen Rahmenbedingungen des Blended Counseling näher ausgeführt.

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

Zweifellos hat Blended Counseling durch die Coronapandemie einen Schub erhalten, schlicht aus der Notwendigkeit heraus, Alternativen zur Face-to-Face-Beratung zu finden, um Ratsuchende überhaupt noch erreichen und beraten zu können. Hier hat die Realität die Maßstäbe gesetzt. Manche mögen auch denken, nur gut, wenn wir jetzt nach der Pandemie wieder zurück zur alten Praxis gehen können. Blended Counseling nur als Notfallprogramm in Krisenzeiten zu denken schöpft jedoch die Potenziale des Blended Counseling nicht aus. Blended Counseling hat Zukunft und ist wohl letztlich die Zukunft des Counseling. Denken wir Blended Counseling (in Anlehnung an Prof. Hörmann) wirklich umfassend als konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationssettings, eröffnet sich ein Reichtum vielfältiger Möglichkeiten,

- Ratsuchenden den Zugang und den Erstkontakt zu Beratung weiter zu erleichtern – unabhängig von den Öffnungszeiten von EFL-Stellen,
- Beratung noch passgenauer für die unterschiedlichsten Lebensrealitäten von Ratsuchenden zu gestalten (Kombination aus synchroner und asynchroner Beratung, Präsenz und Distanz u.a.),
- und nicht zuletzt, sondern vor allem das beraterisch-therapeutische Arbeiten zu erweitern, indem die Wahl des kommunikativen Settings als bewusste Intervention von Beraterinnen und Beratern eingesetzt wird (hierzu näher unter Punkt 5.)

Punkt 6 schließlich bietet Anhaltspunkte für Schritte zur Konzeptionierung und Etablierung von Blended Counseling in den einzelnen diözesanen Einrichtungen.

## 4. Rahmenbedingungen für Blended Counseling

### 4.1. Technische Rahmenbedingungen

#### Hardware

Um digital beraten zu können, braucht es...

- leistungsstarke internetfähige Endgeräte (in der Regel PC, Laptop und Tablet)
- leistungsstarke und stabile Internetverbindung (Empfehlung Stand 2023: mindestens 50 Mbits download/ 10 Mbits upload).
- Webcam guter Qualität
- Lautsprecher und Mikrofone wahlweise ein Headset für beide Ohren.
- Ggf. weiteres Equipment, das die digitale Beratungsarbeit erleichtern und erweitern kann, z. B. Dokumentenkamera, Grafikdisplay, Virtual Reality (VR) und Augmented Reality (AR)Technik.
- Ggf. bei hybrider Beratung Tischmikrofon, großes Display, diverse Kombisysteme
- Aktualisierung der Technik auf den jeweiligen erforderlichen Stand

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

Für die telefonische Beratung:

- ein Headset (für beide Ohren) oder eine entsprechende Freisprechanlage (um Notizen während des Gespräches anfertigen zu können und die Belastung für die Beratenden zu reduzieren)
- Lösung für eine Telefonkonferenz bei Paar- und Familienberatungen.

### Software

Um Blended Counseling zu ermöglichen braucht es entweder eine datenschutzkonforme Beratungssoftware, die verschiedene Kommunikationssetting in einem Paket ermöglicht (z. B. Assisto, BeraDIG, Aygonet...) oder einzelne Soft- und Hardwareanwendungen, wie spezielle Video- und Messenger-Anwendungen (Odyssee, BigBlueButton, redconnect, Telefon...).

Bei der Auswahl der Beratungssoftware sind folgende Punkte zu beachten:

- Welche Kommunikationswege werden jetzt und zukünftig benötigt?
- Braucht es eine Statistik in der Beratungssoftware?
- Braucht es eine anonyme Anmeldung?
- Soll es Gruppenangebote geben?
- Entspricht die Software den Vorgaben des kirchlichen Datenschutzes (KDG)? (Datenschutzbeauftragten einbeziehen)
- Was ist finanzierbar?
- Braucht es interne Kommunikationswege für die Beratenden (Chat)?
- Sollen offen Termine angeboten und gebucht werden können?
- Möchte man Direkt-Chats/Messenger anbieten?
- Wie soll die Zuordnung bzw. Zuweisung der Beratungsanfragen geregelt werden? (aktive Zuordnung, Ressourcenmanagement...?)
- Auf welcher Ebene soll die digitale Beratung etabliert werden? Beratungsstellen oder Diözesanebene?

Weitere Fragen, die sofort mitgedacht werden können oder sich später stellen werden, sind:

- Möchte man bestimmte Beratungsmethode virtuell abbilden (Aufstellungen, inneres Team...)
- Möchte man dreidimensional und/oder mit Avataren arbeiten?

### 4.2. Strukturelle Rahmenbedingungen

#### Statistik

Um Entwicklungen im Blended Counseling abbilden zu können, ist es notwendig in der Statistik zwischen Beratungssetting (Einzel-, Paar-, Familien-, Gruppenberatung) und Kommunikationsart (vor Ort, Chat, Video...) zu unterscheiden und beides zu erfassen.

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

Folgende Fragen stellen sich in der Handhabung der Statistik und sollten auf Diözesanebene geklärt werden:

- Soll die übliche Statistiksoftware verwendet werden oder gibt es ein eigenes Statistiktool in der Beratungssoftware?
- Welche Daten werden für eine Refinanzierung möglicherweise benötigt?
- Werden von Ratsuchenden bestimmte Pflichtangaben zur statistischen Auswertung gefordert? Was bedeutet das ggf. für die Niedrigschwelligkeit des Angebots?
- Sollen Ratsuchende die Möglichkeit haben, sich anonym beraten zu lassen?
- Welche Konsequenzen hat es für die Statistik und die Datenerhebung, wenn anonyme Klient:innen aus der Onlineberatung die Kommunikationsart ändern?
- Braucht es eine eigene Statistik für rein textbasierte (meist anonyme) Onlineberatung?
- Sollten verschiedene Statistiken (Onlinefälle, Beratungsstelle) geführt werden, kann durch den Wechsel der Kommunikationsart ein:e Klient:in mehrfach als Fall registriert werden.
- Lässt die Statistik es zu, unübliche Beratungszeiten (-> Dauer) einzutragen, die beispielsweise bei Direktchatberatungen vorkommen?
- Sollen Vor- und Nachbereitungszeiten sowie „Stand-by-Zeiten“ in der Statistik abgebildet werden?

### Finanzierung

- Wer übernimmt Kosten für Hard- und Software, Qualifizierung, Administration und Beratungskapazitäten?
- Welche Finanzierungsbedingungen sind von den Trägern und Zuwendenden gesetzt oder was muss neu verhandelt werden?
- Durch Blended Counseling erhöht sich tendenziell die Anzahl der Ratsuchenden, die außerhalb des eigenen Bistums bzw. der Kommune wohnen. Was bedeutet dies ggf. für die Finanzierung?
- Stellt sich ggf. die Frage, dass bestimmte Kommunikationsarten (Apps, VR...) über andere Wege finanziert werden müssen oder kostenpflichtig werden?

### Zugang zur Beratung, Reaktions- und Beratungszeiten

Blended Counseling sollte als zeitgemäße Intervention allen Beraterinnen und Beratern flächendeckend zur Verfügung stehen, so dass für alle Ratsuchenden ein niedrigschwelliges Angebot zum Wechsel der Kommunikationsart im Rahmen eines Beratungsprozesses vorhanden ist.

Auch die Anmeldung zur Beratung sollte wie der erste Beratungskontakt möglichst über viele Kommunikationsarten möglich sein. Die Klienten sollten über die Option des Blended Counseling an verschiedenen Stellen informiert werden. Das umfasst Flyer, Aushänge, Homepage, Werbung, Social Media uvm.

Lange Warte- und Reaktionszeiten im virtuellen Bereich tragen häufig zu Irritation und Unverständnis auf Seiten der Ratsuchenden bei, die zum Beziehungsabbruch führen können. Dies macht eine klare

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

Kommunikation bezüglich möglicher Reaktionszeiten und eine kurze Erstreaktionszeit unabdingbar. Die Reaktionszeiten in den verschiedenen Kommunikationsformen erfordern eine differenzierte Vorgehensweise. Üblich ist eine erste Antwort innerhalb von maximal 72 Stunden und eine wöchentliche Beantwortung bei Mailberatungen. Die Termingestaltung bei Beratungssitzungen vor Ort ist hingegen oft doppelt so lange. Bei Beratungen per Messenger oder Chat besteht – entsprechend dem, was in diesen Kommunikationsformen unter Usern üblich ist - tendenziell die Erwartung einer noch engeren Taktung.

Bei zeitversetzten Kommunikationsformen wird häufig eine zeitnahe Reaktion des Gegenübers rund um die Uhr erwartet: Für die Beratenden tritt dadurch potenziell eine Beschleunigung in der Kommunikation und die Frage nach den Grenzen der Erreichbarkeit auf. Auch Blended Counseling sollte nur zu den üblichen Arbeitszeiten angeboten werden.

Durch Blended Counseling und die Möglichkeit den Beratungsprozess in verschiedenen Kommunikationskanälen zu starten, kann es für Ratsuchende zu unterschiedlichen Wartezeiten kommen. Dies kann besonders dann problematisch werden, wenn Beratungsstellen lange Wartelisten führen und so der Eindruck entsteht, dass Ratsuchende diese durch die Wahl bestimmter Kommunikationswege umgehen können.

Ein möglicher Umgang damit wäre die digitale Terminbuchung für Erstkontakte für alle Beratungen in den verschiedenen Kommunikationskanälen. Dadurch wäre es für Ratsuchende transparent, welche Beratungskapazitäten frei sind, so dass sie frei entscheiden können in welchem Kommunikationskanal mit welcher Wartezeit sie die Beratung beginnen.

Jeder Wechsel in eine andere Kommunikationsform beinhaltet Implikationen für den Beratungsprozess. Den Ratsuchenden muss deutlich sein, dass Sie zwar Wünsche hinsichtlich des Kontaktes äußern können, jedoch der jeweilige Berater oder die jeweilige Beraterin auf der Basis ihrer fachlichen Kompetenz entscheiden muss, ob die Kommunikationsform mit dem Beratungsprozess in Einklang steht (näher hierzu unter Punkt 5).

### 4.3. Qualifizierung der MitarbeiterInnen

Aufgrund der Kanalreduktion in der schriftbasierten Beratung ist es wichtig, diese Art der Beratung vorher in Theorie und Praxis kennengelernt zu haben. Hier sollten die mit der Beratung befassten Mitarbeitenden nach dem KBKEFL Curriculum für Onlineberater:innen ausgebildet werden.

Für den Bereich der telefonischen Beratung sowie der Beratung per Videochat/Videotelefonie sieht der Fachausschuss eine gesonderte Qualifizierung nicht als notwendige Voraussetzung an, da hier das gesprochene Wort weiterhin im Vordergrund des beraterischen Handelns steht und die Kommunikation synchron verläuft. Dennoch erleichtern Fortbildungsmaßnahmen, dass hier erforderliche spezifische fachliche Können für die entsprechenden Kommunikationskanäle zu erweitern, und daher erachtet der Fachausschuss diese als sehr sinnvoll.

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

### 4.4. Rahmenbedingungen auf Seiten der Ratsuchenden

Ratsuchende müssen über die Möglichkeit von Blended Counseling informiert sein, so dass sie entsprechende Bedürfnisse nach speziellen Kommunikationsformen anfragen können. Die Information kann durch Flyer, Webseite, Aushang usw. erfolgen, so dass Ratsuchende bereits einen bestimmten Kommunikationsweg für den Zugang zur Beratung wählen können, aber auch noch später im direkten Kontakt durch die Beraterinnen und Berater.

Für die Mail-, Chat-, Messenger- und Videoberatung braucht es auf Seiten der Ratsuchenden die entsprechende Medienkompetenz und technische Ausstattung.

Klientinnen und Klienten haben selbst dafür Sorge zu tragen, dass folgenden Rahmenbedingungen auf ihrer Seite gewährleistet sind, und sollten über folgende Punkte informiert werden:

- Datensicherheit,
- störungsfreier Ablauf der Beratung,
- geschützte Umgebung,
- keine Bild und/ oder Tonaufzeichnungen während der Beratung.

## 5. Inhaltliche Indikationen für den Wechsel in eine andere Kommunikationsform

### 5.1. Allgemeine Überlegungen zum Einsatz von Blended Counseling

Jeder Kommunikationskanal verfügt über spezifische Eigenarten, die sich auf den Kontakt und die Dynamik des Beratungsgeschehens zwischen Klient:in und Berater:in auswirken. Für die Auswahl des Kommunikationskanals können verschiedene Kriterien berücksichtigt werden, um eine bestimmte Wirkung für den Beratungsprozess zu erzielen. Dennoch bleibt aber die Wirkung eines Kommunikationskanals letztlich nicht konkret vorhersehbar und daher wird die Auswahl des Kanals durch die Beraterin oder den Berater in der Praxis sowohl intentional als auch intuitiv erfolgen, ähnlich wie beispielsweise auch der Einsatz von Flip Chart, Familienbrett oder anderen Hilfsmitteln.

Der Wechsel in einen anderen Kommunikationskanal kann eine gezielte Intervention sein. Im systemischen Sinne kann der Kanalwechsel genutzt werden, um einen produktiven „Unterschied“ im Beratungsprozess zu erzeugen.

Zu Beginn wählen Ratsuchende das für sie in diesem Moment stimmigste Kommunikationssetting aus. Diese Wahl wird durch unterschiedliche Faktoren beeinflusst, wie beispielsweise die äußeren Gegebenheiten in Familie und Beruf, die technische Ausstattung, die persönlichen Medienpräferenzen oder auch die inhaltlichen Wünsche an die Beratung.



## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

Im weiteren Verlauf der Beratung liegt die Entscheidung, wann welches Kommunikationsmedium zum Einsatz kommt, vorwiegend in der Hand der beratenden Person, die nach fachlichen Überlegungen und Möglichkeiten der Klientin oder des Klienten den Kommunikationsprozess gestaltet.

Bringen Klient:innen den Wunsch nach einem Setting-Wechsel ein, so muss sich die beratende Person darüber klar werden, ob sie diesem Wunsch folgen möchte und welche Auswirkungen auf den Beratungsprozess zu antizipieren sind. Steht der Wunsch auf Klient:innen-Seite im Widerspruch zu den angestrebten Entwicklungsschritten, so muss dies durch den Berater oder die Beraterin angesprochen werden. Dies birgt einerseits das Potenzial für Konflikte, andererseits jedoch auch die Chance zu einer vertieften Auseinandersetzung mit inneren Widerständen und Hemmnissen. Das Angebot, das Kommunikationssetting zu wechseln, muss für Ratsuchende in jedem Fall klar erkennbar unter dem Vorbehalt stehen, dass sie zwar Wünsche hinsichtlich der Art des Kontaktes äußern können, jedoch letztlich der Berater oder die Beraterin fachlich einschätzt und entsprechend entscheidet, ob die gewünschte Kommunikationsform mit dem Beratungsprozess in Einklang steht.

Selbstverständlich kann auch die Beraterin oder der Berater den Wechsel des Kommunikationskanals anregen. Dies sollte fachlich begründet sein und die Kommunikationsbedürfnisse und -fähigkeiten (z. B. die Kompetenz zu schriftlichem Ausdruck) des Klienten oder der Klientin beachten. Der Wechsel des Kommunikationssettings soll für Klientinnen und Klienten Möglichkeiten und Räume öffnen und für diese als Angebot – niemals als Verpflichtung – zu verstehen sein, den Beratungsprozess und dessen Dynamik mittels der Gestaltung des Settings zu erweitern, zu ergänzen oder zu vertiefen.

### 5.2 Überlegungen zu spezifischen inhaltlichen Interventionen

Die im Folgenden aufgeführten Gesichtspunkte sollen Beraterinnen und Beratern Anhaltspunkte geben, in welchen Momenten des Beratungsprozesses ein Wechsel der Beratungsform inhaltlich sinnvoll sein kann.

→ **Psychoedukation:** Komplexe Zusammenhänge lassen sich oft besser erläutern, wenn der Klient oder die Klientin einem gegenüber sitzt. Die Körpersprache signalisiert im besten Falle sofort Unklarheiten, die dann aufgegriffen werden können. Auch kann die Erklärung mit Hilfe des FlipCharts ergänzt und visualisiert werden. In der Mail- oder Chatberatung können dafür Artikel, eigene Texte, Apps oder Links zur Verfügung gestellt werden, die von Klienten und Klientinnen mehrmals zur Hand genommen werden können. Sinnvoll könnte es sein, zu wiederkehrenden Themen in der Mailberatung eine entsprechende Sammlung anzulegen. In der Chatberatung sind lange erklärende Texte ungewöhnlich und unterbrechen die normalerweise schnellen Wechsel in der Interaktion.

→ **Anamnese/ diagnostische Überlegungen:** In den verschiedenen Kommunikationskanälen stehen unterschiedliche Wahrnehmungsmodalitäten zur Verfügung. Im Beratungsprozess muss überlegt werden, wie und über welche Kanäle welche Gefühlszustände, Interaktions- und Konfliktmuster oder Ressourcen der Klientin oder des Klienten bestmöglich wahrgenommen werden können.

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

→ **Schweigen/ Stille/ Pausen:** Manchmal ist es wichtig, mit dem Klienten oder der Klientin zu schweigen, eine Pause in der Kommunikation zu machen, um Reflexionsprozessen oder Gefühlen Raum zu geben. Dieses gemeinsame Schweigen ist in der Mailberatung auf Grund der Asynchronität nicht möglich. In der Chatberatung lässt sich diese Pause abbilden durch handlungskommentierende Hinweise (Berater:in:\*schweigt\*), jedoch ist die Stille nur bedingt für beide Chatteilnehmenden wahrnehmbar. In der Telefonberatung lässt sich gemeinsam schweigen, doch treten hier oft Irritationen auf im Sinne von: „Sind sie noch da?“

→ **Fragen in der Beratung** Fragen werden in den verschiedenen Kanälen anders wahrgenommen und wirken unterschiedlich in der Beziehungsgestaltung. Vor allem in den synchronen Beratungsformen ist es selbstverständlich, jederzeit Fragen zu stellen, um so ein Verständnis für die Sicht des Klienten oder der Klientin zu entwickeln. In den asynchronen Beratungsformen ist es notwendig, sich auf wenige und zentrale Fragen zu beschränken, um in einen guten Kontakt zu dem Klienten oder der Klientin zu kommen und den Fokus auf deren Anliegen zu halten.

### 5.3 Überlegungen zur Prozessdynamik

Im Folgenden werden Kriterien benannt, die im Rahmen des Beratungsprozesses entscheidend für die Kanalwahl sind:

- **Nähe und Distanz** zwischen Klient:in und Berater:in: Oft wird eine stärkere Nähe erlebt, wenn beide Personen an einem Ort anwesend sind. Andererseits geben Kommunikationsformen, die mehr Distanz und Anonymität bieten, manchen Ratsuchenden die Möglichkeit, sich und ihr Inneres mehr zu zeigen, so dass dadurch eine größere emotionale Nähe entstehen kann.
- **Verbindlichkeit:** Kommunikationsformen mit höherer Anonymität sind meist mit einer höheren Autonomie der Klient:innen verbunden und werden manchmal von Berater:innen mit einer geringeren Verbindlichkeit assoziiert. Dies kann jedoch subjektiv von Klientinnen und Klienten ganz anderes erlebt und bewertet werden. Die häufig höhere Frequenz in online basierten Beratungen kann beispielsweise diesem Effekt entgegenwirken. In der schriftbasierten Beratung haben Klienten und Klientinnen die Möglichkeit, Äußerungen im Beratungsprozess immer wieder zur Hand zu nehmen, so dass dadurch die Inhalte eine bleibende Verbindlichkeit bekommen können.
- **Sicherheit:** Auch der Aspekt der Sicherheit kann für Klientinnen und Klienten durch die Wahl der Kommunikationsform bewusst gestaltet und verändert werden: Ratsuchende, die sich beispielsweise zu Hause oder auf der Arbeit gestresst oder bedroht fühlen, erleben die Beratungsstelle wahrscheinlich als einen Ort höherer Sicherheit. Ratsuchende, die Angst vor Infektionen haben oder denen es schwerfällt, unter Menschen zu gehen (Sozialphobien, Angst vor Abschiebung etc.), fühlen sich im Distance Counseling sicherer.

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

- **Prozessgeschwindigkeit/Interaktion:** Die gewählte Kommunikationsform hat direkten Einfluss auf die Geschwindigkeit der Interaktion und der Auseinandersetzung mit dem Anliegen des Klienten oder der Klientin. Schriftliche Interaktion kann den Prozess verlangsamen. Die Mailberatung betont in der Regel die Selbstreflexion. Chatberatung erzeugt einen schnellen Wechsel in der Interaktion, zugleich stehen in diesem Setting nur ein Sechstel der Wörter im Vergleich zu einer sprechbasierten Beratung zur Verfügung.
- **Selbstreflexion/Affekte erspüren:** Die Anregung zur Selbstreflexion und zum Nachspüren innerer Affekte kann in den verschiedenen Kommunikationsformen sehr unterschiedlich gestaltet werden. Wie schon erwähnt kann die Selbstreflexion durch das Angebot einer schriftlichen Sequenz in der Beratung gesteigert werden, wie zum Beispiel einen Brief an sich selbst. In der Videoberatung kann durch das zeitweilige Ausschalten der Kamera eine erhöhte Fokussierung auf das eigene Empfinden ermöglicht werden (Imaginationsübungen).
- **Scham:** vielen Ratsuchenden scheint es leichter zu fallen, schambesetzte Themen schriftlich und/oder anonym zu kommunizieren und in die Beratung einzubringen. Hier bietet die Onlineberatung einen niederschweligen Zugang.
- **Erfassen der Klient:innen-Situation:** Tendenziell bergen asynchrone Kommunikationsformen eine etwas höhere Gefahr für Missverständnisse, da ein direktes Klären oder Nachfragen nicht möglich ist.
- **Raum für Projektionen/Übertragungen:** Kommunikationsarten, die eine höhere Anonymität bieten bzw. geringe direkte Reaktion des Gegenübers zulassen (Mimik, Gestik etc.), erhöhen die Wahrscheinlichkeit von Projektionen. Dies kann je nach Beratungssituation hilfreich oder auch hinderlich sein.
- **Begrenzung der affektiven Unterstützung:** Menschen in Krisen können möglicherweise im Distance Counseling schwerer „gehalten“ und stabilisiert werden.
- **Zeit- und Reaktionsdruck auf Seiten der beratenden Person:** Kommunikationsformen wie Messenger, Direkt-Chats oder telefonische Ad-hoc Beratungen bringen eine hohe Reaktionserwartung in den Beratungsprozess, die bei Nichterfüllung Irritation und Enttäuschung erzeugen kann. Die Videoberatung wird oft schneller erlebt in den Reaktionszeiten. Es ist oft zunächst gewöhnungsbedürftig, sich Ruhe und Zeit in einem Videochat zu nehmen, um beispielsweise Affekten nachzuspüren.
- **Methodenvielfalt (Körperübungen, Genogramm...):** Viele Methoden lassen sich sowohl im analogen als auch im digitalen Raum anwenden. Dies bedarf jedoch häufig einer zusätzlichen Technik, Software oder Kreativität seitens der beratenden Person und verändert ggf. die Interaktion und Anwendungsmöglichkeiten während der Durchführung (Familienbrettsoftware, wie beispielsweise Coachingspace). Blended Counseling ermöglicht eine Methodenerweiterung, indem digitale Tools und analoge Techniken blended/crossover eingesetzt werden können.

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

- **Überwindung sprachlicher Barrieren:** In der Face-to-Face Beratung kann ein:e Dolmetscher:in hinzugezogen oder eventuell auch eine Übersetzungssoftware verwendet werden. In den verschiedenen Onlineformaten gibt es für Klient:innen evtl. die Möglichkeit eine Online- (Simultan-)Übersetzung zu nutzen.

In den folgenden Abschnitten werden einige konkrete inhaltliche Indikatoren für einen möglichen Wechsel der Kommunikationsform ausführlicher dargestellt.

### 5.4. Wechsel zur „Telefonberatung“

Inhaltliche Indikatoren:

- Zum Ende des Beratungsprozesses vor Ort, wenn der Klient oder die Klientin sich noch nicht sicher genug fühlt, ohne weitere Beratungssitzungen zurechtzukommen, kann durch eine ausschleichende telefonische Beratung die Verselbständigung unterstützt werden.
- Dies kann ein Unterstützungsangebot im Rahmen einer Krisenintervention sein, beispielsweise in Form von häufigen, kurzen Gesprächskontakten.
- Ratsuchenden, die die face-to-face-Situation als zu stressig und belastend erleben, weil sie starke Schamgefühle oder soziale Ängste in diesem Setting entwickeln, kann es helfen, den Kontakt zunächst telefonisch fortzuführen.
- Für Ratsuchende, die zunächst die schriftbasierte Onlineberatung gewählt haben, weil sie sich dadurch anonym und sicher fühlten, könnte der Übergang zu einer telefonischen Beratung ein wichtiger Schritt sein, sich und die eigenen Themen mehr zu zeigen und dennoch weiterhin Distanz zu wahren.
- Eine Begleitung kann vor, während oder nach schwierigen Lebenssituationen über die telefonische Beratung flexibler und gezielter angeboten werden.
- Ratsuchenden, die in der schriftbasierten Beratung Schwierigkeiten haben sich auszudrücken, gelingt es in der Telefonberatung ggf. leichter, ihre Anliegen zu formulieren.
- Telefonberatung erleichtert die Fokussierung auf innere Prozesse bei Klientinnen und Klienten, welche sich durch die Gestik und Mimik des Gegenübers schnell beeinflussen oder verunsichern lassen.

### 5.5. Wechsel zur „Mailberatung“

Inhaltliche Indikatoren:

- Unterstützung beim Ordnen von Gedanken, Gefühlen und Erlebnissen sowie Hilfe bei der Trennung von Wichtigem und Unwichtigem

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

- Entlastung von Klienten und Klientinnen, denen der spontane mündliche Ausdruck schwerfällt
- Verlangsamung unsortierter verbaler Prozesse, in denen der Berater oder die Beraterin den Eindruck hat, dass die ratsuchende Person sich mit Ihren Worten fast überschlägt
- Irritation des Denkmusters von Menschen mit Grübelneigung bzw. Neigung zu gedanklichen Wiederholungsschleifen, da inneres Erleben externalisiert und dieses damit beobachtbar und veränderbar wird
- Anregung zur oder Vertiefung von Selbstreflexion
- Herstellung von innerer Distanz zu Erlebtem sowie Erleben von Steuerbarkeit und Kontrollierbarkeit des Beratungsprozesses, was insbesondere für Menschen mit Trauma-Hintergrund hilfreich sein kann
- Anstoßen eines kreativen Prozesses, welcher Zugänge zum Unbewussten ermöglichen und Ressourcen erschließen kann
- Förderung der Verselbständigung am Ende eines Beratungsprozesses

### 5.6. Wechsel zur „Chatberatung“

Inhaltliche Indikatoren:

- Förderung einer knappen und direkten Kommunikation, in welcher angst-, ärger-, schuld- und schambehafte Themen rascher zur Sprache kommen
- Möglichkeit, viele Fragen zu stellen und damit viele Informationen zu erhalten, da dies im Chat als normal wahrgenommen und nicht als Verhör empfunden wird
- In Beratungsprozessen, die ins Stocken zu geraten scheinen und in denen sich die Themen ohne erkennbaren Fortschritt wiederholen, kann der Wechsel zu einem Chatdialog ein wichtiger Impuls zur Weiterentwicklung sein, da er die Interaktion komprimiert und fokussiert sowie dazu zwingt, Inhalte prägnanter zu formulieren.

### 5.7. Wechsel zur „Videoberatung“

Inhaltliche Indikatoren:

- Videoberatung stellt für die Berater\*innen ein sicheres Setting bei potentieller Gefährdung (z.B. gewaltbereite Klient\*innen oder im Falle einer erhöhten Ansteckungsgefahr mit Krankheitserregern) dar.
- Menschen, die Angst vor Institutionen haben z. B. geflüchtete Menschen mit unsicherem Aufenthaltsstatus, kann der Videochat zur notwendigen Distanz verhelfen und damit Sicherheit in die Beratungssituation bringen.
- Bei Paarberatungen kann der Wechsel zu dieser Kommunikationsform zu einer stärkeren Ausrichtung der Kommunikation auf die Berater\*in hin und damit zu einer stärkeren

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

Strukturierung bzw. zu einer Verlangsamung der Interaktionsdynamik des Paares führen. Andererseits sind die Interventionsmöglichkeiten bei eskalierendem Streitverhalten aufgrund der fehlenden körperlichen Präsenz der beratenden Person womöglich eingeschränkter.

- Unsicherheit und Schamerleben können durch eine größere räumliche Distanz im Vergleich zur Face-to-Face Beratung verringert werden.
- Videoberatung kann die Verselbständigung am Ende eines Beratungsprozesses fördern.

### 5.8. Wechsel zu „vor Ort Beratung“

Inhaltliche Indikatoren:

- Bei der Präsenzberatung können Mimik und Gestik besonders gut wahrgenommen und miteinbezogen werden. Das erleichtert die Einschätzung von aktuellen Gefühlszuständen und emotionalen Reaktionen bei Klient:innen und das Verständnis von Interaktionsdynamiken bei Paaren oder Familien.
- Der Gang zu einer Beratungsstelle kann für manche Klient:innen ein weiterer wichtiger Schritt sein, sich schambesetzten Themen zu stellen und sich mit eigenen Ängsten und Unsicherheiten auseinanderzusetzen. Sind in der Distanzberatung deutliche Vermeidungstendenzen erkennbar, mit einem Gegenüber unmittelbar in Kontakt zu gehen, kann möglicherweise ein Wechsel in die Vor-Ort- Beratung sinnvoll sein.
- Eine konfrontative Intervention ist im Face-to-Face Setting leichter durchführbar, da die Gefahr, dass es zu Missverständnissen und Störungen in der Beratungsbeziehung kommen könnte, in diesem Setting besser einschätzbar ist und auf Irritationen schnell und direkt reagiert werden kann.
- Bei „Unsicherheit“ in der Beratungsbeziehung kann ein Wechsel zu einer Face-to-Face Situation hilfreich sein, in dem man einander unmittelbarer erlebt.
- Im Face-to-Face Setting bestehen weitreichende Möglichkeiten, durch visualisierende und erlebnisaktivierende Methoden Themen und Probleme zu veranschaulichen und zu vertiefen bzw. neue Impulse zu setzen.
- In akuten Krisensituationen kann eine Gefährdungseinschätzung im Face-to-Face Setting mit größerer Sicherheit getroffen werden. Die Möglichkeiten Klient\*innen zur Inanspruchnahme von weiterführender Hilfe zu motivieren wie auch die unmittelbaren Handlungs- und Interventionsmöglichkeiten sind in der Präsenzberatung erweitert.

## 6. Etablierung von Blended Counseling in der EFL

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

Stand 23.04.24

---

Blended Counseling einzuführen bedeutet, einen Entscheidungsprozess auf institutioneller Ebene und einen Entwicklungsprozess in den Teams und den einzelnen Fachkräften anzustoßen. Hierfür müssen Ressourcen zur Verfügung gestellt und Rahmenbedingungen geklärt werden.

Folgendes Vorgehen ist aus Sicht des Fachausschusses Digitalisierung und Beratung empfehlenswert:

1. Vorstellung und Diskussion von Blended Counseling und institutionelle Entscheidung.
2. Erarbeitung eines Rahmenkonzeptes im Hinblick auf die spezifischen Bedingungen vor Ort:
  - Auswahl der Kommunikationskanäle
  - Konzeptionelle Gestaltung der Beratungsarbeit
    - Anforderungen an Supervision
    - Länge, Frequenz der Sitzungen
    - etc.
  - Personalplanung und -entwicklung (Bereitschaft und Qualifizierung der Mitarbeitenden)
  - Technische Voraussetzungen (Hardware/ Software)
  - Klären von rechtlichen und organisatorischen Fragen
    - Statistik
    - Finanzierung
    - Anmeldemöglichkeiten, Terminvergabe
    - Verteilung und Gestaltung der Beratungsressourcen/Umgang mit Warteliste
    - Datenschutz
    - Etc.
3. Information für Ratsuchende (Webseite, Flyer, Aushang, Erstgespräch)
4. Reflexion von Erfahrungen mit BC

Blended Counseling verändert schon jetzt den Beratungsalltag. Das vorliegende Dokument spiegelt den aktuellen Stand der Überlegungen wieder. Parallel zur Weiterentwicklung der Digitalisierung wird sich auch die Beratungsarbeit fortlaufend verändern. Künstliche Intelligenz (KI) wird dabei nur ein Aspekt sein.

Bonn, 21.02.2024

## Fachausschuss „Digitalisierung und Beratung“

**Stand 23.04.24**

---

Andreas Klöhr (Augsburg), Margot Tönnis (Hamburg-Rostock), Annagreta König (Freiburg), Ulrike Fell (Hildesheim), Claudia Dinnes-Sommerhoff (Limburg), Christoph Neukirchen (Köln), Stephan Billen (Münster), Margret Schlierf (München-Freising), Ursula Hiltmann (Paderborn), Martin Schulz (Regensburg), Gerhard Hintenberger