

caritas



Implementierung und Umsetzung von Blended Counseling in der Suchtberatung

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Kapitel 1: Grundlagen von Blended Counseling.....	4
Definition von Blended Counseling	4
Vorteile von Blended Counseling	4
Herausforderungen von Blended Counseling.....	5
Gelingfaktoren für Blended Counseling.....	6
Kommunikationskanäle und ihre Vor- und Nachteile	7
Face-to-face-Kontakt.....	7
Telefon-Kontakt.....	8
Mail-Kontakt	8
Chat-Kontakt	9
Video-Kontakt.....	10
Mögliche Szenarien für Blended Counseling.....	10
Zentrale Aspekte bei der Klärung von Voraussetzungen für und Bedarf an Blended Counseling mit Klient_innen.....	11
Medienwahl und Medienwechsel im Beratungsprozess	13
Erforderliche Kompetenzen.....	14
Datenschutz.....	14
Kapitel 2: Blended Counseling in der eigenen Einrichtung.....	16
Kapitel 3: Links	20

Einleitung

Die Digitalisierung in allen Lebens- und Arbeitsbereichen hat sich in den letzten Jahren rasch weiterentwickelt und wurde durch die Corona-Pandemie noch weiter beschleunigt, auch im Bereich der (Sucht-)Beratung.

Bisher waren analoge und digitale Beratung meist Beratungsformen, die nebeneinander bestanden, aber nicht gezielt und systematisch miteinander kombiniert wurden. Über das sogenannte Blended Counseling, bei dem systematisch, konzeptionell fundiert und passgenau verschiedene digitale und analoge Kommunikationskanäle kombiniert werden (Hörmann et al., 2019), können die Vorteile unterschiedlicher Kommunikationskanäle optimal genutzt werden. Es handelt sich daher nicht um eine komplett neue Methode. Einrichtungen der Caritas bieten seit vielen Jahren kompetent Hilfe an – face-to-face, viele auch bereits online. Es geht nun darum, die eigene Arbeit im Sinne eines Blended Counseling Ansatzes weiterzuentwickeln, den Einsatz analoger und digitaler Beratung und deren Kombination besser zu strukturieren und zu systematisieren und damit die eigenen Angebote noch stärker klient_innen- und zukunftsorientiert aufzustellen – und dies auch im Einrichtungskonzept zu verankern. Ebenso handelt es sich nicht um ein Entweder-Oder, Besser-oder-Schlechter oder gar den Ersatz von face-to-face Beratung, sondern um den gleichwertigen und passgenauen Einsatz von analogen und digitalen Beratungsmethoden sowie deren Kombination. Die Umsetzung von Blended Counseling und ein entsprechendes Konzept sind dabei nichts Statisches – sie entwickeln sich mit der Umsetzung, den gemachten Erfahrungen, deren Reflektion und darauf basierenden Anpassungen weiter.

Eine erfolgreiche Umsetzung von Blended Counseling wird maßgeblich von der Haltung und Motivation des gesamten Teams - der Leitung, der Fachkräfte sowie der Verwaltungskräfte - aber auch der Ratsuchenden gegenüber dem Veränderungsprozess bestimmt. Es ist daher wichtig, alle mit einzubeziehen in die Implementierung und für die Vorteile der Umsetzung zu werben – bei Mitarbeitenden und Klient_innen.

Die vorliegende Handreichung soll dazu einladen, sich gemeinsam im Team auf den Weg zu machen, das eigene Beratungskonzept zu überprüfen und im Sinne eines Blended Counseling Ansatzes weiterzuentwickeln. Sie soll Einrichtungen bei der Planung, Implementierung und Umsetzung von Blended Counseling unterstützen. Dazu werden im *ersten Kapitel* Grundlagen von Blended Counseling vorgestellt. Das *zweite Kapitel* soll anhand von Leitfragen gezielt bei der konkreten Implementierung und Umsetzung in der eigenen Einrichtung helfen. Im *dritten Kapitel* finden sich zentrale Links zu Blended Counseling und Online-Beratung.

Die Handreichung kann keine Schulungen ersetzen, aber die zentralen Grundlagen von Blended Counseling vermitteln und Orientierung und Hilfe bei der Umsetzung in der eigenen Einrichtung bieten. Ergänzend zu der Handreichung wird auch ein Papier mit Mustervorlage zur Unterstützung bei der Erstellung eines Rahmenkonzeptes zu Blended Counseling zur Verfügung gestellt. Durch ein für die eigene Einrichtung angepasstes Rahmenkonzept kann der Ansatz des Blended Counseling in der Einrichtung verankert werden. Darüber hinaus kann es in Gesprächen mit Kostenträgern genutzt werden.

Kapitel 1:

Grundlagen von Blended Counseling

Definition von Blended Counseling

Hörmann et al. (2019) definieren Blended Counseling wie folgt:

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

„Blended Counseling beinhaltet den konzeptionell begründeten und gezielten Wechsel zwischen dem persönlichen Gespräch und den verschiedenen virtuellen Kanälen. Ziel ist, dabei die jeweiligen Vorteile der Kanäle für den Beratungsprozess zu nutzen.“

Blended Counseling ist in dieser Definition durch folgende Kriterien gekennzeichnet:

- *systematisch*: es erfolgt eine differenzierte Analyse der Vor- und Nachteile der verschiedenen Kommunikationskanäle
- *konzeptionell fundiert*: es erfolgen konzeptionelle Überlegungen zu Nutzungsmotiven, Zielen, konzeptionellen Schwerpunkten und ein differenzierter Blick auf Klient_innen, die davon profitieren könnten
- *passgenau*: es wird Bezug genommen auf die Lebenswelt der Klient_innen, deren Medienutzung im Alltag sowie ihre bevorzugten Kommunikationskanäle

Ein weiteres Kennzeichen von Blended Counseling in diesem Verständnis ist die kontinuierliche Prozessgestaltung der Beratung durch eine Beratungsperson (*Berater_innen-Kontinuität*).

Die *Grundidee* ist, dass jeder Kommunikationskanal über Vorteile und Einschränkungen verfügt und die gezielte Kombination der Vorteile mehr Möglichkeiten im Beratungsprozess schafft, die Zielgruppen vor dem Hintergrund neuer Kommunikationsformen besser zu erreichen und ihnen passgenaue Angebote zu machen. Beratende entscheiden jeweils, wann welches Medium für den weiteren Beratungsprozess hilfreich wäre. Neben der Auswahl geeigneter Kanäle/Tools ist es daher wichtig, das Beratungshandeln dahingehend zu reflektieren, welcher Kommunikationskanal wann mit welchem Ziel verwendet wird.

Ausgangspunkt für Blended Counseling können sowohl

- die Face-to-Face-Beratung als auch
- der Onlineberatungskontext sein.

Dabei ergeben sich jeweils unterschiedliche technische und konzeptionelle Anforderungen.

Hörmann et al. (2019) unterscheiden drei *Varianten von Blended Counseling*:

- Im „*Klassischen*“ *Blended Counseling* werden im Beratungsprozess verschiedene analoge und digitale Medien systematisch kombiniert.
- Im *Blended Online Counseling* erfolgt eine systematische Kombination verschiedener Medien ausschließlich im virtuellen Raum.
- Beim *Enriched Face-to-face Counseling* wird das Face-to-face-Setting nicht verlassen, es werden jedoch zusätzlich digitale Tools, wie z.B. verschiedene Apps, eingesetzt.

Vorteile von Blended Counseling

Blended Counseling kann für Klient_innen, aber auch für Träger und Einrichtungen einen Mehrwert erzielen, und zwar in allen Phasen der Beratung, vgl. Hörmann et al. (2019):

Vor der Beratung

- Lebensweltorientierung und Passgenauigkeit des Hilfeangebotes (in Bezug auf persönliche und technische Voraussetzungen, Bedürfnisse, Mediennutzungsverhalten, Anliegen, Situation und Beratungsverlauf)
- Verfügbarkeit verschiedener Zugangs- und Beratungswege, offline wie online und in Kombination – damit wird der Zugang zu den Angeboten niedrigschwelliger und einfacher
- Bessere Erreichbarkeit der Hilfe (- schneller, direkter Zugang digital jederzeit möglich)
- Ermöglichung der Überbrückung von Wartezeiten über den Einsatz digitaler Medien

Während der Beratung

- Ermöglichung orts- und zeitunabhängiger Beratung
- Ermöglichung anonymer Beratung
- Ermöglichung der Kombination der Vorteile verschiedener Kommunikationskanäle
- Ermöglichung flexibler, klient_innenorientierter Prozessbegleitung
- Erhöhung von Autonomie/Kontrolle/Selbstbestimmung bei Ratsuchenden
- Erleichterung der Besprechung schambesetzter Themen
- Flexibilität bei unvorhergesehenen Ereignissen/Krisen/drohendem Kontaktverlust
- Möglichkeit der phasenweisen Intensivierung des Beratungsprozesses, um Abbrüche zu reduzieren
- Stabilisierung der Beratungsbeziehung
- Bei zeitversetzter schriftlicher Kommunikation: Ratsuchende können Gedanken sortiert und im eigenen Tempo mitteilen; Kommunikation kann später auf beiden Seiten nachgelesen und auch für Intervention genutzt werden

Nach der Beratung

- Ermöglichung kurzfristiger und unkomplizierter Kontaktaufnahme
- Höhere Zielerreichung
- Höhere Zufriedenheit
- Verbesserte Nachhaltigkeit
- Verbesserte/erweiterte Nachsorgemöglichkeiten

Herausforderungen von Blended Counseling

Der Einsatz von Blended Counseling kann auf verschiedenen Ebenen einen hohen Nutzen erzielen, ist jedoch auch anspruchsvoll. Folgende Herausforderungen sind dabei zu bewältigen:

- Eigene Beratungskonzepte flexibel auf genutzte Medien im individuellen Beratungsprozess auszurichten
- Planbarkeitserfordernis in der Beratung mit flexiblen Prozessen in Übereinstimmung zu bringen
- Nutzerfreundlichkeit und Niedrigschwelligkeit der Angebote mit Anforderungen des Datenschutzes in Einklang zu bringen
- Medieneinsatz auf Klient_innen abzustimmen und deren persönliche und technische Voraussetzungen zu berücksichtigen (z.B. technische Ausstattung, Kosten für die Nutzung, z.B. wenn keine Flatrate vorhanden, schriftliche Ausdrucksfähigkeit)
- Dosierte und passgenau die richtigen Kommunikationswege zu nutzen (- *nicht* immer möglichst viele (digitale) Kanäle)

- Veränderte Arbeitsbedingungen für Beratende hinreichend zu berücksichtigen, z.B. ggf. veränderte Arbeitszeit, Erreichbarkeit, Arbeitsorganisation
- Kommunikation der Erreichbarkeit der Einrichtung/Beratenden und klare Regelungen bezüglich der Responsezeiten mit Klient_innen zu treffen

Vor dem Hintergrund der Vorteile und Herausforderungen sollte die Umsetzung von Blended Counseling in der Einrichtung gut vorbereitet werden, die erforderlichen Rahmenbedingungen dafür sollten vor Beginn der Umsetzung geschaffen und in einem Rahmenkonzept verankert werden (vgl. Papier „Zentrale Aspekte bei der Erstellung eines Rahmenkonzeptes „Blended Counseling in der Suchthilfe“ und Mustervorlage „Rahmenkonzept Blended Counseling“).

Gelingfaktoren für Blended Counseling

Hörmann et al. (2019) haben in ihrem Projekt verschiedene Faktoren auf der Ebene der Klient_innen, der Beratenden sowie der Organisation/Einrichtung identifiziert, die zu einer erfolgreichen Umsetzung von Blended Counseling beitragen können:

Klient_innenbezogene Aspekte

- Medienaffinität
- Medienkompetenz
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Kognitive Voraussetzungen
- Offenheit für Medieneinsatz, Neugier
- Wahrnehmung von Bedarf/Gewinn von Medieneinsatz und Wert des Kontakthaltens
- Auswahlmöglichkeit bei Beratungsformen
- Ausreichende Geräteausstattung
- Vertrauen zur Beratungsperson
- Motivation/Bedürfnis zu Veränderung
- Bereitschaft zu Selbstreflexion
- Bereitschaft zu Verantwortungsübernahme
- Bereitschaft zur Zusammenarbeit
- Bereitschaft zu datensicherer Kommunikation

Zu beachten ist, dass es auch Klient_innen gibt, die kein Blended Counseling möchten oder mit denen die Umsetzung von Blended Counseling schwierig ist, z.B. bei stark impulsiven, unsicheren oder hoch ambivalenten Personen, bei akuten paranoiden Krisen, wenn die Klient_innen nicht absprachefähig sind oder keine Notwendigkeit der Beratung bzw. von Blended Counseling gesehen wird (Hörmann et al., 2019).

Einige der genannten Aspekte tragen selbstverständlich ganz grundsätzlich zu erfolgreicher Beratung und Behandlung bei oder behindern diese, unabhängig von Blended Counseling.

Beratungsfachliche Aspekte

- Flexibilität im Beratungskonzept
- Medienkompetenz der Beratenden
- Medienaffinität der Beratenden
- Datenschutzkompetenz
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Zeitressourcen

- Zeitliche Strukturierung
- Qualität der Beratungsbeziehung
- Passung Medienwahl - Beratungsverlauf
- Passung Tools – Klient_in
- Passung Ziele Beratungsprozesse – Blended Counseling
- Haltung: Gleichwertigkeit der mediengestützten Beratung und der face-to-face Beratung
- Überzeugung vom Mehrwert von Blended Counseling
- Interesse, Neugier, Freude daran, Klient_innen für Neues zu gewinnen

Organisationale Aspekte

- Konzeptionelle Grundlagen
- Klärung von Motiven, Zielen, Nutzenerwartung
- Unterstützung durch Leitung
- Partizipativer Einführungsprozess
- Förderung der Motivation von Mitarbeitenden
- Erfassung und Förderung der Medienkompetenz der Mitarbeitenden (Qualifizierung)
- Frühzeitiger Einbezug interner und externer relevanter Stellen
- Ausstattung mit Geräten und Tools
- Gewährleistung des Datenschutzes
- Finanzierung/ Abrechenbarkeit der Leistung

Einige der Faktoren, wie z.B. Medienaffinität und Medienkompetenz, Erkennen eines Mehrwerts, Offenheit und Motivation für den Ansatz, aber auch Ausstattung/Finanzierung und Datenschutz spielen auf verschiedenen Ebenen eine Rolle und gehören zu den zentralsten Aspekten.

Auf organisationaler Ebene zeigt sich darüber hinaus, dass die Umsetzung von Blended Counseling von der Leitungsebene getragen und unterstützt werden und die Einführung über einen partizipativen Prozess erfolgen muss, um Akzeptanz und eine erfolgreiche Implementierung von Blended Counseling zu erreichen. Hilfreich ist, wenn die Leitungsebene Mitarbeitende gezielt für die Thematik sensibilisiert und als Grundlage für die Umsetzung zunächst eine „Bestandsaufnahme“ der vorhandenen Rahmenbedingungen, Voraussetzungen und Kompetenzen durchführt.

Kommunikationskanäle und ihre Vor- und Nachteile

Hörmann et al. (2019) haben für verschiedene Kommunikationskanäle jeweils Vor- und Nachteile einander gegenübergestellt. Die folgende Zusammenstellung kann dabei helfen, für den jeweiligen Beratungskontext das geeignetste Medium bzw. ggf. die am besten zu Person, Situation und Anliegen der Ratsuchenden passende Kombination an Kommunikationskanälen auszuwählen:

Face-to-face-Kontakt

Vorteile

- Alle Sinneskanäle können genutzt werden
- Beziehungsaufbau ist im direkten Kontakt gut möglich
- Auch komplexe Problemlagen können gut bearbeitet werden

- Umsetzung von Walk-and-Talk Angeboten kann sich ggf. positiv auf die Beratungsgespräche auswirken

Nachteile

- Es ist keine räumliche und zeitliche Flexibilität gegeben
- Von beiden Seiten sind Reaktionen/Antworten in Echtzeit erforderlich
- Es ist keine Anonymität gegeben
- Es fällt ggf. schwerer, beispielsweise über schambesetzte Themen zu sprechen

Voraussetzungen und Umsetzung

- Es muss vorab ein fester Termin zu Öffnungszeiten der Beratungsstelle vereinbart werden
- Ratsuchende müssen Zeit und Möglichkeiten haben, den vor Ort Termin wahrzunehmen

Telefon-Kontakt

Vorteile

- Kontaktaufnahme ist einfach und kurzfristig möglich, dadurch ist sie recht niedrigschwellig
- Es besteht räumliche Flexibilität
- Ressourcenaufwand ist gering, da Anfahrtswege und -kosten entfallen; bei Nutzung einer Flatrate sogar komplett kostenlos
- Auch wenn visuelle Informationen fehlen, steht zumindest die Stimme zur Verfügung
- Gut geeignet zur Klärung kurzer Sachanfragen oder zur Soforthilfe, z.B. bei akuten Krisen und bei schnellem Hilfebedarf oder um auf einfache Weise Kontakt zu halten

Nachteile

- Vertrauens-/Beziehungsaufbau ist u.U. erschwert
- Es kann nichts visualisiert und Dokumente können nicht geteilt werden
- Es bedarf hoher Gesprächsführungskompetenz - Stimme, Wortwahl und Tonfall haben große Bedeutung
- Es bedarf hoher Konzentration, da die Wahrnehmung auf das Hören beschränkt ist, visuelle Informationen fehlen

Voraussetzungen und Umsetzung

- Wie bei der face-to-face Beratung sind auch beim Einsatz telefonischer Beratung feste Zeiten zu vereinbaren und einzuhalten, evtl. kann der Termin noch einmal schriftlich bestätigt werden und ein Leitfaden zur Vorbereitung auf das Gespräch zur Verfügung gestellt werden
- Beratende sollten das Gespräch vorbereiten, evtl. dafür einen Gesprächsleitfaden nutzen
- Klient_innen brauchen einen Raum, um ungestört sprechen zu können

Mail-Kontakt

Unter Mail-Beratung ist die Beratung über eine datensichere Plattform, wie z.B. die Caritas Beratungsplattform, zu verstehen – nicht zu verwechseln mit der nicht sicheren E-Mail-Beratung, z.B. über Outlook.

Vorteile

- Es besteht zeitliche und räumliche Flexibilität
- Es kann einfach und schnell Kontakt aufgenommen werden
- Ratsuchende können anonym bleiben, wenn gewünscht
- Es fällt u.U. leichter, sich bei schambesetzten Themen zu öffnen
- Es kann ein niedrigschwelliger Erstzugang zu Hilfe sein
- Ratsuchende bestimmen selbst den Zeitpunkt der Kontaktaufnahme und können jederzeit sofort ihr Anliegen erst einmal aufschreiben und damit loswerden

- Allein das Aufschreiben sortiert schon die Gedanken und entlastet
- Ratsuchende haben Zeit, ihr Anliegen zu formulieren
- Inhalte sind für beide Seiten zum Nachlesen festgehalten
- Dokumente können datensicher ausgetauscht werden.

Nachteile

- Auf der Caritas Beratungsplattform können Klient_innen zwar anonym bleiben, müssen sich aber dennoch für die Mailberatung mit einem frei wählbaren Benutzernamen und Passwort registrieren, was u.U. immer noch als hochschwellig erlebt werden kann
- Es fehlen visuelle und auditive Informationen, was den Beziehungsaufbau erschweren kann
- Die Kommunikation ist zeitversetzt, in der Caritas Online-Suchtberatung gilt an Werktagen eine Responsezeit von 48 Stunden für Erstanfragen, das kann manchen Klient_innen oder bei dringenden Anliegen zu lang sein

Voraussetzungen und Umsetzung

- Verfügbarkeit einer sicheren Beratungsplattform, wie z.B. die Caritas Beratungsplattform
- Auf beiden Seiten müssen die technischen Voraussetzungen zur Nutzung gegeben sein
- Fähigkeit, sich schriftlich gut bzw. verständlich ausdrücken zu können, muss gegeben sein
- Es muss ein guter Umgang damit gefunden werden, dass Klient_innen häufig nicht sichere Systeme/Messenger bzw. einfach E-Mail nutzen zur Kontaktaufnahme; es sollte darauf hingewirkt werden, die Hürde zu nehmen, in ein sicheres System für die Beratung zu wechseln, wenn über unsichere Medien Kontakt aufgenommen wird

Chat-Kontakt

Es sollte darauf geachtet werden, keine Messenger zu verwenden, die nicht datensicher sind, wie beispielsweise WhatsApp, sondern es sollte ein Chat-Angebot über sichere Plattformen wie die Caritas Beratungsplattform vorgehalten werden.

Grundsätzlich werden unterschieden:

- Einzel- und Gruppenchats
- Terminierten Chats mit bekannten/registrierten Klient_innen und offene Chatangebote, die anonym und ohne Registrierung zu bestimmten Zeiten genutzt werden können
- Rein textbasierte Chats und Chats unter Verwendung von Audio- und Videofunktion

Vorteile

- Es besteht räumliche Flexibilität
- Eine quasi-synchrone Kommunikation mit schneller Responsezeit ist realisierbar
- Es besteht die Möglichkeit zum Dokumentenaustausch
- Gut geeignet für dringende Anliegen oder kurze Informationen
- Gut geeignet für einen niedrighschwelligen Erstkontakt, wenn beispielsweise, wie auf der Caritas Beratungsplattform, ein anonym 1:1 Chat ohne Registrierung verfügbar ist
- In der Regel wird eine einfache, verkürzte Sprache verwendet, die Anforderungen an schriftliche Ausdrucksfähigkeit sind geringer als bei der Mail-Beratung

Nachteile

- Es fehlen visuelle und auditive Informationen
- Gefahr von Missverständnissen steigt aufgrund der verkürzten Sprache und der Schnelligkeit – die Kommunikation ist sehr begrenzt und damit für umfassende Beratung eher weniger geeignet
- Es bindet Beratende in dem Sinne, dass sie in der Zeit verfügbar sein müssen – auch wenn bei einem nicht terminierten Chatangebot („offenen Sprechstunde“) u.U. nur wenige oder

auch keine Ratsuchenden das Angebot nachfragen; dennoch erlaubt es nebenher andere Dinge zu erledigen, wie z.B. Mails zu beantworten, wenn keine Klient_innen im Chat sind

- Reaktion in Echtzeit, Geschwindigkeit und bei einem Gruppen-Chat der Umgang mit mehreren Anfragen gleichzeitig stellen eine Herausforderung dar, teilweise auch der Umgang mit der verkürzten Sprache im Chat

Voraussetzungen und Umsetzung

- Verfügbarkeit einer sicheren Beratungsplattform, wie z.B. die Caritas Beratungsplattform
- Auf beiden Seiten müssen die technischen Voraussetzungen zur Nutzung gegeben sein
- Fähigkeit, mit der verkürzten Sprache und Schnelligkeit umzugehen
- Es muss ein guter Umgang damit gefunden werden, dass Klient_innen häufig nicht sichere Systeme/Messenger nutzen und es sollte darauf hingewirkt werden, die Hürde zu nehmen, in ein sicheres System für die Beratung zu wechseln, wenn über unsichere Medien Kontakt aufgenommen wird

Video-Kontakt

Vorteile

- Kommt der face-to-face Beratung am nächsten, Bild und Ton sind verfügbar
- Es sind u.U. intensivere Beratungsgespräche als bei der Telefonberatung möglich
- Visualisierung und Teilen von Dokumenten sind ebenso möglich
- U.U. ergibt sich auch ein Einblick in die Wohnsituation

Nachteile

- Hemmschwelle ist größer als am Telefon, da man sichtbar ist – manchen mag die Nutzung einer Kamera und damit die fehlende Anonymität und evtl. sogar der Einblick in die Wohnung unangenehm sein
- Kontaktaufnahme nicht spontan möglich

Voraussetzungen und Umsetzung

- Verfügbarkeit einer sicheren Beratungsplattform, wie z.B. die Caritas Beratungsplattform
- Auf beiden Seiten müssen die technischen Voraussetzungen zur Nutzung gegeben sein, inkl. Kamera und Mikrofon, stabile Internetverbindung und ausreichendes Datenvolumen
- Sicherer Umgang mit der Technik
- Ungestörte Umgebung
- Vereinbarung und Einhaltung fester Zeiten

Die Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile der verschiedenen Kontaktformen zeigt, dass es bei allen Vor- und Nachteile gibt, so dass es Ziel ist, die verschiedenen Kommunikationsformen abhängig von der jeweiligen Person und ihren persönlichen und technischen Voraussetzungen, der Situation und dem Anliegen so einzusetzen und miteinander zu verbinden, dass die jeweiligen Vorteile bestmöglich zum Tragen kommen.

Mögliche Szenarien für Blended Counseling

Hörmann et al. (2019) haben verschiedene Beispiele für Blended Counseling Szenarien beschrieben:

- *Live-Chat für Interessierte/Ambivalente*
Chat ohne Registrierung, für Kurz-Beratung, schnelle Antworten, Empfehlungen und/oder Informationsvermittlung, ggf. Fortsetzung mit Registrierung in Chat-/Mail-Beratung oder face-to-face (f2f)/Telefon

- *Beratung temporär abwesender Klient_innen*
Fortsetzung der Beratung per Telefon, Video, Chat, Mail bei f2f Klient_innen (z.B. bei Auslandsaufenthalt, Berufstätigkeit, Krankheit, Mobilitätseinschränkungen, Betreuung von zu pflegenden Angehörigen/Kindern, ...); ggf. ist zeitweise auch wieder f2f Kontakt möglich
- *Beratung im Mehrpersonen-Setting*
Gespräche über Telefon-/Videokonferenzen sind möglich, z.B. wenn die Teilnehmenden an unterschiedlichen Orten sind
- *Krisenbegleitung*
Per Telefon, Messenger, Mail schnelle Kontaktaufnahme (- mehr, aber eher kürzere Kontakte) möglich; enger Kontakt, bis Krisen abebben und f2f Kontakte möglich sind
- *Beratung bei schambehafteter Problematik*
Aufschreiben in der Mail-Beratung ist schnell und einfach möglich und entlastet direkt; es fällt leichter, schambesetzte Probleme zu thematisieren
- *Kontaktverlust droht*
Richtet sich an Klient_innen, die f2f Folgetermine nicht (mehr) wahrnehmen oder sich nicht (mehr) melden; am besten zu Beginn eines Kontaktes besprechen, wie ggf. Kontakt aufgenommen werden kann/soll (synchron ist verbindlicher, aber auch konfrontativer)
- *Begleitung und Kontaktpflege*
Verbindlichkeit herstellen, Stabilisierung von Copingstrategien über verschiedene Kanäle
- *Klient braucht mehr Unterstützung*
Intensivierung des Kontaktes, Veränderungsrückmeldungen zwischendurch über verschiedene Kanäle möglich
- *Nachsorge*
Im Abschlussgespräch Möglichkeiten zum Kontakt besprechen (Medien/Frequenz); Rückfallprophylaxe; Nachbetreuung im Anschluss einer Teilnahme an Programmen (z.B. FreD, HaLT)
- *Enriched face-to-face counseling (z.B. in Kombination mit der CariTapp):*
Zu Beginn besprechen, was genutzt bzw. wann was geschickt werden soll (z.B. Konsumprotokolle, Tagebucheinträge) und wie oft Feedback erfolgt; zwischendurch f2f-Kontakte zur Besprechung

Einrichtungen sollten für sich prüfen, welche Szenarien für sie relevant sind und fokussiert werden sollen. Über die genannten hinaus können natürlich auch weitere eigene Szenarien entwickelt/in den Blick genommen werden.

Zentrale Aspekte bei der Klärung von Voraussetzungen für und Bedarf an Blended Counseling mit Klient_innen

Bisher kamen Klient_innen in der Regel entweder in die Beratungsstellen oder nutzten die anonyme Online-Beratung. Ein Medienwechsel erfolgte kaum bzw. es wurde zumindest nicht gezielt mit Klient_innen besprochen, ob und welche Medien ggf. im weiteren Verlauf zum Einsatz kommen sollen. Die systematische Kombination verschiedener Kommunikationskanäle, und damit der Blended Counseling Ansatz, ist neu. Es ist neu, die Möglichkeit des Einsatzes verschiedener Kommunikationskanäle von Beginn einer Beratung an und im gesamten Verlauf mitzudenken bzw. einen darüber erzielbaren Mehrwert zu prüfen und ggf. umzusetzen. Folgende Fragen können dabei helfen (vgl. Hörmann et al. 2019):

1. Sind der/die Klient_in, sein/ihre Situation und das Anliegen für Blended Counseling geeignet?
2. Welche potentiellen Kommunikationskanäle kommen in Frage (Verfügbarkeit, Realisierbarkeit und Präferenzen bei Klient_in und Berater_in)?
3. Welche Ziele stehen bei dem Klienten/der Klientin im Vordergrund?

Vor der Beratung

- Verbesserten und niedrigschwelligen Zugang (durch mehr Nutzungsmöglichkeiten wie Telefon, Chat, ...) anbieten
- Einfaches Clearing, Passgenauigkeit herstellen

Während der Beratung

- Kurzfristigen Kontakt ermöglichen
- Zeiten zwischen f2f Kontakten für Beratungsprozess nutzen
- Beziehung stabilisieren
- Prozess bei Bedarf intensivieren können
- Kontaktabbrüche reduzieren/vorbeugen
- Flexibles und klientenorientiertes Angebot machen

Nach Abschluss

- Rückfall vorbeugen durch einfache/schnelle Kontaktmöglichkeit
- Nachsorge, Ergebnisse aufrechterhalten

Die Umsetzung eines Blended Counseling Ansatzes muss den Klient_innen auch vermittelt werden, insbesondere muss mit ihnen gemeinsam herausgearbeitet werden, ob der Einsatz verschiedener Kommunikationskanäle überhaupt gewünscht und möglich ist, und wenn ja, welche diese sein sollen und worin der Mehrwert liegt. Es geht nicht darum, möglichst viele verschiedene Medien einzusetzen oder der Abwechslung wegen einen Wechsel herbeizuführen, sondern darum, gezielt die jeweiligen Vorteile zu nutzen und im Sinne der Klient_innen miteinander zu verbinden.

Es ist sinnvoll, die Blended Counseling Möglichkeiten zu Beginn einer Beratung zu prüfen und zu thematisieren – das kann bereits im Erstgespräch sein, wenn es passt, muss aber nicht, das hängt von den Klient_innen und der jeweiligen Situation ab.

Berücksichtigt bzw. thematisiert werden sollten folgende Aspekte:

- Bedürfnisse der Klient_innen
- Herausarbeiten von Vorteilen und Mehrwert von Blended Counseling für die jeweiligen Klient_innen
- Persönliche Voraussetzungen: Medienaffinität und Kompetenzen (Medienkompetenz und Schreibkompetenz) der Klient_innen – und Berater_innen
- Technische Voraussetzungen: Bevorzugte Medien und Verfügbarkeit von Medien auf Seiten der Klient_innen (Hardware, Internetverbindung, Datenvolumen) – und Berater_innen
- Sensibilisierung in Bezug auf das Thema Datenschutz und die Nutzung sicherer Tools
- Evtl. Unterstützung bei erforderlichen Installationen auf dem Smartphone/ggf. Aushändigen von Factsheets zu eingesetzten Tools/Registrierung auf der Caritas Beratungsplattform
- Festlegen von Erreichbarkeit, Antwortschnelligkeit und -frequenz der Beratenden - die Beratung sollte in der Regel in der üblichen Arbeitszeit der Mitarbeitenden erfolgen; es sollte jedoch nach Absprache auch die Möglichkeit der flexiblen Arbeitszeitgestaltung, z.B. in den Abendstunden bis z.B. 20 Uhr, geschaffen werden
- Weitere Beratung gemeinsam „planen“, z.B. festlegen, wann welche Medien zum Einsatz kommen sollen; die Planbarkeit von Beratung verändert sich durch Blended Counseling

zwar, wenn beispielsweise zwischen Beratungsterminen Kontakt über digitale Medien aufgenommen wird, dies bedeutet aber keine Rund-um-die-Uhr Erreichbarkeit

Evtl. kann es hilfreich sein, Absprachen dazu, welche Kanäle mit welchen Zielen, zu welchen Zeitpunkten des Beratungsprozesses und unter welchen Rahmenbedingungen (z.B. Erreichbarkeit und Antwortzeiten bei digitalen Medien) genutzt werden können/sollen und wie die Vorgehensweise bei der Auswahl erfolgt, schriftlich in Form einer kleinen Vereinbarung festzuhalten.

Medienwahl und Medienwechsel im Beratungsprozess

Grundsätzlich sollten Kommunikationskanäle ausgewählt werden, die von Klient_innen-Seite bevorzugt werden und auch möglich sind (Nutzungskompetenzen und technische Voraussetzungen). Auch die Voraussetzungen auf Seiten der Beratenden müssen technisch wie persönlich gegeben sein. Darüber hinaus sind ggf. vorhandene Einschränkungen (zeitlich, örtlich, psychisch, ...) bei der Auswahl zu berücksichtigen.

Bei Unsicherheiten und Klärungsbedarf sollte eher auf synchrone Kommunikationskanäle zurückgegriffen werden, bei psychischer Stabilität und Strukturiertheit sind auch asynchrone Kanäle gut nutzbar.

Weiter gilt, dass ein Medienwechsel vorgenommen werden kann – und wenn er einen Mehrwert bietet und möglich ist, auch sollte – aber nicht muss. Auch weiterhin kann und soll es reine face-to-face sowie reine Online-Beratung geben, wenn diese gewünscht und dem Anliegen und der Situation angemessen sind.

Gründe für einen Medien-Wechsel können sein:

- Erhöhung der Kontinuität im Beratungsprozess
- (Vorübergehende) eingeschränkt Mobilität/Berufstätigkeit/Urlaub der Klient_innen, so dass face-to-face Termine nicht möglich sind
- Informationen zwischen f2f Kontakten/Feedback über aktuelles Befinden der Klient_innen einholen
- Nicht-datensichere Kontaktaufnahme durch Klient_innen
- Rahmenbedingungen (Ruhe, Ungestörtheit) für Telefon/Video nicht gegeben auf Klient_innenseite
- Klient_innen nehmen in kritischer Phase über ein Medium Kontakt auf, das nicht ausreichend Möglichkeiten bietet, z.B. asynchron, wenn synchron hilfreich wäre

Bei Verwendung von Plattformlösungen wie der Caritas Beratungsplattform gestaltet sich ein Medienwechsel leichter - dieselbe Technik und Oberfläche, derselbe Account - als bei Verwendung von verschiedenen, voneinander unabhängigen Tools.

Gesteuert wird der Medienwechsel zum einen durch Klient_innen, da sie selbst entscheiden, über welche Medien sie jeweils Kontakt aufnehmen. Zum anderen und vor allem sollte der Medienwechsel aber von Beratenden gesteuert werden, da sie die spezifischen Vorteile verschiedener Kommunikationskanäle besser kennen und diese gezielt zum Einsatz bringen können. Es gilt eine gute Balance zwischen Klient_innen-Orientierung und beratungsfachlicher Prozessgestaltung zu finden.

Darüber hinaus ist es wichtig, keine Hürden im Zugang oder in der Beratung für Klient_innen aufzubauen, die für einen Blended Counseling Ansatz nicht offen sind, oder denen persönliche oder technische Voraussetzungen fehlen.

Erforderliche Kompetenzen

Folgende Kompetenzen sind bei Beratenden für die Umsetzung von Blended Counseling erforderlich und sollten durch entsprechende Qualifizierungsangebote ggf. aufgebaut werden können (vgl. Hörmann et al., 2019):

- Vorhandene Beratungskompetenz auf digitale Settings übertragen zu können
 - o Beziehungsaufbau
 - o Wirkfaktoren
- Kennen der Beratungssituationen, in denen Blended Counseling einen Mehrwert bieten kann
- Kennen der Klient_innen-Voraussetzungen, die für den Einsatz von Blended Counseling bzw. bestimmter Tools erforderlich sind
- Medienkompetenz
 - o Sicherer Umgang mit Technik und eingesetzten Tools
 - o Kennen der Merkmale sowie Vor- und Nachteile der jeweiligen Kommunikationskanäle
 - o Kanäle im Prozess klient_innenorientiert einsetzen können
- Kriterien für Medienwechsel kennen und Wechsel gut gestalten
- Datenschutzkompetenz
- Schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Prozesskompetenz
 - o Passung von Zielen und Medienwahl herstellen
 - o Passung von ausgewählten Tools und Anliegen/Medienkompetenz der Klient_innen herstellen
 - o Passung der Medienwahl im Beratungsverlauf

Datenschutz

Für eine datenschutzkonforme Beratung sind folgende technische Anforderungen beim Einsatz digitaler Medien zu erfüllen (vgl. Hörmann et al. 2018):

- Verschlüsselter Datentransfer (sichere Ende-zu-Ende-Verschlüsselung)
- Verschlüsselte Speicherung von Beratungsinhalten und Zugriff ausschließlich durch berechtigte Personen und passwortgeschützt
- Sichere Serverinfrastruktur

Für verwendete Plattformen und Tools sind entsprechende Datenschutznachweise zu erbringen. Zur Transparenz ist darzulegen, wer die Vertragspartner im Beratungsangebot sind, wie die vertragliche Konstellation aussieht (z.B. bei Vertragsdreieck mit externem Anbieter) und wie die Verantwortlichen mit personenbezogenen Daten gestützt auf jeweiliges Recht umgehen (betrifft z.B. Speicherorte, Löschfristen, Aufbewahrungspflicht). Die Zustimmung der Nutzenden ist einzuholen. Klient_innen sind auf potentielle Sicherheitsrisiken im Umgang mit digitalen Medien und auf schützende Verhaltensmaßnahmen hinzuweisen.

Diese Ausführungen zeigen, dass einzelne Einrichtungen schnell damit überfordert sein können, allen rechtlichen, insbesondere datenschutz- und sicherheitsrelevanten Anforderungen

gerecht zu werden. Daher kann es eine große Erleichterung darstellen, auf die Caritas Beratungsplattform zurückzugreifen bei der eine datensichere Nutzung von Mail, Chat und Videoberatung (bald verfügbar) möglich ist.

Bei Beratung über die Caritas Beratungsplattform sind folgende Aspekte sichergestellt:

- Einhaltung des Datenschutzes; Datenschutzerklärung
- Einsparung von Lizenzkosten für den Einsatz verschiedener Tools
- Entlastung bei Betrieb und Weiterentwicklung des Angebotes
- Systematische Datenanalyse möglich
- Ergänzung durch CariTapp oder perspektivisch Tools der gerade entstehenden, vom BMG geförderten Plattform des DigiSucht Projektes ([FAQs - Digitale Suchtberatung \(delphi.de\)](#)) möglich
- Bündelung der gesamten Onlinekommunikation mit Ratsuchenden an einem Ort

Klient_innen mögen datensicheren Tools und Plattformen teilweise ambivalent gegenüberstehen, da ihnen diese wenig vertraut sind, die Nutzung zunächst mit mehr Aufwand verbunden ist bzw. die Nutzerfreundlichkeit geringer erscheint. Beratende müssen daher unbedingt für die Wichtigkeit der Vertraulichkeit als unverzichtbarem Beratungsstandard werben, bei Bedarf bei der Nutzung sicherer Tools unterstützen und auch konsequent davon absehen, per E-Mail zu beraten.

Kapitel 2:

Blended Counseling in der eigenen Einrichtung

Entscheidend ist, sich mit der eigenen Einrichtung auf den Weg zu machen – dabei muss nicht alles sofort und mit allen Mitarbeitenden umgesetzt werden. Beispielsweise können zunächst die bereits interessierten, motivierten und medienaffinen Kolleg_innen starten, sie können gezielt eine digitale Beratungsform integrieren und nicht gleich das gesamte Spektrum, und sie können sich zunächst auf ausgewählte Situationen konzentrieren, in denen sie Blended Counseling einsetzen und ausprobieren möchten. Langfristig sollten jedoch alle Mitarbeitenden motiviert und mitgenommen werden – wobei u.U. kritische/ablehnende Haltung gegenüber digitalen Beratungsformen/Blended Counseling und evtl. Bedenken ernstgenommen und im weiteren Prozess aufgearbeitet werden sollten. Weniger medienaffine Kolleg_innen sollten in der Umsetzung gut unterstützt und begleitet werden. Kollegialer Austausch und Supervision sollten für das gesamte Team realisiert werden.

Fragen zur Planung und Umsetzung

Wenn Einrichtungen sich auf den Weg machen, Blended Counseling umzusetzen, kann es hilfreich sein, sich vorab Zeit für die Reflexion und Klärung folgender Fragen zu nehmen (vgl. Hörmann et al., 2019):

Ziel und Nutzen

- Welche Aspekte sprechen organisatorisch für einen Einsatz, welche Vorteile können/welcher Mehrwert kann erzielt werden?
- Welche Beratungssituationen haben wir in der Einrichtung, bei denen der Einsatz von Blended Counseling einen Mehrwert bieten kann?
- Welche Vorteile kann Blended Counseling vor der Beratung/beim Einstieg in die Beratung, während der Beratung, beim Abschluss/nach der Beratung bieten?

Zielgruppen

- Welche Zielgruppen können von der Umsetzung profitieren?
- Welche Zugänge werden erleichtert, verbessert oder neu geschaffen?
- Welche Zielgruppen können durch Blended Counseling besser/früher erreicht werden?
- Welche Zielgruppen sollen gezielt mit Blended Counseling angesprochen werden?
- Welche Zielgruppen müssen im Blick behalten werden, um sie nicht zu verlieren, weil Voraussetzungen/Akzeptanz für Blended Counseling (noch) nicht vorhanden sind?
- Bei welchen Zielgruppen besteht die Gefahr, den Zugang zu erschweren – und wie kann dies verhindert werden?
- Wie sind Motivation und Akzeptanz der Klient_innen für Blended Counseling einzuschätzen?
- Wie sind Medienaffinität und Medienkompetenz der Klient_innen einzuschätzen?
- Verfügen die Klient_innen über ausreichende kognitive Fähigkeiten und eine ausreichende schriftliche Ausdrucksfähigkeit?
- Sind die technischen Voraussetzungen bei den Klient_innen gegeben (Hardware, Internetverbindung, Datenvolumen)?
- Kann Klient_innen leihweise Technik zur Verfügung gestellt werden?
- Wie können Klient_innen für den Ansatz des Blended Counseling gewonnen und darüber informiert werden?

- Wie können Klient_innen für Datenschutz sensibilisiert und bei der Nutzung sicherer Medien unterstützt werden?
- Soll eine kurze schriftliche „Vereinbarung“ aufgesetzt werden mit Klient_innen, bei welchen Blended Counseling geplant ist (z.B. zu Medien, die genutzt werden, Erreichbarkeit, Antwortfrequenz, ...)?

Konzeptionelle Verankerung, Organisation und Ressourcen

- Soll das Einrichtungskonzept durch ein Blended Counseling Konzept (zunächst) ergänzt werden oder soll Blended Counseling in das bestehende Einrichtungskonzept integriert werden?
- Besteht in der Einrichtung Gleichwertigkeit von mediengestützter Beratung und face-to-face-Beratung?
- Ist die Umsetzung für alle Mitarbeitenden verpflichtend oder freiwillig?
- Wer muss einbezogen werden intern und extern (Berater_innen, Sachbearbeitende, Datenschutzbeauftragte, IT, Öffentlichkeitsarbeit, Plattform- und Schulungsanbieter)?
- Wie kann eine Auseinandersetzung mit der Implementierung im gesamten Team sichergestellt werden?
- Welche Möglichkeiten und Grenzen der Einrichtung/Kolleg_innen bezüglich der Erreichbarkeit/Responsezeiten gibt es beim Einsatz digitaler Medien?
- Welche Aspekte/Prozesse müssen neu geklärt und ggf. angepasst werden (Organisation von Abläufen, Zuständigkeiten, Zusammenarbeit im Team, veränderte Planbarkeit von Terminen/Prozessen, Arbeitsorganisation, Entgegenwirken gegen Arbeitsverdichtung, flexible Arbeitszeitmodelle, Erreichbarkeit der Einrichtung, ...)
- Wie kann Planbarkeitserfordernis mit flexiblen Prozessen in Einklang gebracht werden?
- In welchen konkreten Beratungssituationen soll Blended Counseling gezielt eingesetzt werden?
- Sind ausreichend Zeit- und Personalressourcen vorhanden?

Haltung und Kompetenzen

- Welche Haltung haben Leitung und Mitarbeitende Blended Counseling gegenüber? Sind sie zur Umsetzung motiviert?
- Wie hoch sind Medienaffinität und Medienkompetenz? Sind diese unterschiedlich ausgeprägt im Team? Wer im Team könnte sich vorstellen zu starten und den Ansatz in der eigenen Arbeit umsetzen? Wie können weniger medienaffine Kolleg_innen motiviert und unterstützt werden?
- Welche Kompetenzen sind vorhanden (Medienkompetenz allgemein und in Bezug auf spezifische Tools; fachliche und technische Kompetenzen für Blended Counseling; Schreibkompetenzen; Kenntnis verschiedener kommunikativer Settings/Tools und ihrer Vor- und Nachteile sowie passgenauer Einsatz dieser und gute Gestaltung eines Medienwechsels)? Welche fehlen?

Qualifizierungs- und Unterstützungsmöglichkeiten

- Welche Qualifikationsmöglichkeiten gibt es – intern und extern?
- Welche regelmäßigen Reflexions-/Supervisionsangebote können genutzt werden?

Methoden

Welche Beratungsmethoden sollen zum Einsatz kommen?

Z.B.:

- Face-to-face-Beratung in der Beratungsstelle
- Walk & Talk-Beratung
- Hausbesuche
- Telefon-Beratung
- Video-Beratung
- Mail-Beratung über datensichere Plattform (asynchron)
- Text-Chat-Beratung (synchron)
- Zusätzlicher Einsatz von Apps/weiteren Tools (Tagebuch etc.)

Tools und Technik

- Welche Tools sollen eingesetzt werden und mit welchem Ziel?
- Welche davon sind bereits vorhanden? Welche sollen/können angeschafft werden (Datenschutz, Nutzerfreundlichkeit, Kosten, erforderliche Qualifikation beachten)?
- Sind Internetverbindung, Datenvolumen, Hardware und Software ausreichend bzw. vorhanden für die Nutzung der verschiedenen Tools?
- Ist die Einrichtung bereits an die Caritas Online-Beratungsplattform angebunden? Falls nicht, wer leitet dies in die Wege?
- Wer verfolgt digitale Entwicklungen und das Erscheinen neuer Tools/Apps, prüft diese und bringt sie in Team-Sitzungen ein? Kann/soll ein_e Medienbeauftragte_r benannt werden?

Einsatzmöglichkeiten

Es gibt verschiedene „Standard-Situationen“, in denen sich über Blended Counseling besonders gut ein Mehrwert erzielen lässt? Welche davon sind für die Einrichtung relevant?

Z.B.:

- Live-Chat für Interessierte
- Beratung temporär abwesender Klient_innen
- Beratung im Mehrpersonen-Setting
- Krisenbegleitung
- Beratung bei schambehafteter Problematik
- Vermeidung von Kontaktverlust
- Nachsorge
- Enriched face-to-face counseling (z.B. in Kombination mit der CariTapp)

Dokumentation und Qualitätssicherung

- Wie können die Methoden, die jeweils zum Einsatz kommen, dokumentiert werden?
(Das Thema der Dokumentation/Abbildung von digitaler Beratung und Blended Counseling über den KDS ist platziert und soll bei der nächsten Überarbeitung berücksichtigt werden. Bis dahin muss eine eigene Lösung in den Einrichtungen umgesetzt werden, falls das genutzte Dokumentationssystem keine ausreichende Dokumentation ermöglicht.)
- Wie kann der Blended Counseling Ansatz in das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement integriert und gemäß der Qualitätsstandards der Einrichtung evaluiert werden?

Datenschutz

- Ist Datenschutz in Bezug auf eingesetzte Tools und Prozesse mit dem Datenschutzbeauftragten vor Ort geklärt und sichergestellt?
- Müssen Dokumente (z.B. Informationsblätter, Datenschutzerklärung, Einverständniserklärung, Behandlungsvereinbarung, Schweigepflichtentbindung) angepasst/ergänzt werden?

Öffentlichkeitsarbeit

- Sind Homepage/Landingpage, über welche Ratsuchende zu den Hilfeangeboten der Einrichtung gelangen, inkl. Angaben zu Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, Erreichbarkeit, usw. an den Blended Counseling Ansatz angepasst?
- Sind die Angebote für die Zielgruppen gut auffindbar?
- Sind Informationen/Informationspapiere und Öffentlichkeitsarbeit für die veränderte Form von Beratung in der Einrichtung angepasst?
- Gibt es eine Präsenz in sozialen Medien wie Facebook oder Instagram?
- Wo muss geworben werden, um die Zielgruppen zu erreichen?

Finanzierung

- Ist die Finanzierung von technischer Ausstattung und Schulung sichergestellt?
- Welche Abrechnungsmöglichkeiten von Blended Counseling gibt es?
- Ist mit Kostenträgern geklärt, dass Beratung und Hilfe unabhängig vom Beratungsweg und dem gewählten Medium refinanziert wird?

Kapitel 3:

Links

- Hörmann et al., 2019: [2019 Face to Face und mehr Schlussbericht_FHNW.pdf \(blended-counseling.ch\)](#)
- Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverbandes (DCV):
 - Übersicht über die Online-Beratung verschiedener Fachbereiche: www.caritas.de/onlineberatung
 - Erklärvideos zum Beratungssystem: www.youtube.com/playlist?list=PLBIfhd3K44HmACoae3S-amTe6m60W-w2q
 - So funktioniert die Online-Beratung: [So funktioniert die Online-Beratung \(caritas.de\)](http://www.caritas.de/so-funktioniert-die-online-beratung)
 - Datenschutzerklärung Caritas Online-Beratungsplattform: [Datenschutzerklärung zur Beratung durch Beratungsstellen über die Online-Beratungsplattform der Caritas](#)
 - Link zur open source Software auf Github: <https://github.com/caritasdeutschland>
 - Kontakt Referat Online Beratungsplattform im DCV: online-beratung@caritas.de
- Schulungsangebote:
 - Modul Basisqualifikation: „Kompetent bei der Caritas online beraten“ (E-Learning und Teilnahme an der Mittwochsprechstunde als Voraussetzung, um als Berater_in auf der Online-Beratungsplattform freigeschaltet werden zu können): <http://www.caritas-akademie.de/XA4NM>
 - Refresh Veranstaltungen des Referats Online-Beratungsplattform: <https://padlet.com/anjakuhr/9p8sslojl4sy17s8>
 - Weitere, z.B. „Kompetent online beraten per Video“, „Schreib Dich fit! Lesen, schreiben, verstehen – Kompetent beraten in der Online-Beratung“, „Der „Worst Case“-Fall – anzeigepflichtige Straftaten und Suizidankündigung in der Online-Beratung“, „Blended Counseling – ein Beratungsmodell mit niedrigrschwelligen Zugangsmöglichkeiten zu Ratsuchenden“: <https://www.caritas-akademie.de/suche.aspx?searchterm=online>
- CariTapp (- früher CariApp; für Android und iOS kostenlos zum Download verfügbar): https://www.youtube.com/watch?v=C_v7oBRdB_8
- Let's help online: Aus dem ESF-Projekt „Let's help online“ sind verschiedene einzelne Arbeitshilfen entstanden. Sie bestehen aus Dokument-basierten Tools, Praxistipps und Checklisten, Anleitungen für Teamübungen und einem interaktivem Padlet. Unter dem folgenden Link finden sich unten auf der Seite zum Download sowohl die Gesamtdokumentation als auch die einzelnen Arbeitshilfen: [Let's help online \(caritas-bayern.de\)](http://www.caritas-bayern.de/lets-help-online)

Stand April 2022

Dr. Daniela Ruf

Deutscher Caritasverband e.V.
Referat Teilhabe und Gesundheit
Karlstr. 40, 79104 Freiburg
Tel.: 0761 / 200-369
E-Mail: daniela.ruf@caritas.de