

Eckpunkte Blended Counseling

Vorbemerkung

Die hier vorliegenden „Eckpunkte Blended Counseling“ möchten zu einem Diskussionsprozess einladen!

Ein universell gültiges Konzept für Blended Counseling in der Caritas und ihrer Fachverbände würde der Vielfalt vor Ort nicht gerecht werden. Daher sollen diese Eckpunkte Ihnen vor Ort dienen, damit jede Einrichtung, jeder Dienst oder ggf. auch der Fachbereich das Konzept für den konkreten Bedarf mit Leben füllen kann. Zu diesem ersten Schritt der inhaltlichen Auseinandersetzung möchte dieses Eckpunktepapier anregen und einladen.

Passgenaue, lebensweltorientierte, medienübergreifende Beratung & Hilfe der Caritas

Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen Menschen, die Beratung und Hilfe suchen. Ratsuchenden stehen verschiedene Zugangswege zu unseren Angeboten der Beratung und Hilfe offen, offline wie online und in Kombination (Blended Counseling)¹. Unser Ziel ist größtmögliche Nutzer_innenorientierung und umfassende Erreichbarkeit.

- Digitalisierung ermöglicht eine **Ergänzung** des Beratungsangebotes sowie eine **Integration** unterschiedlicher Beratungsformen. Die Verbindung von Face-to-Face (f2f) und weiteren Kommunikationskanälen unterstützt die Autonomie der Ratsuchenden. *Beispiel:* Die Klientin ruft bei der Beratungsstelle an, vereinbart einen Termin für Face-to-Face-Beratung in der Zwischenzeit kann die Ratsuchende ihr Anliegen schon schriftlich über die Online-Beratungsplattform deutlich machen und dabei ihre Situation reflektieren. Sie kann dies zu jeder Uhrzeit tun.
- Nicht „entweder oder“ sondern **„sowohl als auch“** – mit dem Ziel, einer bestmöglichen Beratung & Hilfe für die Ratsuchenden. Es geht nicht darum, dass Online-Beratung die Face-to-Face-Beratung verdrängen oder ersetzen wird, vielmehr wird f2f-Beratung erweitert und die **Vorteile der Beratungsformen werden miteinander verknüpft**.
- Die Vielfalt der Zugangswege entspricht den unterschiedlichen Lebenssituationen und Bedürfnissen der Ratsuchenden. Ratsuchende und Berater_innen können alle Wege gleichermaßen nutzen, Phasen von Online-Beratung können sich mit f2f-Beratung abwechseln oder parallel laufen oder es kann auch nur eine Form genutzt werden. Unterschiedliche Beratungsformen werden integriert. *Beispiel:* Das Kind ist krank und der Weg zur Beratungsstelle zu weit, telefonisch und online sind Beratung & Hilfe zuverlässig möglich.
- Die Durchlässigkeit zwischen den Fachbereichen bzw. deren Ineinandergreifen bei der Beratung der Ratsuchenden wird durch die technischen Möglichkeiten erhöht und eröffnet neue Perspektiven.
- Digitale Medien und Werkzeuge können die Beratung erleichtern,

für Ratsuchende:

- o im eigenen Schutzraum bleiben
- o ohne zeitlichen Druck/Zeitvorgabe
- o keine unmittelbare Reaktion erforderlich
- o über schambesetzte Themen schreiben
- o Nachrichten können nachgelesen werden – Dokumentation

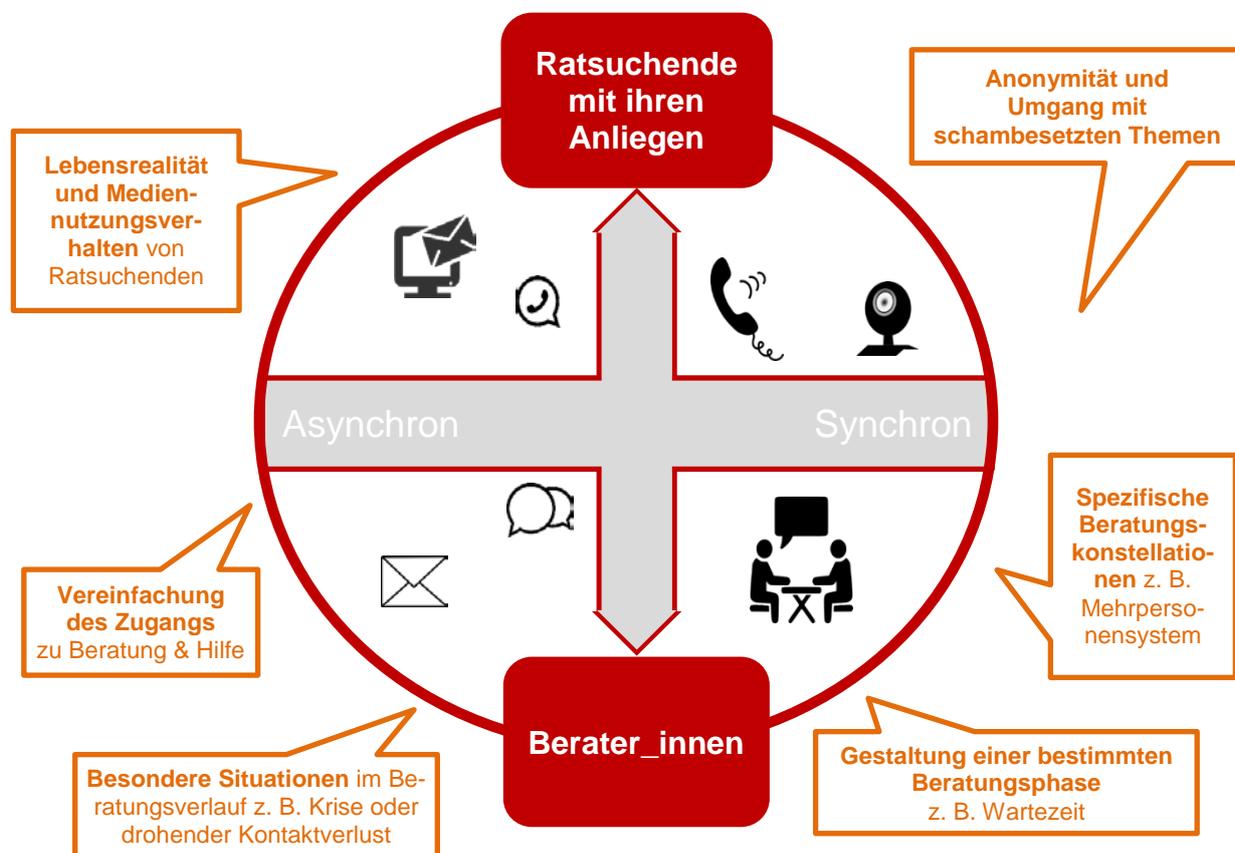
¹ https://fachforum-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2019/04/Blended_Counseling_EngelhardtWei%C3%9F.pdf

für Berater_innen:

- größere Flexibilität
 - bekommen zu einem früheren Zeitpunkt zusätzliche Informationen über die Ratsuchenden und Parameter wie Schreibstil, Wortwahl, Gliederung, etc.
 - Problemanalyse und erste Interpretation anhand der Nachricht im Vorfeld eines f2f-Termins möglich
 - Nachrichten können nachgelesen werden – Dokumentation
 - Textbasierte Beratung in anonymisierter Form gut nutzbar bei Intervention und Kollegialer Beratung
 - Datenschutzkonformität ist sichergestellt
-
- Digitalisierung ermöglicht einen direkten und schnellen Zugang für Ratsuchende zu Information und Beratung über internetfähige Endgeräte unabhängig von Zeit und Ort.
 - Eine kontinuierliche Begleitung durch eine feste Beratungsperson ist on- und offline sichergestellt. *Beispiel:* Der/die Ratsuchende hat zunächst online Kontakt, kennt daher die Beratungsperson, zu der er/sie später zu einem Termin kommt.
 - Mit Hilfe digitaler Medien und Werkzeuge/Tools wollen wir auch neue Zielgruppen erreichen (z. B. Menschen im ländlichen Raum ohne Beratungsstelle vor Ort, mobilitätseingeschränkte Menschen). Dabei ist uns bewusst, dass manche Ratsuchende über keinen bzw. nur einen schlechten Zugang oder unzureichende Hardware/Technik (z. B. kein eigenes Gerät) verfügen. Zudem sind Barrieren im Zugang weitgehend zu beheben (z. B. einfache Sprache, Mehrsprachigkeit, Vorlesefunktion, voice to text).
 - Qualität der Beratung & Hilfe heißt für uns: datensicher, orts- und zeitunabhängig, fachlich fundiert und auf Wunsch anonym.

Wir verstehen unter Blended Counseling, dass die Ratsuchenden und Berater_innen das Medium auswählen können, welches nach Maßgabe des Anliegens, der Situation und des Verlaufs im Beratungsprozess das für sie am besten geeignete darstellt. Der Medienwechsel und die Kombination der verschiedenen Kommunikationskanäle sind Qualitätsmerkmale einer passgenauen und lebensweltorientierten Beratung. Unterschiedliche analoge und digitale Beratungsangebote stehen mit ihren besonderen Eigenschaften gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend zur Auswahl.

Blended Counseling - verbunden durch Kommunikation



Welche Rahmenbedingungen müssen für Blended Counseling und den Medienwechsel gegeben sein?

- Alle Berater_innen sind inhaltlich und methodisch qualifiziert, um die verschiedenen Medien (z. B. Chat, Videoberatung, etc.) professionell nutzen zu können: „Alle müssen alles können.“
- Alle Berater_innen verfügen über einen Account auf der Online-Beratungsplattform und können einen Direktlink oder einen Quick-Response-Code (QR-Code) ausgeben, die den Ratsuchenden einen direkten und einfachen Onlinezugang zu ihnen ermöglichen.
- Die Beratung zwischen den Fachbereichen ist durchlässig.
- Die Dienste und Einrichtungen bzw. Beratungsstellen sind an schnelles Internet und an die Online-Beratungsplattform angebunden und verfügen über aktuelle Hardware, die auch Video-Chats ermöglicht.
- Mit den Kostenträgern ist geklärt, dass Beratung & Hilfe unabhängig vom Beratungsweg, dem gewählten Medium und von regionalen Grenzen (Landkreis, Bundesland) refinanziert ist.
- Begleitende Supervision und regelmäßige Fortbildungen sind sichergestellt.
- Blended Counseling wird individuell von jedem Arbeitsfeld, jeder Einrichtung, jedem Dienst in seine/ihre Konzepte integriert.

Welche Schritte sind notwendig zur Verbreitung und Integration von Blended Counseling?

- Erzielung eines gemeinsamen Verständnisses von Medienwechsel in der Caritas, Entwicklung von Argumentationshilfen
 - Unterstützende/begleitende Workshops zur Implementierung von Blended Counseling in den Einrichtungen und Diensten vor Ort (bzw. regional zusammengefasst)
 - Informationsveranstaltungen, Qualifizierungsworkshops und Fortbildungen in den Diözesancaritasverbänden (DiCV) und/oder fachbereichsbezogen
 - Lobbyarbeit auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene bei den Kostenträgern
 - Lobbyarbeit bei den (Budget-)Entscheidern und IT-Abteilungen der Dienste und Einrichtungen zur Ausstattung mit Peripheriegeräten (Hardware) und passender Software (aktueller Browser), Schaffung und Anpassung von Landeseiten (Landing Pages)² für die Ratsuchenden
 - Aufbau einer Infrastruktur die es erlaubt, Daten zu erheben und auszuwerten
 - Anpassungen vor Ort: z. B. Homepage, Konzepte, Qualitätsmanagement (QM), Kontaktdaten, Informationspapiere, Öffentlichkeitsarbeit
 - Wissenschaftliche Begleitung der Implementierung
- ⇒ Da die Ausgangsvoraussetzungen sehr vielfältig sind, werden zur Implementierung von Blended Counseling Modellprojekte empfohlen, aus dem eine Verstetigung in den Diözesancaritasverbänden (DiCV) bzw. vor Ort resultiert.

Welchen Nutzen bringt Blended Counseling für die Träger?

- Zukunftsweisendes Konzept
- Labelcharakter für eine positive Wahrnehmung in der Öffentlichkeit
- Höhere/bessere Erreichbarkeit des Angebots für Ratsuchende
- Erreichen neuer Zielgruppen
- Fachkräftebindung und Gewinnung durch konzeptionell attraktives, abwechslungsreiches Tätigkeitsfeld, aber auch (z. B. durch in Verbindung mit remote-Arbeitsplätzen in Homeoffice und/oder Teilzeitbeschäftigungsverhältnissen)
- Ermöglicht mehr Flexibilität bei unvorhergesehenen Ereignissen
- Bündelung der Onlinekommunikation der Ratsuchenden an einem Ort (Einhaltung des Datenschutzes durch datensichere Kommunikation)
- Keine Software erforderlich, daher entstehen auch keine Lizenzkosten
- Entlastung des Trägers beim Betrieb der Onlineplattform und bei der Einhaltung der Datenschutzbestimmungen
- Datenplattform liefert belastbare statistische Daten und ermöglicht statistische Auswertungen
- Evtl. Einsparung einer Klient_innenverwaltungssoftware, da die Online-Beratung ermöglicht, alle Daten gesammelt zu dokumentieren (Dokumentation, Archivierung, Löschung)
- Systematische Datenanalyse – auf Ebene der Einrichtungen und Dienste wie auch auf Diözesan- und Bundesebene

² <https://www.gruenderszene.de/lexikon/begriffe/landing-page?interstitial>