

# Blended Counseling

– Beratung im Wechsel zwischen On- und Offlinemodus



Die Digitalisierung unserer Welt schreitet immer weiter voran und verändert dabei viele Arbeitsbereiche. Auch die Ehe-, Familien- und Lebensberatung erhält durch die sogenannten Neuen Medien neue Möglichkeiten der Beratung. Für Klienten, die Lebenszeit zunehmend im virtuellen Raum verbringen, wird es selbstverständlicher, sich auch online beraten zu lassen oder neben dem direkten Kontakt zu einem Berater<sup>1</sup> auch online Kontakt zu halten – schließlich pflegen sie ihre anderen beruflichen und privaten Beziehungen auch on- und offline.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Text nur die männliche Form von „Berater“, „Klient“ etc. verwendet. Gemeint ist selbstverständlich stets sowohl die weibliche als auch die männliche Form.

<sup>2</sup> ENGELHARDT U. REINDL, 2016, S.131f

In diesem Artikel möchte ich einen Einblick in die Idee des Blended Counseling geben, bei dem verschiedene Beratungsformen zusammenwachsen. Anhand von Beispielen werde ich erläutern, welche Überlegungen bei einem Wechsel der Kommunikationsform eine Rolle spielen und welche besonders beachtet werden sollten.

## Entwicklung des Blended Counseling in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung

Schon seit über 13 Jahren bietet die Katholische Ehe-, Familien- und Lebensberatung neben ihrer Beratung vor Ort in den Beratungsstellen auch Onlineberatung an. Über eine virtuelle Beratungsstelle ([www.onlineberatung-efl.de](http://www.onlineberatung-efl.de)) können Beratungen datengeschützt über Mail, Chat oder in Foren stattfinden. Die Möglichkeit einer Online-Paarberatung besteht seit Ende 2011 in einigen Bistümern u.a. auch in Köln. Hierbei wird das Paar von einem Berater in einem virtuellen Forum schriftlich beraten. Zu Beginn ging man davon aus, dass durch die Onlineberatung ein besonders leichter und niedrigschwelliger Zugang zur Beratung vor Ort entstehen würde. Klienten, die häufig im Internet unterwegs sind oder Hemmungen haben, persönlich in eine Beratungsstelle zu gehen, wären leichter erreichbar. Auf diese Art würden sich Klient und Berater kennenlernen und mit zunehmender Vertrautheit könnte sich ein Übergang in einen Beratungsprozess von Angesicht zu Angesicht (sogenannte Face-to-Face-Beratung) entwickeln. Doch diese Annahme hat sich nicht bewahrheitet – nur sehr selten gab es einen Übergang von der Onlineberatung in die Beratungsstelle vor Ort. Die allermeisten Klienten in der Onlineberatung wählten für sich diese Art der Beratung ganz bewusst und wollten bzw. konnten gar nicht in eine Beratung vor Ort wechseln<sup>3</sup>.

Somit blieben die Onlineberatungsformen weitgehend unabhängig von der Face-to-

<sup>3</sup> Da sie z.B. weit weg von der Beratungsstelle wohnten, in der der Berater tätig war

Face Beratung in den Beratungsstellen und entwickelten sich parallel dazu weiter<sup>4</sup>. Die Onlineberatung wurde über die Zeit immer professioneller und zu einem selbstverständlichen Teil des Beratungsangebotes der Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Erzbistum Köln. Von Anfang an wurde Wert darauf gelegt, dass Berater nur dann in der Onlineberatung tätig werden können, wenn Sie als Ehe-, Familien- und Lebensberater ausgebildet sowie weiterhin in einer Beratungsstelle vor Ort tätig sind. Für die Arbeit in der Onlineberatung wird zusätzlich noch eine spezielle Qualifizierung benötigt. Diese Voraussetzung stellt einen wichtigen Faktor für die beginnende Verzahnung von On- und Offlineberatung dar. Die Berater, die sowohl Face-to-Face Beratung als auch Onlineberatung anbieten, haben die Möglichkeit ihren Klienten in der Beratung auch einen Wechsel der Kommunikationsformen<sup>5</sup> anzubieten, wenn sie dies als sinnvoll und nützlich ansehen. Sie mischen also verschiedene Formen der Kommunikation in ein und demselben Beratungsprozess. In Anlehnung an den Begriff des Blended<sup>6</sup> Learning (= Lernen in Präsentseminaren ergänzt mit Formen des E-Learning<sup>7</sup>) wird diese Art der Beratung als Blended Counseling bezeichnet. Zur Zeit entstehen erste Konzepte und Veröffentlichungen zu diesem Thema sowie Workshops, Fort- und Weiterbildungen.<sup>8</sup>

## Was ist Blended Counseling?

Wie oben erwähnt, geht es beim Blended Counseling<sup>9</sup> darum, dass der Kontakt zwischen Klient und Berater innerhalb eines Beratungsprozesses unterschiedlich hergestellt wird und sich damit das Medium des

<sup>4</sup> WEISS U. ENGELHARDT, 2012, S.3

<sup>5</sup> Die Begriffe Kommunikationsform und Kommunikationsart werden im folgenden synonym verwendet.

<sup>6</sup> Blended: engl. gemischt, vermischt, vermengt

<sup>7</sup> Blended Learning wird auch als integriertes Lernen bezeichnet, [https://de.wikipedia.org/wiki/Integriertes\\_Lernen](https://de.wikipedia.org/wiki/Integriertes_Lernen)

<sup>8</sup> vgl. das Weiterbildungsprogramm am Institut für E-Beratung an der Technischen Hochschule in Nürnberg <http://www.e-beratungsinstitut.de/fort-und-weiterbildung/blended-counseling-und-systemische-interventionsstrategien-fuer-die-onlineberatung/>

<sup>9</sup> Synonym zum Begriff Blended Counseling wird auch von Hybriden Beratungsformen gesprochen vgl. WEISS, ENGELHARDT, 2012, S. 5



Austausches verändert. Angefangen von einer unmittelbaren Begegnung von Angesicht zu Angesicht wird der Kontakt bei allen anderen Beratungsformen technisch hergestellt. Diese Technik bestimmt und limitiert die Formen, die zum Austausch genutzt werden können. Das Internet bietet diesbezüglich immer mehr Varianten. Oft wird schriftlich kommuniziert, wie zum Beispiel in der Mailberatung, in der Chatberatung oder in Foren. Auf einem geteilten Bildschirm (=Screensharing) oder einer virtuellen Tafel (E-Whiteboard) kann neben dem Schreiben auch gemalt oder gezeichnet bzw. Bildmaterial zur Verfügung gestellt werden. Außerdem können Ton und Bild der anwesenden Personen übertragen werden. Über spezielle Software lassen sich bestimmte Beratungsmethoden virtuell übersetzen. So lassen sich beispielsweise komplexe Familienkonstellationen in der Beratung vor Ort über Holzfiguren darstellen und analysieren<sup>10</sup>. Für solche Methoden gibt es spezielle Programme oder Plattformen, die dieses Vorgehen auch virtuell abbilden.<sup>11</sup> In der Onlineberatung der Ehe-, Familien- und Lebensberatung im Erzbistum Köln werden derzeit nur Mail, Chat und Forenberatung angeboten.

Eine Sonderform im Feld des Blended Counseling ist die fernmündliche Beratung über das klassische Telefongespräch. Aus meiner Sicht ist die telefonische Beratung ein wichtiger Bestandteil des Blended Counseling. Sie wird jedoch selten in diesem Kontext erwähnt, da der Fokus auf der Verbindung der Face-to-Face-Beratung mit internetbasierter Technik zu liegen scheint.

Nach ENGELHARD und WEISSL<sup>12</sup> lassen sich verschiedene Blended Counseling Modelle unterscheiden, je nach dem, ob die onlinebasierte Beratung am Anfang, in der Mitte, am Ende oder im ständigen Wechsel stattfindet. Beratungsprozesse, die keine Face-to-Face-Beratungsanteile haben, sondern

<sup>10</sup> Arbeiten mit dem Familienbrett

<sup>11</sup> <https://www.cai-world.com/coaching-tools>

<sup>12</sup> Workshopunterlagen [www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/03/Blended\\_Counseling\\_EngelhardtWei%C3%9F.pdf](http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/03/Blended_Counseling_EngelhardtWei%C3%9F.pdf)

nur zwischen verschiedenen Onlineformen wechseln, werden nach den Autoren Blended Online Counseling genannt.

## Überlegungen zum Wechsel der Kommunikationsart

### Vor und Nachteile von On- und Offlineberatung

In vielen Veröffentlichungen werden die verschiedenen Kommunikationsarten verglichen und deren Vor- und Nachteile diskutiert. Dieses Vorgehen ist nach meiner Ansicht wenig praktikabel, da sich die Vor- und Nachteile nur aus dem individuellen Kontext der jeweiligen Beratung und des zu Beratenden ergeben. Wenn zum Beispiel als Vorteil der konventionellen Beratung die Gesamtheit der Sinneseindrücke hervorgehoben wird, übersieht man dabei, dass in der Onlineberatung gerade das Nicht-vorhanden-sein von diesen Sinneseindrücken für viele User eine wichtige Voraussetzung ist, um sich überhaupt beraten zu lassen. Sie möchten z.B. anonym bleiben oder würden sich durch eine direkte Konfrontation mit einem Berater überfordert fühlen. So kann wahrscheinlich jeder Vorteil einer bestimmten Kommunikationsform auch zu einem Nachteil werden. Entscheidend ist dabei ein Bewusstsein für die jeweiligen Effekte, die ein Kommunikationswechsel auf die Berater-Klienten-Beziehung und auf das inhaltliche und strukturelle Vorgehen in der Beratung haben kann. Dabei lassen sich die Auswirkungen nicht im Detail vorhersagen, sondern müssen zum Teil gemeinsam mit dem Ratsuchenden besprochen und ggf. ausprobiert werden. So kann es für einen Klienten mit unklaren und unsortierten Gedanken hilfreich sein, wenn er nach einer Face-to-Face-Sitzung seine Gedanken schriftlich in einer E-Mail an den Berater formuliert und dabei viele Aspekte sortieren kann und muss. Schon der Prozess des Schreibens kann dem Klienten mehr Klarheit bringen und ihm helfen, Wesentliches von Unwichtigem zu trennen. Ein anderer Klient könnte mit diesem Vorgehen jedoch

überfordert sein und es wäre für ihn hilfreicher, wenn er seine Gedanken gemeinsam mit dem Berater oder der Beraterin in einer Sitzung ordnen könnte.

### Online Beratung – flexibel, praktisch, gut?

Oft scheinen die neuen Kommunikationsformen einen praktischen Vorteil zu haben. Sie ersparen Klienten beispielsweise einen langen Anfahrtsweg, wenn in ihrer Nähe keine Beratungsstelle ist. Außerdem müssen sie das Haus nicht verlassen, was von Vorteil sein kann, wenn Angehörige zu pflegen oder Kinder zu betreuen sind. Auch die Möglichkeit, abends spät noch eine E-Mail an seinen Berater oder seine Beraterin zu schreiben, entzerrt so manchen Terminkalender und ist für diejenigen, die beruflich kaum die Möglichkeit haben, zu den normalen Öffnungszeiten eine Beratung wahrzunehmen, eine praktikable Alternative zur Face-to-Face-Beratung.

Doch solche „praktischen“ Überlegungen sollten immer nachrangig zum therapeutisch-beraterischen Effekt eines Kommunikationswechsels stehen. Ein hochstrittiges Paar mit sehr destruktiven Kommunikationsmustern sollte zum Beispiel nicht in die Onlinepaarberatung wechseln, auch wenn dies terminlich vielleicht unkomplizierter wäre. Dort wäre nach meiner Ansicht die Gefahr sehr groß, dass das Paar sich weiterhin massiv verletzen und abwerten würde und als Berater stehen einem in dieser Kommunikationsart zu wenig Möglichkeiten des Regulierens und Eingreifens zur Verfügung.

Ein weiteres Beispiel sind Menschen, für die es wegen sozialer Ängste eine große Überwindung ist, in die Beratungsstelle zu kommen. Wenn eine betroffene Person diesen Schritt geschafft hat, sollte sie nicht in die Mailberatung wechseln, auch wenn es ihr vielleicht leichter fällt, sich schriftlich auszudrücken. Der persönliche Kontakt zum Berater sowie das Verlassen der Wohnung sind in so einem Fall wichtige Herausforderungen für den Entwicklungsprozess.

Onlineberatung kann für Menschen, die in ihrem Alltag wenig Ruhe finden und ständig getrieben sind, sogar eher ungeeignet sein. Oft bietet gerade das Beratungszimmer einen Rückzugsraum und eine Chance, sich abzugrenzen. Hier kann zum Beispiel die/der allein erziehende Mutter/Vater ungestört von den Kindern ihre/seine Themen besprechen und eine wirkliche Auszeit aus ihrem/seinem Alltag erleben, die zu Hause vor dem heimischen Computer oder dem Telefon so nicht möglich wäre. Außerdem ist der Computer<sup>13</sup> für viele Menschen mit Arbeit assoziiert und eignet sich daher nicht uneingeschränkt dafür, hier auch persönliche und private Aspekte zu „besprechen“ und in entspannter Atmosphäre zu reflektieren.

Vieles, was schriftlich lange und ausführlich beschrieben werden muss, lässt sich in einem Gespräch oft viel schneller und einfacher erläutern. Berater und Klient können im Beratungsraum komplexe Dinge an die Flipchart zeichnen und so schnell zu einem gemeinsamen Verständnis gelangen. Das alles ist online oft mühsamer und anfälliger für Missverständnisse.

### **Die intuitive Wahl der Klienten**

Ich habe den Eindruck, dass viele Klienten zu Beginn einer Beratung ein gutes Gefühl dafür haben, welche Kommunikationsform für sie gerade die richtige ist. Ihnen ist es beispielsweise wichtig, ein Gegenüber zu haben, dem sie in die Augen schauen können, der ihnen nicht nur mit seinen Worten, sondern auch mit seiner Gestik, Mimik – seiner ganzen Präsenz ein Feedback gibt. Eine Beziehung von Angesicht zu Angesicht wird in der Regel im besten Sinne als konfrontativer erlebt.

Manchen Menschen ist dies jedoch vor allem zu Beginn einer Beratung zu viel. Sie wollen sich erst langsam herantasten und anonym und unverbindlich den Kontakt zum Berater ausprobieren und wählen daher zu Beginn einen telefonischen Kon-

takt<sup>14</sup> oder einen Kontakt online über Chat oder Mail.

Einigen Klienten fällt es schwer, in der Face-to-Face Beratung etwas mitzuschreiben, obwohl sie spüren, dass es für sie wichtig ist, die Gedanken und Überlegungen noch mal in Ruhe nachzulesen. Auch merken sie, dass es nicht leicht ist, die inneren Ideen direkt sprachlich zu äußern. Ihnen würde es leichter fallen, sich schriftlich auszudrücken, wie es die Mailberatung ermöglicht.

Da Blended Counseling noch nicht so verbreitet ist, ist es leider in vielen Beratungsbereichen derzeit noch schwierig, die Kommunikationsform während des Beratungsprozesses zu verändern und dabei den Ansprechpartner zu behalten. Hier lohnt es sich ggf. vorher zu schauen, ob der Berater verschiedene Kommunikationsarten anbietet und diese auch kombiniert.

Um zwischen den verschiedenen Kommunikationsformen wählen zu können, müssen die Ratsuchenden erst wissen, welche Möglichkeiten sie haben, um mit ihrem Berater in Kontakt zu kommen und zu bleiben. So kann es sein, dass der ein oder andere doch mal eine Mailberatung wählt, die er sich anfangs nicht vorstellen konnte, da aus beruflichen Gründen die Beratung sonst längere Zeit pausieren müsste. Auch wenn die Mailberatung nicht die erste Wahl ist, kann durch diese Alternative eine Kontinuität im Beratungsprozess gewährleistet werden.

### **Der Einfluss der Kommunikationsart auf die Beratungsmethode**

Bei der Überlegung, in welcher Kommunikationsform die Beratung weitergehen könnte oder sollte, spielt für mich als Berater natürlich die Art der Beratung eine wichtige Rolle. Welche Beratungsmethode erscheint gerade angebracht und hilfreich? Welche inhaltlichen Zusammenhänge sind bezüglich des Anliegens des Ratsuchenden relevant und welche Interventionen wären daher aktuell sinnvoll?

<sup>13</sup> oder andere mobile Endgeräte wie Tablets oder Smartphones

<sup>14</sup> In der Kölner Beratungsstelle bieten wir die Beratung über das Telefon nur im Verlauf einer Beratung an – nicht als Erstgespräch

Manche Interventionen eignen sich besonders für eine bestimmte Kommunikationsart oder sind sehr schwierig darin umzusetzen. Andersherum betrachtet stellt sich die Frage: Wie beeinflusst die aktuelle Kommunikationsart die Wahl des Vorgehens in der Beratung?

In einer Beratung vor Ort würde ich den Ratsuchenden beispielsweise in der Sitzung nicht bitten, sich erst mal eine halbe Stunde Zeit zu nehmen und seine Gedanken und Überlegungen aufzuschreiben. Hier ist es üblich, vor allem verbal ins Gespräch zu kommen, auch wenn das Verschriftlichen von Gedanken und Emotionen für den Klienten einen geeigneten Reflexionsprozess darstellen und in der Situation sinnvoll erscheinen würde. Als Berater, der auch in der Onlineberatung tätig ist, kann ich dem Ratsuchendem am Ende der Beratungssitzung jedoch anbieten, mir bis zum nächsten Termin seine weiteren Gedanken zu dem Thema online mitzuteilen.

Telefonische Beratung mag vordergründig eine Beratungsform sein, die es vor allem dem Ratsuchenden ermöglicht, die Fahrtzeit einzusparen oder große Entfernungen zu überbrücken. So erlebe ich auch in dieser Kommunikationsart spezielle Vorzüge für bestimmte Situationen.

Die telefonische Beratung ermöglicht es dem Klienten häufig, besser bei seinen Empfindungen, inneren Bildern und Gedanken zu bleiben. Beim Erzählen kann er oder sie frei assoziieren, ohne durch die Gestik oder Mimik eines Gegenübers in seinen Überlegungen beeinflusst zu sein.<sup>15</sup> Auch fällt es Klienten manchmal leichter, die Augen zu schließen, um sich besser auf innere Prozesse zu konzentrieren oder positive Zukunftsbilder zu entwerfen, wenn sie dabei nicht beobachtet werden. Das Telefon kann also eine Begleitung ermöglichen, in der die Klienten sehr bei sich und ihren

inneren Gefühlen und Gedanken bleiben können.

In anderen Situationen ist es wiederum besonders wichtig, die Anwesenheit eines anderen Menschen zu erleben. Wenn verzweifelte Menschen zu uns kommen und von ihrer schwierigen Situation und ihren Verletzungen erzählen, die sie erlitten haben, ist es wichtig, diese Dinge erstmal gemeinsam auszuhalten und Sicherheit durch Präsenz zu vermitteln. Es kann dann sinnvoll sein, nicht sofort



<sup>15</sup> Das telefonische Setting hat Ähnlichkeiten mit dem klassischen Setting der Psychoanalyse, bei dem der Therapeut am Kopfende des liegenden Patienten sitzt und sich somit außerhalb des Blickbereichs befindet.

eine Antwort zu haben oder irgendetwas dazu zu sagen. Dann ist es vielleicht stimmig, nichts zu erwidern und einen Moment lang zu schweigen. Dies ist in einer Mailberatung nicht möglich und am Telefon entsteht schnell die Unsicherheit, ob der andere noch am anderen Ende der Leitung ist. Schweigen kann man am besten gemeinsam in einem Raum oder auch in einem Chat<sup>16</sup>.

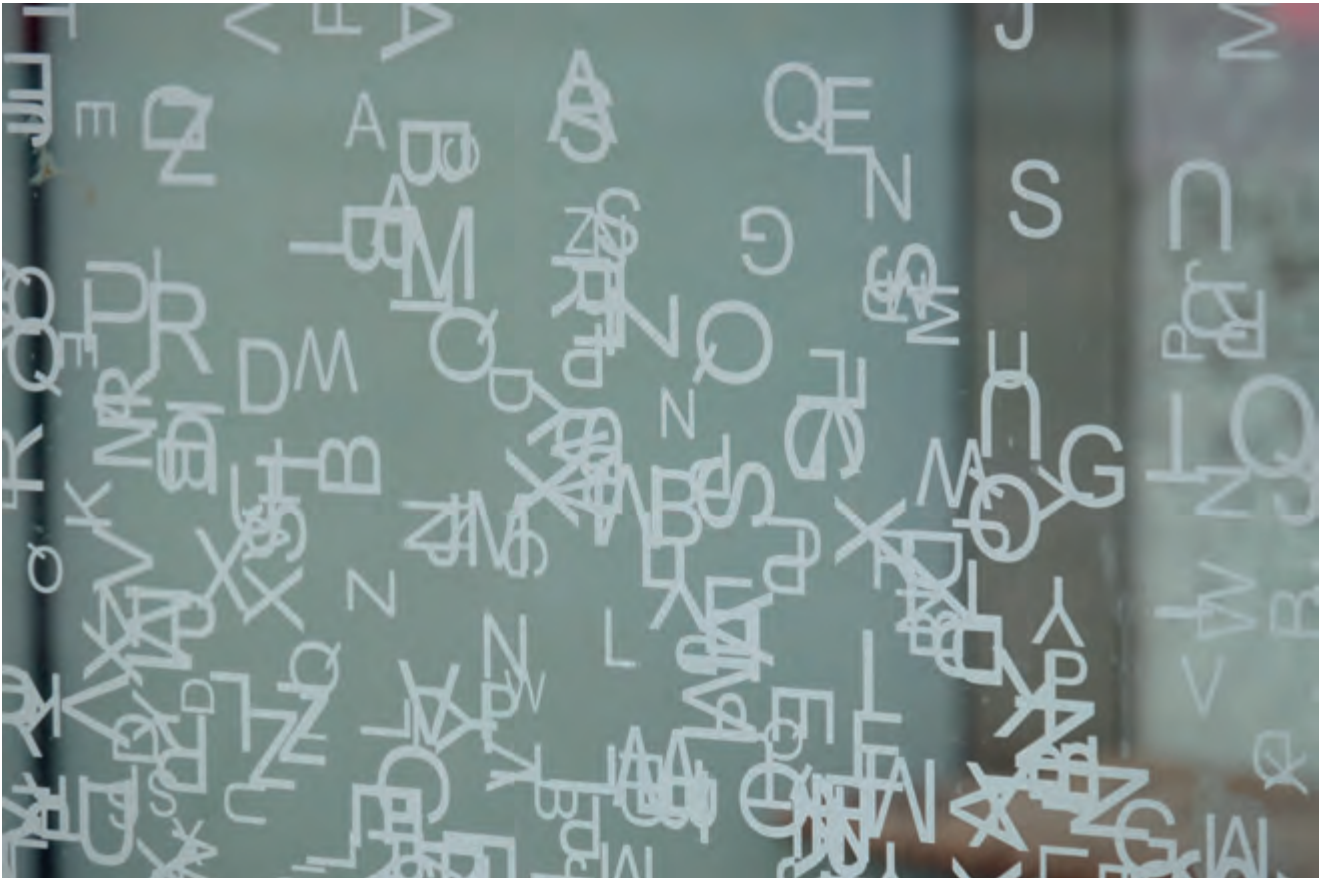
Die Stärke des Chats besteht darin, dass man sich gut viele Fragen stellen und kurze und knappe Antworten geben kann. Ganz schnell kommt man zur Sache und redet nicht lange drum herum. Diese Art des Dia-

<sup>16</sup> hier gibt es die Möglichkeit, Dinge, die man tut, die der Andere aber nicht sehen kann zu verschriftlichen, z.B. („Berater“: \*denkt über das Gehörte nach\* oder \*fehlen die Worte\* oder Emoticons einzusetzen

logs würde hingegen in einer Beratung von Angesicht zu Angesicht wahrscheinlich eher wie ein Verhör wirken. Eine Mailberatung, in der der Berater unzählige Fragen stellt, kann schnell unpersönlich – wie ein Fragebogen – wirken.

Andererseits ist es in einem Chat mühsam und manchmal unangebracht, komplexe Zusammenhänge zu erklären. In einer Mail hingegen, ist dies möglich und Themen können gegebenenfalls mit einem Artikel oder einer Internetseite verknüpft werden. Im Beratungsraum lassen sich die Zusammenhänge gemeinsam erörtern und an der FlipChart visualisieren.

Das Beratungssetting hat somit starken Einfluss auf die Art und Weise des Kontakts, der Kommunikation und Intervention. Dies



sollte nach meiner Einschätzung eines der wichtigsten Kriterien bei der Gestaltung des Beratungsprozesses sein.<sup>17</sup>

### **Blended Counseling – Erfahrungen aus der Ehe- Familien- und Lebensberatung**

In der Ehe-, Familien- und Lebensberatung mache ich unterschiedliche Erfahrungen mit Blended Counseling. Nicht immer stellt sich ein Wechsel der Beratungsform im Nachhinein als sinnvoll heraus. Im Folgenden möchte ich jedoch einige aus meiner Sicht gelungene und sinnvolle Blended Counseling-Erfahrungen kurz skizzieren.

Eine Face-to-Face-Paarberatung wird zwischenzeitlich als Online-Paarberatung fortgesetzt, da der Mann für längere Zeit im Ausland arbeiten muss. Der schriftliche Austausch erhöht die respektvolle und bedachte Kommunikation des Paares, weil beide sich sehr bewusst darüber sind, wie interpretationsanfällig das geschriebene Wort ist. Auch wenn einiges anfänglich falsch interpretiert wird, werden solche Missverständnisse sehr deutlich und können vom Berater „schwarz auf weiß“ aufgezeigt werden. Auch typische Konfliktmuster werden über das wiederholte Anschauen des schriftlichen Dialogs gut erkennbar.

Eine Einzelberatung geht dem Ende zu, doch es fällt dem Klienten noch schwer, die Beratung wirklich zu beenden. Ihm ist es wichtig, seine Gedanken und Erfahrungen zu seinem Thema weiterhin mit dem Berater zu teilen und ggf. ein Feedback zu bekommen. Ihm fehlt noch das Vertrauen, die Situation alleine meistern zu können. Seine Verhaltensmuster sind ihm ziemlich klar und er hat auch eine Strategie gelernt, damit umzugehen. Dennoch erlebt er die Termine weiterhin als Halt gebend und stützend. Im gemeinsamen Gespräch wird vereinbart, die Beratung als Mailberatung fortzusetzen. In den schriftlichen Mailanfragen ist der Klient gefordert, seine Gedanken zu ordnen und sich auch selbst wieder an

die zuvor besprochenen Aspekte zu erinnern, sodass die Unterstützung des Beraters immer weniger erforderlich ist.

Eine Klientin aus der Onlineberatung, die im Ausland lebt, ist aus beruflichen Gründen hin und wieder in Köln oder Düsseldorf, sodass sie dies manchmal nutzt, um auch vor Ort Termine wahrzunehmen. Generell liegt ihr aber das Schreiben mehr. Hier kann sie ihre Gedanken gut ordnen und Vieles klärt sich schon beim Schreiben. Dennoch war es ihr wichtig, den Berater persönlich kennenzulernen und die Gespräche vor Ort stellten eine wichtige Ergänzung des Beratungsprozesses dar.

Ein ehemaliger Klient meldet sich in einer Krisensituation. Ein kurzfristiger Termin lässt sich anfangs nur telefonisch vereinbaren. Auch die nächsten beiden Termine finden wegen terminlicher Probleme telefonisch statt. Erst der vierte Termin findet persönlich vor Ort in der Beratungsstelle statt. Dies ist dem Klienten wichtig, da er Wert auf ein direktes und unmittelbares Feedback vom Berater legt. Um den Beratungsprozess in der Krisensituation aber direkt starten zu können, war die telefonische Beratung für ihn eine gute Alternative.

Eine Klientin hat regelmäßige Chattermine mit dem Berater. Um jedoch ausführlicher von Veränderungen bzw. Erlebnissen zu berichten, nutzt Sie parallel dazu hin und wieder die Mailberatung. Damit können die Chatsitzungen dann sehr effizient für den eigentlichen Austausch mit dem Berater genutzt werden.

Eine Frau in Einzelberatung möchte trotz ihres Umzuges in eine weit entfernte Stadt die Beratung gerne fortsetzen. Dafür kann sie sich zwischen den drei Möglichkeiten Mail-, Chat- oder Telefonberatung entscheiden. Die Beratung wird als Telefonberatung weitergeführt.

<sup>17</sup> vgl. ENGELHARDT UND REINDL, 2016. S.135f



## Literatur

**ENGELHARDT, E.M. & REINDL, R. (2016).** Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? in Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 130-144. Zugriff am 04.01.2017. Verfügbar unter <http://www.resonanzen-journal.org>

**ENGELHARDT, E., WEISS, St. (2012).** Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). e-beratungsjournal . net. 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5

**ENGELHARDT, E.** Blended Counseling – Settingwechsel in und um Onlineberatung. Workshopunterlagen [www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/03/Blended\\_Counseling\\_EngelhardtWei%C3%9F.pdf](http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/03/Blended_Counseling_EngelhardtWei%C3%9F.pdf) oder <http://www.e-beratungsinstitut.de/fachforum-onlineberatung/archiv> (2011) Zugriff am 04.01.2017

**HEINZ Th. (2014).** Telematisierung des Alltags und der Beratung. Philosophische und mediensoziologische Skizzen zu den Möglichkeitsbedingungen digital vermittelter Beratung und Therapie. e-beratungsjournal . net 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2, Oktober

**HINTENBERGER, G. (2014).** Welche Rückwirkungen von Onlinetherapie gibt es auf die f2f-Therapie? [http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/10/input\\_fachforum\\_2014\\_hintenberger.pdf](http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/10/input_fachforum_2014_hintenberger.pdf)

**KÜHNE, St., HINTERBERGER, G. (Hg.). (2009).** Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**NESTMANN, F. (2008).** Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit. Zugriff am 04.01.2017. Verfügbar unter [http://www.beratung-aktuell.de/Zukunft der Beratung.pdf](http://www.beratung-aktuell.de/Zukunft_der_Beratung.pdf).

**ROESLER, Ch. (2011).** Die virtuelle therapeutische Beziehung. Eine Reflexion ihrer Möglichkeiten und Grenzen in Psychotherapie im Dialog 2/2011

**WENZEL, J. (2014).** Wandel der Beratung durch neue Medien – Ergebnisse und Konsequenzen aus einer Studie. Blätter der Wohlfahrtspflege 3.

## Fazit

Viele Menschen pflegen ihre beruflichen und privaten Beziehungen sowohl von Angesicht zu Angesicht als auch über verschiedenste Medien. Diese Art des Kontakts ist zur Normalität geworden, sodass es für immer mehr Menschen vorstellbar ist, auch Beratungsbeziehungen auf unterschiedliche Weise zu gestalten. Wichtig ist, dass dabei die Kontinuität zu einer beratenden Person gewährleistet wird und nicht der Wechsel der Kommunikationsart eine neue Personenkonstellation mit sich bringt. Damit Blended Counseling sich weiter entwickelt, braucht es ein gewisses Maß an Flexibilität und Offenheit von Beratern und Klienten, die verschiedenen Kommunikationsformen auszuprobieren und sich zu eigen zu machen. Außerdem ist eine sichere Technik notwendig, die den für die Beratung notwendigen Vertrauensschutz (=Datensicherung) gewährleistet. Doch trotz aller Normalität des virtuellen Austausches ist es besonders im therapeutischen-beraterischen Kontext wichtig, die Implikationen eines Wechsels der Kommunikationsform nicht aus dem Auge zu verlieren. Beratungsmethode und die Beziehung zueinander bleiben von einem Wechsel der Kommunikationsart nicht unberührt. Findet hier eine sachliche und achtsame Abwägung statt, kann Blended Counseling eine wichtige Bereicherung für die Beratung sein und den Menschen ein Angebot machen, welches nahe an ihrer Lebensgestaltung/ Lebenswirklichkeit ist.

*Christoph Neukirchen*

