

FORUM 1

Blended Counseling

Emily Engelhardt, Geschäftsführerin Institut für E-Beratung, Technische Hochschule Nürnberg

Persönliche Bildungsberatung, telefonische Beratung, Beratung per Mail, Beratung per Chat, Onlinetools - Bildungsberatung kann in vielen unterschiedlichen Formaten stattfinden und viele Online-Tools stehen unterstützend zur Verfügung. Die neuen digitalen Beratungsformate und -tools, die einige Vorteile mit sich bringen, können mit dem Offline-Angebot verschränkt werden, um Beratungskundinnen und -kunden ein flexibles und innovatives Angebot zur Verfügung zu stellen. Das Forum beschäftigte sich unter dem Stichwort „Blended Counseling“ mit der Frage, wie die Kombination unterschiedlicher Beratungsformate und die Nutzung von Online-Tools im Beratungsprozess zielführend gestaltet werden kann.

Emily Engelhardt diskutierte mit den Teilnehmenden zukünftige Herausforderungen für Beratene und Beratende. Sie betonte dabei unter anderem eine gute Vernetzung und Platzierung in den Suchmaschinen, sowie die Nutzung verschlüsselter Kanäle und gesicherter Software. Beratende sollten eigene Angebote schaffen, Inhalte generieren und zur Verfügung stellen, die fachlich geprüft

sind und unseriöse Beratungsangebote überschatten. So könnte die Entwicklung von Angeboten mitgestaltet werden. Essentiell ist dabei, dass Berater/innen über entsprechende Kompetenzen verfügen (z.B. Online-Kommunikation).

Zusammenfassend betonte Engelhardt, dass es in Zukunft nicht darum ginge die face-to-face Beratung durch Online-Beratung auszutauschen, sondern ein bedarfsgerechtes Angebot zu schaffen. Wichtig sei, dass Beratungsorganisationen sich mit den grundlegenden Fragestellungen auseinandersetzen: Wie gehen wir damit um, dass immer mehr Menschen immer mehr digitale Medien als Kommunikationsmittel nutzen und dass immer mehr Menschen auch Beratung über diesen Weg in Anspruch nehmen wollen? Welchen durch Mediatisierung und Digitalisierung beeinflussten Wandel erleben wir in unserer Arbeitswelt und in der alltäglichen Kommunikation?

Eindrücke in Bildern



Zur Präsentation



Zum Audiomitschnitt



Eindrücke in Bildern



Auf den folgenden Seiten finden Sie die Präsentationsfolien zum Forum **Blended Counseling**, die Sie sich akustisch begleiten lassen können.

Klicken Sie auf das Kopfhörer-Symbol auf der rechten Leiste, um zum Audiomitschnitt des Vortrags von Emily Engelhardt zu gelangen.

Eindrücke in Bildern



Zur Präsentation



Zum Audiomitschnitt



PRÄSENTATION

Blended Counseling

Emily Engelhardt, Geschäftsführerin Institut für E-Beratung, Technische Hochschule Nürnberg

Eindrücke in Bildern



Zur Präsentation



Zum Audiomitschnitt





Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft!?

**Wie verändert ein mediatisierter Lebenswandel
Kommunikation und Beratung?**

Emily M. Engelhardt

B-Tag, Berlin, 06. Juli 2017

Überblick

- Mediatisierung der Alltagswelt
 - Auswirkungen auf die Beratung
 - Was leistet die Onlineberatung?
 - Wandel der Beratung
 - Blended Counseling – neue Wege für die Beratung?
-

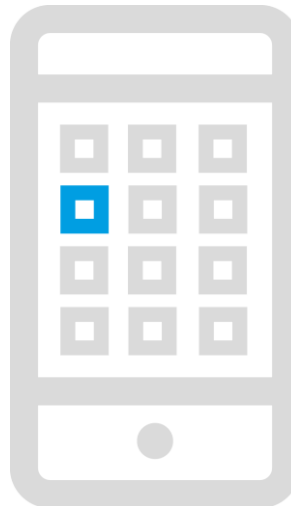
Mediatisierung der Alltagswelt

- 8 von 10 der Deutschen ab 14 Jahren besitzen ein Smartphone
- Nutzerzahl in Deutschland 2017: 54 Mio.
- 83,8 Prozent der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 ist online (2/3 davon täglich)

80%

Smartphones sind für mich, eine **große Erleichterung** im Alltag.

(2016: 67%)



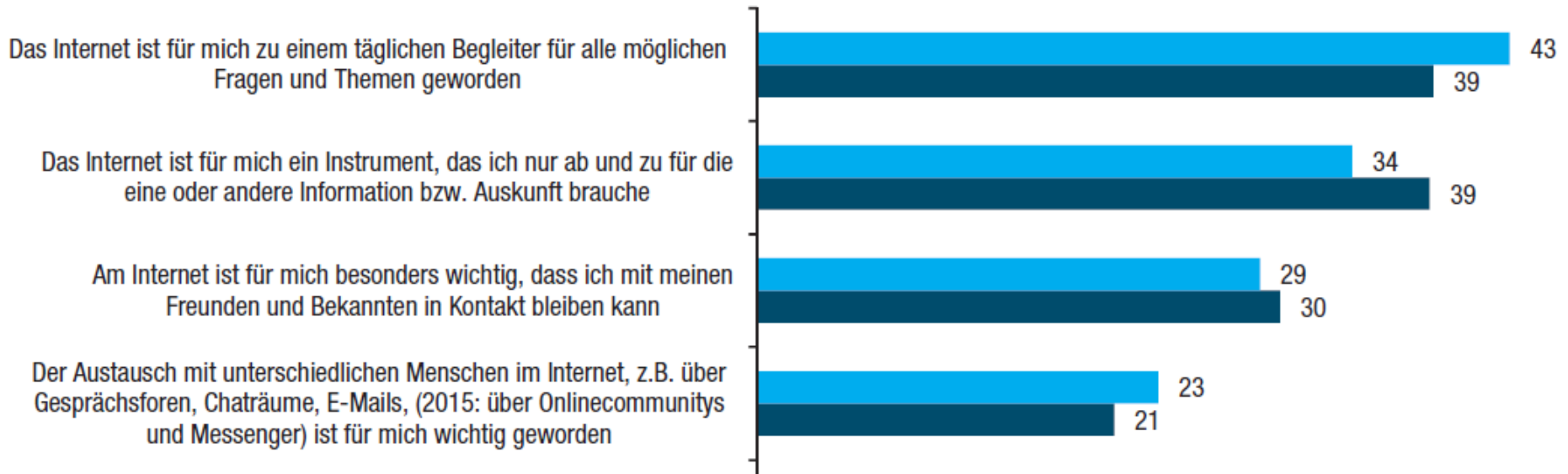
71%

Ich kann mir ein Leben ohne Smartphone **nicht mehr vorstellen.**

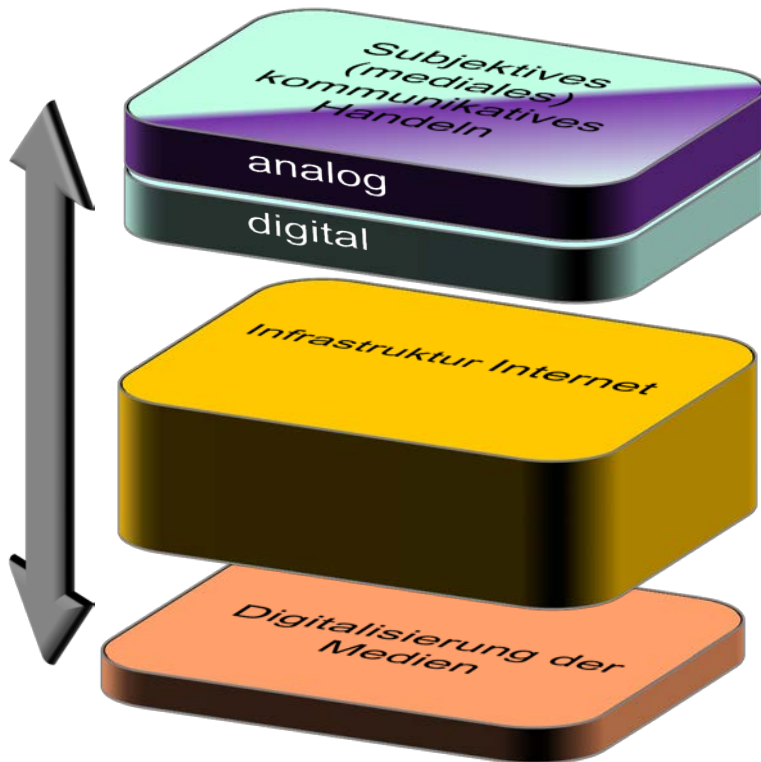
(2016: 61%)

Einstellungen zum Internet

Abb. 2 Einstellungen zum Internet 2015
stimme voll und ganz zu, in %



Mediatisierung des Alltags – Paradigmenwechsel



- Online- und Offline-Kommunikation sind aufeinander bezogen.
- primäres inter-personales Beziehungsnetz (weitgehend ftf)
- zweites kommunikatives Netz (weitgehend digital vermittelt)

-> Kommunikatives/soziales Handeln = mediales Handeln

-> Auswirkungen auf individuelle Lebensvollzüge und alltägliche Handlungspraktiken wie auch auf kulturelle, soziale und gesellschaftliche Strukturen

Beratungsbedarf online – einige Zahlen aus repräsentativen Studien

Genutzte Informationsquellen der Deutschen zu gesundheitsrelevanten Themen:
2015: 69 % Internet, 68 % Ärzte *Vergleich: 2013: 40 % Internet, 71 % Ärzte*

2006 fragten bereits mehr als 40 Prozent der Jugendlichen Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Problemen im Internet nach (2015: 66 %), davon 20 % ausschließlich Hilfe und Unterstützung von ausgebildeten Fachkräften und 30 % explizit Unterstützung durch Peers

35 % der befragten Jugendlichen gaben an, dass sie für ihre Sorgen und Probleme keine Ansprechpartner/innen außerhalb des Internet hätten

Für 43,7% aller deutschen erwachsenen Internetnutzer ist das Internet bei psychosozialen Problemen im Bedarfsfall eine Anlaufstelle zur Beratung.



Was ist 'Onlineberatung'?

Onlineberatung schließt sämtliche Formen der Beratung ein, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die

- sowohl quasi-synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat)
- als auch quasi-synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können.

Ebenso sind Mischformen denkbar, wenn im Videochat nebenbei geschrieben werden kann oder beim Einsatz von Avataren über das Mikrofon gesprochen wird.

Mediatisierung des Alltags – Beratungsrelevanz

„Künftig werden wir Beratung nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können, [...] weil Reales und Virtuelles gegeneinander durchlässig und miteinander verwoben ist.“ (Engel 2004, 499)

Onlineberatung hat sich in vielen Beratungsbereichen bereits etabliert, als...

- ergänzendes Angebot zu bestehenden Face-to-Face Beratungsangeboten (nur online)
- Kombiniertes Angebot, bei dem alle Kommunikationskanäle genutzt werden (Blended Counseling)

Blended Counseling als Misch- bzw. Hybridform aus „Offline“ und „Online“
Systematische Verbindung von face-to-face-Counseling mit Distance-Counseling-Anteilen

Wandel der Beratung

- Anforderungen und Verhalten der Ratsuchenden haben sich verändert
- Es geht nicht mehr nur um „Anonymität“, sondern auch um „Flexibilität“
- Immer mehr Menschen nutzen mediale Beratungsangebote (vgl. Wenzel 2013)

Neuer Blick auf die Profession Beratung:

- Berater*innen sollten nicht länger das Gespräch als ihr zentrales Medium ansehen
- Beratungsverständnis generell auf Kommunikation hin erweitern

-> „Wenn die Kommunikation im Mittelpunkt des professionellen Beratungshandelns stehen würde, wäre es möglich, die Beratung insgesamt theoretisch neu zu fassen, und Fragen der Medienbildung würden damit in die Beratungsfachlichkeit mit hineingenommen werden“ (Wenzel 2013, S. 228).

Vernetzungs- und Fortbildungsmöglichkeiten

- Fachforum Onlineberatung: 18./19.09.2017 in Nürnberg. Programm und Anmeldung: <https://www.e-beratungsinstitut.de/fachforum-onlineberatung/>
 - Weiterbildung zum/r zertifizierten Onlineberater/in. Ausschreibung und Termine: <https://www.e-beratungsinstitut.de/fort-und-weiterbildung/hochschulzertifikat-onlineberatung/>
 - Fortbildungsangebot (eintägige Veranstaltungen & In-House-Schulungen auf Anfrage) Infos und Termine: <http://www.e-beratungsinstitut.de/fort-und-weiterbildung/seminare-workshops-auf-einen-blick/>
-

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit –
lassen Sie uns diskutieren! 😊**

Emily M. Engelhardt

www.der-dreh.net

engelhardt@der-dreh.net

www.onlinecoachingblog.wordpress.net

Am Institut für E-Beratung der TH Nürnberg

www.e-beratungsinstitut.de

e.engelhardt@e-beratungsinstitut.de
