

Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!)

Stefanie Weiß & Emily Engelhardt

Zusammenfassung

Nach Nestmann (2008, S. 13) werden „E-Counseling, Online-Beratung und Beratungschats (...) zum Alltag psychosozialer Berater der Zukunft gehören (...). ‚Blended Counseling‘ im Wechsel von Beratung von Angesicht zu Angesicht und virtuell vermittelt wird die Zukunft der Beratung auch in der sozialen Arbeit prägen“. Damit Synergien zwischen On- und Offlineberatung entstehen und genutzt werden können, bedarf es demzufolge einer weiteren Verschmelzung der bisherigen Parallelstrukturen „Face-to-Face-Beratung“ und „Online-Beratung“ hin zu einem „Blended Counseling“.

Die Autorinnen beschäftigen sich mit der Frage, wie Online-Beratung als integrierte Form der Beratung in der Sozialen Arbeit in Zukunft zu platzieren ist. Hierzu fließen die wissenschaftlichen Ergebnisse der Master Thesis von Stefanie Weiß zum Thema „Blended Counseling“ ebenso ein, wie die Ergebnisse und Erfahrungen eines gemeinsam durchgeführten Praxisworkshops beim Fachforum Online-Beratung 2011 [1].

Neben einer differenzierten Darstellung des noch nicht so verbreiteten Begriffs „Blended Counseling“ möchte der Artikel dazu einladen, die eigene (Online-) Beratungspraxis zu überdenken und kritisch zu reflektieren. Es werden Anregungen für zukünftige Gestaltungsmöglichkeiten in Form einer sinnvollen „Mischung“ von klassischer Face-to-Face-Beratung und Online-Beratung gegeben.

Schlüsselwörter

Blended Counseling, E-Counseling, Settingwechsel, Face-to-Face-Beratung

Abstract

According to Nestmann (2008, S. 13) "in the future, e-counseling, online counseling and counseling chats will ... be part of psychosocial advisors' daily routine. (...) "Blended Counseling", in which face-to-face sessions alternate with electronic communication, will likewise shape the future of counseling in social work." To encourage and enable synergy between online and offline counseling, the present parallel structures of face-to-face counseling and online counseling must continue to merge.

In this article, the authors examine the future positioning of online counseling as an integrated form of counseling in social work. The article is based on the scientific findings of Stefanie Weiß's masters thesis on the topic of "Blended Counseling" and on the insights gained from a work-shop jointly conducted during the Fachforum Online-Beratung conference.

The article provides an in-depth discussion of the emerging concept of "Blended Counseling" and encourages critical reflection of the reader's own (online) counseling experience. In addition, meaningful suggestions are made for the on-going merger of face-to-face counseling and online counseling.

Keywords

blended counseling, e-counseling, setting shifts, face-to-face counseling

Autorinnen

- **Dipl. Sozialpädagogin Stefanie Weiß**
- Studium der Sozialen Arbeit (Dipl./M. A.) an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg
- Online-Beraterin (GSO Hochschule Nürnberg, DGOB)
- Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der GSO Hochschule Nürnberg mit Lehrtätigkeit in Online-Beratung und Aufbau der virtuellen Studienberatung als Projektkoordinatorin (2010/2011)
- Mitarbeiterin der Studienwerkstatt Online-Beratung (2008-2011)
- Freie Mitarbeiterin im Verein „Hilfe für Frauen in Not e.V.“ Nürnberg (2006-2011)
- Arbeits- und Interessenschwerpunkte: Resilienzforschung, Häusliche Gewalt, Qualitätsstandards in der Online-Beratung
- **Kontakt:** E-Mail: weissonline@gmx.de

- **Emily Engelhardt, M. A.**
- Systemische Beraterin (SG), Supervisorin
- Studium der Pädagogik, Psychologie und Soziologie an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel
- Onlineberaterin und Ausbilderin für Online-Beratung (DGOB)
- Lehrtätigkeit an der Georg-Simon-Ohm Hochschule Nürnberg und der Katholischen Stiftungsfachhochschule München, Abt. Benediktbeuern
- Freiberufliche Tätigkeit als Beraterin, Supervisorin und Trainerin
- Arbeits- und Interessenschwerpunkte: Systemische Beratung und Supervision, Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen, Qualifizierung in der Online-Beratung, virtuelle Zusammenarbeit, Ehrenamtlichenarbeit, Peer-Work
- **Kontakt:** E-Mail: engelhardt@der-dreh.net
Web: <http://www.der-dreh.net>

„Wir gehen von einer Welt des ‚Entweder/Oder‘
in eine Welt des ‚Sowohl/als auch‘.“ (Sauter, 2001, S. 1)

1. Einleitung

Bereits im Jahr 2002 formulierte Engel (S. 139): „Wir werden – und das ist eine meiner zentralen Thesen – Beratung in Zukunft nicht ohne Bezug zu neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können. (...) Beratung wird ohne Medienbezug undenkbar. In der Konsequenz wird diese Entwicklung dazu führen, dass die Relationen und Bezugssysteme, sowohl der Beratungskonzepte wie auch des Beratungshandelns sich verändern müssen und werden.“

Auch wenn Engels Zukunftsvision eher skeptischer Natur war, und er mehr die Herausforderungen als die Chancen dieser Weiterentwicklung in den Blick nahm, hat sich seine These durch die (Weiter-)Entwicklung der Online-Beratung längst bewahrheitet. Allerdings ist diese Entwicklung großteils parallel zu der bestehenden herkömmlichen Beratungsstruktur verlaufen, so dass sich überwiegend zusätzliche, rein virtuelle Angebote entwickelt haben.

Soziale Arbeit heute steht insgesamt vor großen Herausforderungen. Im Zeitalter der Wissensgesellschaft wächst nicht nur die Nachfrage nach Bildung und Beratung; aufgrund der Pluralisierung von Lebenslagen und vermehrter Individualisierung steigt auch das Bedürfnis nach spezifischen Informationen

sowie nach Orientierungsangeboten und Hilfestellungen ständig. Diesem wachsenden Beratungsbedarf können die öffentlichen und freien Träger der Sozialen Arbeit kaum nachkommen. Aufgrund von Finanzierungsengpässen kommt es vielerorts zu personellen Reduzierungen, die sich quantitativ und qualitativ auf das Beratungsangebot der sozialen Dienste auswirken (Gehrmann, 2010). Die Folge sind immer längere Wartezeiten und Einschränkung in den Beratungsleistungen. Auch kann auf neue Bedarfe, wie z.B. die zunehmende „Spiel-“ oder „Onlinesucht“ nicht angemessen reagiert werden.

Innovative Wege zu nutzen und neue methodische Ansätze zu erproben, ist heute nicht nur Herausforderung sondern auch Chance für die Träger Sozialer Arbeit, um ihrem Auftrag und Anspruch nach fachlich fundierter Beratung weiterhin gerecht bleiben zu können (ebd.). Etliche Träger haben diese Chance bereits be- und ergriffen und ihre Angebote durch virtuelle Beratungsplätze ergänzt und so für ein breiter nutzbares Angebot gesorgt. Wie angedeutet verlaufen diese Ansätze aber bisher noch parallel zu den herkömmlichen Beratungssettings.

Damit sich diese Parallelstruktur nicht verfestigt, stellt sich u.E. zukünftig die Aufgabe, Online-Beratung nicht mehr losgelöst von den klassischen Beratungssettings, sondern als ein integriertes „Blended Counseling“-Angebot zu entwickeln und zu nutzen (ebd.). Beim Blended Counseling geht es nicht um neue Interventionsformen oder darum, Face-to-Face-Beratungen zu verkürzen oder gar zu ersetzen, sondern darum, Konzepte zu entwickeln, die eine integrierte Nutzung moderner Technologien als Transportmittel für entsprechende Beratungsmaßnahmen ermöglichen (Bauer & Kordy, 2008).

Döring konstatiert bereits 2003 (S. 424): „Für Personen, die heute aktiv das Internet nutzen, sind somit Hybrid-Beziehungen typisch, die sowohl auf Offline- als auch auf Online-Kontakten basieren.“ Und dadurch, dass heute bereits dreiviertel der deutschen Bevölkerung das Internet nutzen ((N)onliner Atlas 2011), steigt auch das Bedürfnis ständig an, dieses Medium zu Informationen und für Rat und Hilfe zur Verfügung zu haben (ebd.). Auf diese Evolution des flexiblen Umgangs zwischen der On- und Offline-Lebenswelt muss die Soziale Arbeit reagieren, wenn sie ihrem Leitsatz, die Klienten da abzuholen, wo sie stehen, weiterhin gerecht werden will.

2. Begriff „Blended Counseling“

Der Begriff „Blended Counseling“ ist in der (Online-) Beratungslandschaft noch wenig geläufig. Er lässt sich ähnlich wie die Konzepte des „Blended Learning“ denken, die der gemeinsame Grundgedanke verbindet: das aus dem Englischen mit „gemischt“ „vermischt“ oder „vermengt“ zu übersetzende „blended“. Aus der Betrachtung der Entwicklung des „Blended Learning“ als einer „Mischung“ oder Kombination von virtuellen Lerneinheiten (E-Learning) und Präsenzlerneinheiten (klassischer Unterricht) (Reinmann & Mandel, 2006) lassen sich Parallelen zur Evolution der Online-Beratung (E-Counseling) herstellen, die in einem nächsten Schritt ein neues Beratungskonzept, das „Blended Counseling“ hervorbringen könnten.

Ähnlich wie in der Online-Beratung entstand das „E-Learning“ im Bildungssektor zunächst in Abgrenzung zu den klassischen Lernformen im öffentlichen Raum mit (zumindest) körperlicher Anwesenheit der beteiligten Lernenden und Lehrenden. Erst allmählich wurden die Trennlinien zwischen Offline- und Online-Learning durchlässiger, und es wurden in sich stimmige und nachteilausgleichende Konzepte entwickelt. Seit Beginn dieses Jahrhunderts hat sich diese Lernform nicht nur in der Weiterbildungsbranche durchgesetzt (Reinmann-Rothmeier, 2003), sondern hält auch zunehmend Einzug in die Schulen und Hochschulen, welche die Vorteile einer hybriden Didaktik für sich entdecken. Auf den ersten Blick sind diese Parallelstrukturen des „Lernens“ und der „Beratung“ vielleicht nicht zu erkennen. Bei näherer Betrachtung geht es aber auch in der Beratung um die Aneignung neuen Wissens, neuer Verhaltensweisen und Denkstrukturen. Durch den ständigen Gebrauch der neuen Medien in der Alltagswelt, kann deren Integration in die Beratungsprozesse mit dazu beitragen, ein erweitertes, in sich stimmiges blended-Beratungskonzept entstehen zu lassen.

Die Erfahrungen aus dem Bereich E-Learning sind zwar nicht einfach auf das Beratungsfeld zu übertragen. Es ist

die Aufgabe einer medial-internetorientierten Beratungsarbeit, Methoden und Strukturen zu entwickeln, die die Beratungsarbeit nicht den Bedingungen und der Technologie des Internets anpasst, sondern sich darum bemüht, die Ziele einer verantwortlichen Beratung mit den sich immer mehr erweiternden Möglichkeiten des Netzes effizienter und optimaler zu erreichen. (Gehrmann, 2010, S. 106)

So sehr es Sinn gemacht hat, Innovationen wie E-Learning oder E-Counseling zunächst möglichst trennscharf von klassischen Verfahren abzugrenzen, um das „Neue“ zu unterstreichen, kann es nun in einem weiteren Schritt sinnvoll sein, aus den bisherigen Erfahrungen Weiterentwicklungen anzustreben, damit mögliche Nachteile bisheriger Face-to-Face Praktiken durch eine Heranführung klassischer an neue virtuelle Elemente ausgeglichen werden können, um perspektivisch ein „Rundes Ganzes“ entstehen zu lassen. Allerdings „stehen Praxis, Forschung und erst recht die Theorie noch am Anfang“ auf dem Weg, hin zu einer integrierten Nutzung von Online-Beratung in der psychosozialen Beratungslandschaft (Gehrmann, 2010, S. 106).

„Blended Counseling“ beinhaltet eine „Mischung“ von Face-to-Face Beratung und Online-Beratung. Es geht darum, virtuelle und Face-to-Face-Beratungen auch konzeptionell so sinnvoll zu kombinieren, dass eine Verbindung von On- und Offline-Beratung geschaffen wird, die Klienten vielfältig nutzen zu können.

Hierbei stellt sich dann die Frage: „Braucht es dazu überhaupt einen neuen Begriff?“ Was stellenweise und zum Teil schon seit Jahren in der (Online-) Beratungslandschaft praktiziert wird (z.B. Kordy, 2003) bedarf u.E. dennoch eines begrifflichen Rahmens und einer gemeinsamen Sprache, um die Konzeptentwicklungen voranzubringen, die On- und Offlineberatungen miteinander verbinden. Die Einführung des Anglizismus „Blended Counseling“ macht deshalb Sinn, weil es (noch) keine befriedigende deutsche Übersetzung für das gibt, was Blended Counseling beinhaltet. Eine Übersetzungsmöglichkeit,

die auch im Blended Learning Bereich Verwendung findet, ist die Voranstellung des Wortes „hybrid(e)“ vor Lernform oder Beratung.

Blended Counseling oder andere Umschreibungen der Verbindung zwischen On- und Offline-Beratung werden in der deutschen Literatur nur sehr sporadisch und kurz thematisiert. Auch in Texten, die sich dezidiert mit Online-Beratung beschäftigen, gibt es kaum Verweise zu Blended Counseling. Im Handbuch von Fleischer et al. zur Schulpsychologie wird bereits 2007 beschrieben, welche Synergien durch die Kombination von realen und virtuellen Lerngemeinschaften und Beratungen für Lehrpersonal entstehen. Blended Counseling wird dort als eine Kombination von Beratungsverfahren angeführt, „um die Nachteile der einen Methode durch die Vorteile der jeweils anderen zu kompensieren“ (Sieland & Rahm, 2007, S. 390).

Als Vorteile der konventionellen Beratung sehen Sieland und Rahm die Gesamtheit der Sinneseindrücke, die im persönlichen Kontakt möglich seien. Darüber hinaus fände die Abstimmung simultan statt und nicht, wie in der virtuellen Beratung, erst nach einigen Tagen. Auch die Bekanntheit und Vertrautheit mit der KlientIn seien ein klarer Vorteil. Nachteile ergäben sich durch die personal- und zeitintensive Arbeit und durch die hohe Einstiegsschwelle, da Anonymität kaum möglich sei. Zudem könne auch jeweils nur ein Fachmann aus einer Disziplin Hilfestellungen geben. In der virtuellen (Foren-)Beratung sei es jedoch möglich, Antworten von vielen Fachleuten (oder Peers) zu erhalten. Der/die KlientIn erhalte dadurch unterschiedliche Lösungsunterstützungen. Insgesamt sei der Zugang durch die Niedrigschwelligkeit erleichtert und ein Ausstieg problemlos möglich. Demgegenüber sei Medienkompetenz erforderlich und BeraterInnen hätten wenig Wissen über die Person und ihre Bedingungen vor Ort (ebd.).

Anzumerken ist hier, dass der beschriebene Nachteil der vorausgesetzten Medienkompetenz sich auch durch Blended Counseling nicht einfach ausgleichen lässt. In den Phasen der Face-to-Face-Beratung kann jedoch auf mögliche technische Probleme eingegangen werden und Hilfestellung beim Umgang mit den Online-Beratungstools gegeben werden.

Als eine der wenigen AutorInnen aus dem Bereich computervermittelter Kommunikation, benennt auch Döring bereits 2006 Blended Counseling als Misch- bzw. Hybridform der reinen Face-to-Face-Beratungen (offline counseling) und reinen mediatisierten Beratungen (online counseling). Als Beispiel nennt Döring, dass dem Ratsuchenden die Möglichkeit gegeben werde, sich zwischen den Face-to-Face-Beratungssitzungen dem Berater über E-Mailkontakt, z.B. zu aktuellen Erlebnissen, mitzuteilen. Zudem könnten mediatisierte Beratungen genutzt werden um Versorgungslücken, wie die Phase nach einer stationären Klinikbetreuung und vor Eintritt in eine ambulante Psychotherapie zu überbrücken.

Zusammenfassend kann Blended Counseling als eine Mischform aus Offline- und Online-Beratung gesehen werden, die im Beratungsprozess Anteile der Online-Beratung und Anteile der Face-to-Face-Beratung systematisch miteinander verbindet. Entscheidend für den Erfolg eines solchen Prozesses ist das dahinter

stehende Konzept, dass insbesondere die Vorteile der jeweiligen Settings nutzt und in der Kombination mögliche Nachteile ausgleichen kann. Wichtig für das Gelingen einer solchen Konzeptentwicklung ist das Wissen um die Phasen eines Beratungsprozesses mit seinen jeweiligen Teilzielen. Nur so können auch Kriterien entwickelt werden, die aufzeigen, wann ein Settingwechsel sinnvoll sein kann und wie er zu gestalten ist.

3. Die „Blended Counseling“-Realität – aktueller Stand und zukünftige Herausforderungen

Betrachtet man die Umsetzung von Online-Beratungskonzepten der verschiedenen Anbieter und Träger, so gibt es Vermischungen der Beratungssettings von On- und Offline-Angeboten, die eher zufällig stattfinden. Oder es sind gar keine Kombinationen vorgesehen, und die Angebote laufen nebeneinander. In vielen Praxisfeldern erscheint ein solches Nebeneinander heute nicht mehr zeitgemäß.

Blended Counseling einzuführen hat aber auch ein Umdenken zur Folge. So können einige Beratungsstellen, die zu ihrem bisherigen Beratungsangebot eine Online-Beratung zusätzlich aufgenommen haben, zum Teil gar nicht sicherstellen, dass Ratsuchende bei einem Wechsel von der Online-Beratung zu einem Beratungsgespräch in der Beratungsstelle vor Ort von der gleichen Beratungsfachkraft begleitet werden. Oft ist nur ein Mitglied des Beratungsteams für diese Beratungsform qualifiziert und übernimmt in Folge dessen alle Anfragen, die über das Internet an die Einrichtung gestellt werden.

Wechselnde BeraterInnen können für Ratsuchende jedoch eine Schwierigkeit darstellen. Insbesondere jene, die zunächst den anonymen und eher unverbindlichen Weg über die Online-Beratung gesucht haben, werden den Weg in die Beratungsstelle vor Ort leichter gehen, wenn sie mit der Beratungskraft bereits online einen guten Kontakt herstellen konnten.

Angesichts der angespannten finanziellen Situation vieler Träger sozialer Beratungsstellen ist daher die Bereitstellung personeller Ressourcen zur Entwicklung eines solchen Blended Counseling Konzeptes vermutlich mit einer der größten Herausforderungen.

In diesem Zusammenhang ergeben sich weitere Aufgaben, die es zu lösen gilt. Wenn Online-Angebote beispielsweise nur über einen einzigen Beratungsaccount verlaufen, der von mehreren Fachkräften genutzt wird, ist es für Ratsuchende meist nicht erkennbar, wer ihnen jeweils antwortet. Wenn eine Beratungsstelle – meist aus Kapazitätsgründen – so verfährt, ist zu reflektieren, welche Auswirkungen diese Verfahrensweise bei einem Blended Counseling Verlauf dann für eine weitere Beratung vor Ort hat.

Hierbei sind transparente Darstellungen des Online-Beratungsangebotes in ihrer Verknüpfung zu den Angeboten vor Ort zu durchdenken. Hinweise darüber, wer vor Ort wie und mit welcher Qualifikation berät, oder umgekehrt Erläuterungen dazu, wie Beratungen, die vor Ort begonnen haben online übergeben und weitergeführt werden können, sind für Ratsuchende unabdingbar, um

entscheiden zu können, ob sie ein solches Angebot annehmen möchten oder nicht.

Der Blick in die Praxis zeigt auch, dass vielerorts noch Uneinigkeit darüber besteht, wo die eigentliche „Beratung“ beginnt, und ob eine Kontaktanfrage per E-Mail bereits als Beginn eines Online-Beratungsprozesses gesehen werden kann oder gar muss. BeraterInnen müssen sensibel dafür sein, dass sie mit ihrer Antwort auf eine Anfrage bereits Einfluss auf die weitere Gestaltung des Kontaktes mit dem/der Ratsuchenden nehmen.

Deutlich wird auch, dass vermeintliche „Informationsanfragen“, also Online-Beratungsanfragen, in denen der/die Ratsuchende auf den ersten Blick „nur“ um eine Auskunft bittet, durchaus auch als ein vorsichtiger Einstieg in eine gewünschte längerfristige und tiefer gehende Beratung verstanden werden kann. So kann sich z.B. aus der Frage, wie ein geeigneter Betreuungsplatz für das Kind gefunden werden kann, auch ein Beratungsprozess in Gang setzen, bei dem es um die Klärung einer beruflichen Veränderung, um finanzielle Probleme oder gar um psychische Schwierigkeiten gehen könnte. Für Ratsuchende spielt es hierbei durchaus eine Rolle, ob sie lediglich die Antwort auf ihre Frage in Form eines (vielleicht sogar an ein anderes Angebot verweisendes) Zweizeilers bekommen, oder ob der/die Beratende neben der Auskunft zu der Ausgangsfrage die Möglichkeiten einer weiteren Beratung durch interessiert Nachfragen nach dem Grund dieser Frage kenntlich macht.

Es gilt im Online-Beratungsprozess als (Online-)Beratende(r) ein Bewusstsein für diese möglichen Verläufe zu entwickeln, da dementsprechend auch die Gestaltung der jeweiligen Antworten zu überdenken ist.

Die Notwendigkeit eines breiten Angebots an Zugangswegen zu Beratung ist immer auch zielgruppenabhängig und als „Blended Counseling“ in unterschiedlichen Beratungsfeldern daher auch differenziert zu betrachten und an den jeweiligen Bedarfen auszurichten. Das schließt perspektivisch das Nachdenken über die Einbeziehung und Nutzung der Kommunikationsstrukturen und -angebote der sozialen Netzwerke und der mobilen Endgeräte (wie iPhone oder Blackberry) mit ein.

4. Ausblick

Blended Counseling bietet neue Wege und Chancen für KlientInnen und für Beratende. Der Einsatz ist jedoch voraussetzungsreich. Die Fachkräfte müssen neben ihrer Beratungsausbildung auch in Online-Beratung geschult sein. Darüber hinaus müssen die technischen Möglichkeiten vorhanden sein, um solche Angebote zu etablieren. Nicht nur die Spitzenverbände der Wohlfahrtspflege erfüllen diese Voraussetzungen, sondern auch an vielen Orten sind bei kleineren Trägern erste Arbeitsplätze für eine Online-Beratung eingerichtet worden.

Nach Gehrman (2010, S. 106) wird es daher „in den nächsten Jahren darauf ankommen, ob und wie die Soziale Arbeit auf dem Feld der Beratung diese bisher sehr getrennt verlaufenden Entwicklungsstränge zusammenführen und zu einer Theorie und Praxis des ‚Blended Counselling‘ verbinden kann.“

Ob diese Chance genutzt wird, hängt von der konzeptionellen Weiterentwicklung der Online-Beratung, insbesondere aber auch von der Ausbildung zukünftiger OnlineberaterInnen ab. Um Offline- und Online-Beratung möglichst frühzeitig als zusammengehörige Methoden zu begreifen, erscheint es sinnvoll, diese Beratungsform in die Methodenlehre an den Hochschulen zu integrieren.

Die Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg bietet mit ihrer „Studienwerkstatt“ bereits eine solche Qualifikationsmöglichkeit für interessierte Studierende des Bachelor- und Masterstudiums „Soziale Arbeit“ an (Studienwerkstatt Online-Beratung 2011).

Solange diese Qualifikation aber nur ein freiwilliges Zusatzangebot bleibt, profitiert nur ein kleiner Teil der sozialpädagogischen Profession davon. Aussichtsreicher wird dies perspektivisch im Weiterbildungsmaster „Counseling“ umgesetzt, in dem E-Counseling fester Bestandteil des Curriculums ist (Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg u. Grundig Akademie 2011). Dieses integrierte Konzept könnte auch in die grundständige Bachelorausbildung z.B. über eine Studienschwerpunktsetzung „Blended Counseling“ übernommen werden, um damit den Grundstein für eine psychosoziale Beratung zu legen, die alle gegebenen Möglichkeiten ausschöpft, die Offline- und Online-Beratung und deren Zusammenführung bieten.

Wenn zukünftige sozialpädagogische BerufseinsteigerInnen Blended Counseling als „gemeinsames Dach“ begreifen, unter dem Offline- und Online-Beratung – je nach Zielsetzung im Beratungsprozess – eingesetzt werden können, wird die Unterstützung von KlientInnen in Zukunft umfassender gewährleistet. Darüber hinaus entspricht ein solches Konzept den heutigen Lebensrealitäten eines „Blended Life“ mit den praktizierten Offline- und Onlinebeziehungen und der heute fast selbstverständlichen flexiblen Nutzung der Neuen Medien.

Anmerkungen

[1] Das „Fachforum Online-Beratung“ ist eine seit 2008 jährlich an der Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg stattfindende Fachtagung zum Thema Online-Beratung, s. a. <http://www.ohm-hochschule.de/fachforum-onlineberatung/>

Literatur

Bauer, S. & Kordy, H. (2008). Computervermittelte Kommunikation in der psychosozialen Versorgung. In S. Bauer und H. Kordy (Hrsg.), *E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung* (S. 3-12). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen: Hogrefe.

Engel, F. (2002). Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit. In F. Nestmann u. F. Engel (Hrsg.), *Die Zukunft der Beratung* (S. 135-154). Tübingen: dgvt.

Fleischer et al. (2007). *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule*. Stuttgart: Kohlhammer.

Gehrmann, H.-J. (2010). Online-Beratung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In G. Cleppien (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 105-118) Wiesbaden: VS Verlag.

Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg u. Grundig Akademie (2011). *Counseling Master-Studiengang*. Zugriff am 13.11.2011. Verfügbar unter <http://www.counseling-master.de/master/masterstudiengang.htm>.

Kordy, H. (2003). Transfer – Beratungstechniken im Umbruch: Projekt „Internet-Brücke“. In *F1 - Fachtagung zu Jugendforen, eMail-Beratung und Online-Kommunikation* (S. 54-60). Wien: wienXtra.

Neef et al. (2009). „Digital Natives“ – Die Revolution der Web-Eingeborenen. Zugriff am 13.11.2011. Verfügbar unter <http://www.manager-magazin.de/unternehmen/it/0,2828,625126,00.html>.

Nestmann, F. (2008). *Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit*. Zugriff am 27.07.2011. Verfügbar unter [http://www.beratung-aktuell.de/Zukunft der Beratung.pdf](http://www.beratung-aktuell.de/Zukunft%20der%20Beratung.pdf).

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. Zugriff am 13.11.2011. Verfügbar unter <http://www.marcprensky.com/writing/>.

Reinmann, G. & Mandel, H. (2006). Unterrichten und Lernumgebungen gestalten. In A. Krapp & B. Weidenmann (Hrsg.), *Pädagogische Psychologie* (S. 613-658). Weinheim: Beltz PVU.

Reinmann-Rothmeier, G. (2003). *Didaktische Innovation durch Blended Learning. Leitlinien anhand eines Beispiels aus der Hochschule*. Bern: Hans Huber.

Sauter, W. (2001). Trends in der betrieblichen Qualifizierung. *Monitor: Blended Learning* 1(1-2).

Sieland, B. & Rahm, T. (2007). Webbasierte Unterstützungssysteme für Lehrkräfte. In Fleischer et al. (Hrsg.), *Handbuch Schulpsychologie. Psychologie für die Schule* (S. 380-391). Stuttgart: Kohlhammer.

Studienwerkstatt Online-Beratung (2011). *Zertifikatskurs „Online-Beratung“*. Zugriff am 13.11.2011 Verfügbar unter <http://www.ohm-hochschule.de/seitenbaum/fakultaeten/sozialwissenschaften/studienwerkstaetten/Online-Beratung/page.html>.