



## Blended Counseling

Arbeitshilfe für die Praxis der Migrationsberatung  
für erwachsene Zuwanderer\*innen (MBE)

## Impressum

**Herausgeber:**

Der Paritätische Gesamtverband

Oranienburger Str. 13-14  
D-10178 Berlin

Telefon +49 (0)30 24636-0  
Telefax +49 (0) 30 24636-110

E-Mail: [info@paritaet.org](mailto:info@paritaet.org)  
Internet: [www.paritaet.org](http://www.paritaet.org)

Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Gwendolyn Stilling

**Autorin:**

Martina Hörmann  
Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit  
[www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)

**Redaktion:**

Janina Shirin Granfar, Der Paritätische Gesamtverband

**Gestaltung:**

Christine Maier, Der Paritätische Gesamtverband

**Titelbild:**

fizkes – adobe.stock

1. Auflage, Dezember 2022

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

# Inhalt

Vorwort .....	3
Einleitung .....	4
<b>1. Grundlagen Blended Counseling .....</b>	<b>5</b>
Definition .....	5
Leitfragen .....	6
Impactfaktoren – wozu Blended Counseling? .....	7
Kommunikative Settings für Beratung .....	9
Medienwechsel im Beratungsprozess .....	11
<b>2. Rahmenbedingungen von Blended Counseling in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer*innen .....</b>	<b>12</b>
Beratungsformate in der MBE .....	12
Kommunikative Settings für Blended Counseling in der MBE .....	14
Vertraulichkeit und Datenschutz .....	14
<b>3. Impulse für Blended Counseling in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer .....</b>	<b>15</b>
Blended Counseling in kurzen Beratungsprozessen .....	15
Blended Counseling in längeren Beratungsprozessen .....	17
Blended Counseling planen .....	19
<b>4. Quellen und Literaturempfehlungen .....</b>	<b>20</b>

## Vorwort

Blended Counseling ist ein Beratungskonzept in welchem die Präsenzberatung mit der Beratung über digitale Medien sinnvoll verzahnt wird. In Blended Counseling Prozessen können die Vorteile analoger und digitaler Settings für eine optimale Beratungsleistung kombiniert werden.

Hierdurch öffnen sich neue Chancen für die beraterische Arbeit und für die Gestaltung eines niederschweligen Zugangs zum Beratungsangebot.

Mit der App mbeon steht den Beratenden der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) ein datenschutzsicheres Tool für die Online-Kommunikation mit ihren Klient\*innen zur Verfügung. Die App verfügt über die erforderlichen Funktionen, um neben einer ausschließlichen Onlineberatung auch Beratungen im Blended Counseling durchführen zu können.

Die Einführung von mbeon hat in der MBE zunächst vor allem zur Etablierung der Onlineberatung als eigenständiges Beratungsformat neben der Präsenzberatung beigetragen. Diese Entwicklung wurde durch die Ausbreitung von SARS-CoV-2 weiter verstärkt. Das Bewusstsein für die Vorteile der verschiedenen Beratungs-Settings führt jedoch dazu, dass auch die Kombination aus Online- und Face-to-Face-Beratung zunehmend auf Interesse in der beraterischen Praxis stößt.

Dennoch bestehen Unsicherheiten hinsichtlich des spezifischen Nutzens sowie der professionellen Umsetzung des Konzepts im Kontext der MBE. Bedeutende Potentiale können dadurch nicht vollständig ausgeschöpft werden.

Mit dieser Arbeitshilfe möchten wir Sie in das Konzept des Blended Counseling einführen und mögliche Zielsetzungen, die mit der Anwendung des Beratungskonzepts verfolgt werden können, vorstellen. Neben einer Einführung in die Grundlagen des Blended Counseling werden die Vor- und Nachteile der in der MBE verfügbaren kommunikativen Settings sowie notwendige Rahmenbedingungen für die Umsetzung und Anwendungsmöglichkeiten des Blended Counseling in der MBE dargestellt.

Ziel ist es, dass diese Arbeitshilfe eine erste Orientierung bieten kann, anhand welcher Berater\*innen im Einzelfall eine individuelle, an den fallspezifischen Bedarfen ausgerichtete und bewusste Auswahl der jeweilig passenden Beratungs-Settings treffen können. Wir hoffen, dass dies mit dieser Arbeitshilfe gelungen ist.

Die Arbeitshilfe ist in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Martina Hörmann und mit der freundlichen Unterstützung von MBE-Beratungsfachkräften des Paritätischen Gesamtverbands e.V. entstanden. Prof. Dr. Hörmann ist systemische Beraterin und lehrt und forscht an der Hochschule für Soziale Arbeit der FH Nordwestschweiz. Sie leitet den Arbeitsschwerpunkt Blended Counseling und führt mehrere Forschungsprojekte zur digitalen Beratung durch.

Wir bedanken uns bei Prof. Dr. Hörmann für die Erstellung der Arbeitshilfe und bei allen MBE-Berater\*innen, die Ihre Expertise für die Erarbeitung dieser Arbeitshilfe zur Verfügung gestellt haben und hoffen, dass sie Ihnen im Arbeitsalltag hilfreich sein wird.

**Janina Shirin Granfar**

Referentin für Migrationssozialarbeit  
Der Paritätische Gesamtverband e.V.

# Einleitung

Die App mbeon bietet Fachkräften der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) seit 2017 die Möglichkeit, ihre Beratungen sowohl vor Ort als auch über einen Messenger anzubieten. Dies eröffnet Ratsuchenden einen zusätzlichen, datenschutzsicheren Weg in die MBE. Durch die Einführung von mbeon wurden jedoch nicht nur neue Zugangswege zum Beratungsangebot der MBE geschaffen. Es wurden zudem die Rahmenbedingungen gesetzt, um neue Beratungskonzepte in der MBE anzuwenden. Über mbeon können sich Ratsuchende der MBE-Zielgruppe nun sowohl ausschließlich online sowie durch die gezielte Verknüpfung mit der Face-to-Face Beratung (Beratung vor Ort) auch im sogenannten Blended Counseling beraten lassen. Diese Entwicklung schließt an allgemeine Entwicklungen in der gesamten Beratungslandschaft an.

Ganz unabhängig vom spezifischen Beratungskontext, hat Blended Counseling in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen. Die gezielte Kombination von digitalen und analogen Beratungssettings hat viele Vorteile im Vergleich mit einer Beratung, die ausschliesslich vor Ort stattfindet. Durch Blended Counseling können Beratungsprozesse lebensweltnäher und flexibler gestaltet werden (vgl. Hörmann et al. 2019).

Neben Vorteilen für die Klient\*innen, gibt es auch Vorteile für die Berater\*innen: so können beispielsweise Kurzkontakte im digitalen Setting dazu beitragen, Beratungsprozesse effizienter zu gestalten, sodass mit denselben Ressourcen mehr erreicht werden kann. Auch für Beratende unter hohem Zeitdruck kann Blended Counseling zu einer Entlastung führen, wenn systematisch und zielführend verschiedene kürzere und längere Beratungskontakte miteinander kombiniert werden und insbesondere die kürzeren und weniger zeitaufwändigen Beratungskontakte zu einer spürbaren Entlastung führen können.

Diese Arbeitshilfe zeigt auf, wie und mit welcher Zielsetzung Berater\*innen die App mbeon im Rahmen eines Blended Counseling-Prozesses nutzen können. Zunächst werden einige wichtige Grundlagen des Blended Counseling erläutert. Anschliessend werden Rahmenbedingungen und Anwendungsmöglichkeiten von Blended Counseling in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer unter Einbezug der App mbeon skizziert und relevante Aspekte vorgestellt, die in der Praxis bei der Planung und Umsetzung des Blended Counseling zu berücksichtigen sind.

# 1. Grundlagen Blended Counseling

Der digitale Wandel hat auch die Beratung verändert. Infolgedessen wurden in den letzten Jahrzehnten verschiedene Onlineberatungsangebote entwickelt und etabliert. Darüber hinaus gewannen Überlegungen im Hinblick auf die Kombination von Beratung im digitalen Setting mit dem bewährten Format der Face-to-Face-Beratung zunehmend an Bedeutung. In Anlehnung an den Begriff des Blended Learning wird dieses Format Blended Counseling genannt.

## Definition

„Blended Counseling umfasst die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung“ (Hörmann et al. 2019, S.23).

Dies bedeutet (vgl. Hörmann et al. 2019, S. 24):

- **systematisch**  
Berater\*innen kennen die Vor- und Nachteile der jeweiligen kommunikativen Settings Video, Chat/Messenger, Mail, Telefon sowie Face-to-Face und kombinieren im Blended Counseling-Prozess gezielt die jeweiligen Vorteile.
- **konzeptionell fundiert**  
Blended Counseling basiert auf konzeptionellen Vorüberlegungen, insbesondere zu den Klient\*innen sowie zu den organisationalen Rahmenbedingungen, beispielweise in Form von Szenarien.
- **passgenau**  
Die Vorüberlegungen nehmen Bezug auf die Lebenswelt der Klient\*innen, deren Mediennutzung im Alltag sowie deren bevorzugte Kommunikationskanäle. Der Medienwechsel im Beratungsprozess wird stark an den Bedarfen der Ratsuchenden ausgerichtet. Daneben erfolgen fachlich begründete gezielte Wechsel im Beratungsprozess, um so die Ziele der Beratung bestmöglich zu erreichen und die vorhandenen Ressourcen effizient zu nutzen.

Blended Counseling umfasst also mehr als die situative oder gar zufällige Kombination von Online- und Offline-Kommunikation: entscheidend sind die konzeptionellen Vorüberlegungen für eine systematische und möglichst auf den individuellen Prozess abgestimmte Kombination der zur Verfügung stehenden digitalen und analogen Kommunikationssettings.

## Leitfragen

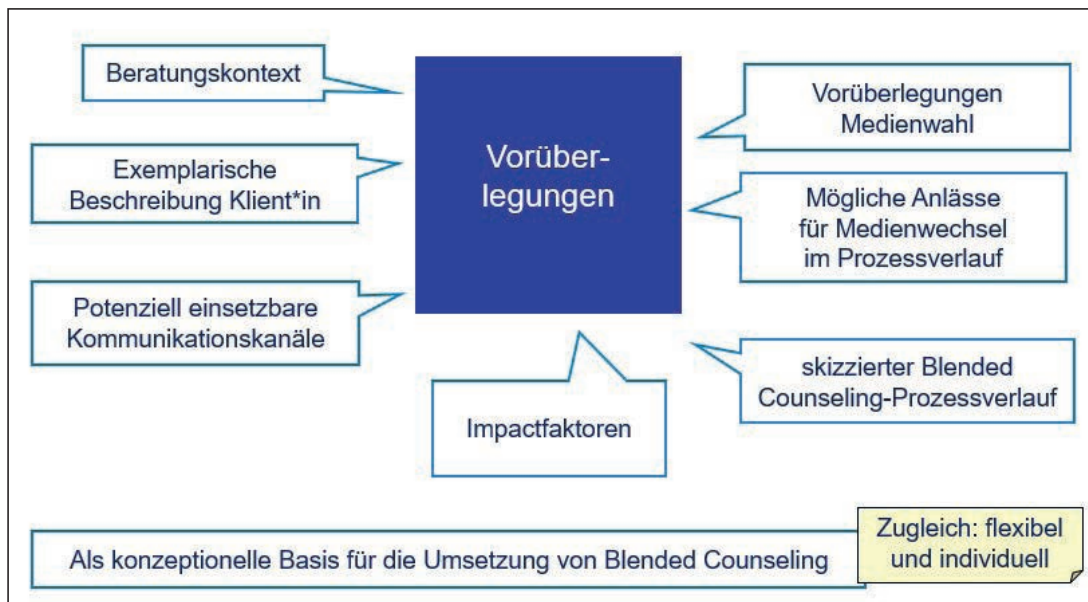


Abbildung 1: konzeptionelle Elemente von Blended Counseling (vgl. Hörmann et al. 2019, S. 47)

Diese konzeptionellen Vorüberlegungen können jeweils mit den nachfolgenden Leitfragen konkretisiert werden (vgl. Hörmann et al. 2019, S.47-49):

### Exemplarische Beschreibung Klient\*in

- Welche meiner Klient\*innen könnten konkret profitieren?
- Bei welchen Anliegen wäre der Einsatz digitaler Medien besonderes nützlich oder hilfreich?

### Potenziell einsetzbare Kommunikationskanäle

- Welche digitalen Medien sind auf Seite des\*der Klient\*in verfügbar?
- Welche digitalen Medien werden von dem\*der Klient\*in präferiert?
- Welche digitalen Medien sind bei dem\*der Berater\*in verfügbar?
- Welche digitalen Medien sind aus Sicht des\*der Berater\*in realisierbar?
- Dies umfasst:
  - das verwendete Tool ist vertraulich und datenschutzkonform,

- der\*die Berater\*in ist vertraut mit der Anwendung des Tools und fühlt sich ausreichend sicher in der Anwendung,
- der\*die Berater\*in kann die Ratsuchenden ggf. bei der Installation einer App und bei der erstmaligen Anwendung unterstützen.

### Angestrebte bzw. fokussierte Impactfaktoren:

Hier wird konkretisiert, welcher konkrete Nutzen mit dem Blended Counseling-Szenario angestrebt werden (vgl. dazu den nachfolgenden Abschnitt zu Impactfaktoren).

### Vorüberlegungen im Hinblick auf die Wahl des digitalen Settings im Beratungsprozess:

An dieser Stelle werden die beiden vorgenannten Kriterien miteinander verknüpft. Orientiert an der Präferenz der Klient\*innen und Beratenden sowie den angestrebten Zielen wird konkretisiert und begründet, welche Kommunikationskanäle im Beratungsprozess zur Verfügung stehen und verwendet werden sollen.

Im Blended Counseling-Prozess ist es sinnvoll, auf der Basis dieser Vorüberlegungen flexibel und individuell auf die jeweilige Situation zu reagieren und den Beratungsprozess zu gestalten.

## Impactfaktoren – wozu Blended Counseling?

Professionelles Blended Counseling erfordert einen dreidimensionalen Blick: auf die Klient\*innen, den Beratungsprozess und auf die Organisation (vgl. Hörmann et al. 2019, S. 26).

In der Konzeption von Blended Counseling spielen mögliche Impactfaktoren eine wesentliche Rolle: aus welchem Grund wird Blended Counseling realisiert, was ist der erhoffte Nutzen?

In mehreren Forschungsprojekten konnten erste Impactfaktoren identifiziert werden, darunter sowohl feldunspezifische wie beispielsweise die Vervielfältigung der Kontaktmöglichkeiten, insbesondere der niederschweligen, als auch handlungsfeldspezifische, wie beispielsweise die Reduzierung von Kontaktabbrüchen durch eine Stabilisierung der Beratungsbeziehung in der Suchtberatung (vgl. Hörmann et al. 2019; Camenzind et al. 2021).

Nicht alle nachfolgend genannten Impactfaktoren sind für die MBE gleichermaßen bedeutsam (vgl. dazu Abschnitt 3).

### Vor der Beratung bzw. zu Beginn einer Beratung

Blended Counseling ermöglicht potenziellen Klient\*innen

- einen **niedrigschwelligen Zugang** zum Beratungsangebot, indem ein Erstkontakt über verschiedene Kommunikationskanäle möglich ist. Dies kann dazu beitragen die Hemmschwelle für eine Kontaktaufnahme zu reduzieren.
- **vielfältigere Zugangsmöglichkeiten** zum Beratungsangebot, indem neben dem telefonischen Erstkontakt weitere Kontaktmöglichkeiten existieren (z.B. über die App mbeon).
- durch einen unkomplizierten Erstkontakt, z.B. mittels Messenger, **kann zeitnah eine erste Klärung** erfolgen, inwieweit die interessierte Person mit ihrem Anliegen an der richtigen Stelle ist.

### Während des Beratungsprozesses

- **Verbesserte Lebensweltorientierung in der Beratung**  
Nahezu alle Menschen, die eine Beratung in Anspruch nehmen, kommunizieren privat (und teilweise auch beruflich) täglich und mit einer grossen Selbstverständlichkeit über digitale Medien. Blended Counseling knüpft mit der Möglichkeit über verschiedene digitale Medien im Beratungsprozess zu kommunizieren, direkt an der unmittelbaren Lebenswelt von einem Großteil der Klient\*innen an.
- **Verbesserte Erreichbarkeit durch erhöhte zeitliche Flexibilität für Klient\*innen**  
Blended Counseling kann dank des Einsatzes verschiedener Kommunikationssettings zu einer besseren Erreichbarkeit der Unterstützungsangebote beitragen. So können beispielsweise mithilfe der zeitversetzten Kommunikationskanäle Mail- oder Messenger auch Personen das Angebot in Anspruch nehmen, welche während der üblichen Sprechzeiten keine Beratung vor Ort hätten wahrnehmen können. Auch Personen, die abends oder nachts ein Anliegen senden wollen, können dies tun.
- **Höhere zeitliche Flexibilität für Berater\*innen**  
Blended Counseling kann dank des Einsatzes verschiedener Kommunikationssettings zu einer Flexibilisierung und Entlastung auch für Beratende beitragen. So können Beratende mithilfe der zeitversetzten Kommunikationskanäle Mail- oder Messenger den Zeitpunkt der Antwort selbst steuern und beispielsweise mehrere Fragen gebündelt beantworten. Zugleich kann die Pause zwischen Frage und Antwort in der asynchronen Kommunikation beispielsweise für Recherchen oder kollegiale Rücksprachen genutzt werden.
- **Verbesserte Erreichbarkeit durch erhöhte räumliche Flexibilität von Klient\*innen und Berater\*innen**  
Durch die Nutzung digitaler Medien entfällt der Anfahrtsweg, sodass räumliche Distanzen weniger entscheidend für die Erreichbarkeit des Beratungsangebots sind.



- **Vereinfachte Schilderung des Anliegens in der Fachberatung**

Wenn eher fachberaterisch ausgerichtete Fragen auftauchen, kann die Schilderung des Anliegens vereinfacht werden, indem die konkrete Situation über den Versand von Dokumenten oder Fotos per datenschutzkonformem Messenger direkt veranschaulicht werden kann.

- **Kurzfristige Reaktionsmöglichkeit**

Durch den Einbezug von digitalen Medien kann der\*die Berater\*in kurzfristig auf eine veränderte Situation der Klient\*innen reagieren.

- **Intensivierung der Begleitung**

Blended Counseling kann auch für eine zeitlich begrenzte engere Begleitung von Klient\*innen genutzt werden. So können Beratungsprozesse ggf. in einem kürzeren Zeitraum abgeschlossen werden.

- **Effizienz der Beratungsprozesse**

Durch Kurzkontakte im digitalen Setting können Beratungsprozesse auch effizienter gestaltet werden, da weniger Vor-Ort-Gespräche nötig sind und auch mit kürzeren digitalen Kontakten das Beratungsziel erreicht werden kann. Dies kann Entlastung bringen auf Seiten der Beratenden. Zugleich werden dadurch auch die vorhandenen Ressourcen möglichst zielführend genutzt.

- **Verbesserte Erreichbarkeit von Menschen in schwierigen Lebenssituationen**

durch die Möglichkeit eines niederschweligen Zwischenkontakts z.B. via Messenger.

## Phase beim Abschluss bzw. nach Ende des Beratungsprozesses

Wird der Beratungsprozess durch den Einbezug verschiedener Medien flexibel und klient\*innenorientiert gestaltet, so kann dadurch die Zielerreichung im Hinblick auf das Anliegen des\*der Klient\*in unterstützt und verbessert werden. Ein „In-Kontakt-Bleiben“ ist über digitale Kommunikationskanäle unkompliziert und mit geringem Ressourcenaufwand möglich.

Es wird zusehends selbstverständlicher analoge und digitale Kommunikationskanäle im Beratungsprozess anzubieten, zumal damit auf das veränderte Kommunikationsverhalten von Klient\*innen Bezug genommen wird. Nicht erst seit der Pandemie erwarten Klient\*innen dies von Beratungs- und Unterstützungsangeboten.

## Kommunikative Settings für Beratung

Für Berater\*innen ist es wichtig, die jeweiligen Vor- und Nachteile jedes kommunikativen Settings zu kennen, da dies grundlegend für die Gestaltung eines Blended Counseling-Prozesses ist (vgl. Hörmann et al. 2019, S. III-V).

In synchronen kommunikativen Settings findet die Beratung gleichzeitig statt. Die Beteiligten kommunizieren zur gleichen Zeit miteinander:

- das persönliche Gespräch von Angesicht zu Angesicht vor Ort (auch Face-to-Face-Beratung oder Kopräsenz genannt)
- Videoberatung
- Telefonberatung
- Chatberatung

In asynchronen kommunikativen Settings findet die Beratung zeitversetzt statt:

- Onlineberatung per E-Mail
- Beratung mittels Messenger (wie z.B. mbeon)
- Beratung mittels Sprachnachricht.

Chat und Messenger sind technisch verschieden, da der Messenger im Gegensatz zum Chat für zeitversetzte Kommunikation konstruiert ist. Er wird aber häufig „quasisynchron“ verwendet, wenn die Bestandteile des schriftlichen „Gesprächs“ zeitnah und somit quasi synchron hintereinander erfolgen.

### Face-to-Face-Beratung

+	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sehr reichhaltige Kommunikation: Wahrnehmung verbaler, paraverbaler und nonverbaler Signale möglich</li> <li>• Beziehungsaufbau gut möglich</li> <li>• Konzentration auf das Gespräch direkt möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufwändige Logistik beide zur gleichen Zeit am selben Ort (= synchrone Kommunikation), ressourcenintensiv</li> <li>• ggf. Befangenheit durch persönliche Anwesenheit (je nach Thema)</li> <li>• direkte Antwort notwendig, Pausen ggf. unangenehm</li> <li>• ggf. Aktivierung von Vorurteilen</li> <li>• zumeist zeitlich und räumlich kaum flexibel</li> </ul>

### Chatkommunikation (synchron) / Messengerkommunikation (asynchron/quasisynchron) schriftlich

+	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sehr schnell</li> <li>• synchrones Medium (Chat synchron, Messenger quasisynchron)</li> <li>• geeignet für kurze Infos</li> <li>• sehr niederschwellig, da zeitlich (nur Messenger) und räumlich flexibel</li> <li>• Dokumente können übermittelt werden</li> <li>• Hohe Vertrautheit vieler Menschen durch Messenger-nutzung im Alltag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelligkeit ggf. herausfordernd</li> <li>• begrenzte Form der Kommunikation (z.B. wenig Möglichkeiten der emotionalen Unterstützung)</li> <li>• Gefahr der Missverständnisse</li> <li>• alltagsübliche Messenger zumeist nicht datenschutzkonform</li> </ul>

Wird bei der Messengerkommunikation beispielsweise innerhalb von 1-2 Tagen geantwortet, so ist dies eine asynchrone Kommunikation. Quasisynchron ist die Kom-

munikation dann, wenn die Beratungsperson sofort antwortet und die ratsuchende Person nochmals schreibt, sodass eine Art „schriftliches Gespräch“ entsteht.

## Messengerkommunikation per Sprachnachricht (asynchron)

+	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mündliche Kommunikationsform ist niedrigschwellig</li> <li>• auch längere Infos möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartezeit bis Antwort kommt</li> <li>• nicht geeignet für dringende Anliegen</li> </ul>

## Telefonberatung

+	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelle Klärung von Anliegen</li> <li>• reichhaltige Kommunikation</li> <li>• niederschwellig</li> <li>• Fokussierung aufgrund Sinneskanalreduzierung</li> <li>• kurzfristig realisierbar</li> <li>• geringerer Ressourcenaufwand</li> <li>• anonymer Kontakt möglich</li> <li>• bereits in der Beratung etabliert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wahrnehmungen nur auf einem Sinneskanal möglich</li> <li>• Störungsanfällig je nach Aufenthaltsort des Gegenübers (Hintergrundgeräusche)</li> <li>• ggf. instabile Telefonverbindung</li> <li>• Dokumente können nicht gezeigt werden</li> </ul>

Für die Beratung am Telefon ist insbesondere ein Zeitrahmen wichtig. So können ungeplante Anrufe schwierig sein, weil der\*die Berater\*in keine Zeit hat.

Insofern sollte Telefonberatung in der Regel auf verabredeten Terminen basieren.

## Videoberatung

+	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>• reichhaltigste Kommunikationsform im digitalen Setting</li> <li>• Dokumente können geteilt werden</li> <li>• geringer Ressourcenaufwand, da räumlich flexibel</li> <li>• auch Beratung im Mehr-Personen-Setting gut möglich</li> <li>• Einblick in die Lebenswelt möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anforderungen an Datenschutz</li> <li>• ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme</li> <li>• Blick ins „Wohnzimmer“ ggf. für manche Klient*innen mit psych. Beeinträchtigung bedrohlich oder unangenehm</li> </ul>

## Mailberatung

+	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sehr niederschwellig, da zeitlich und räumlich flexibel</li> <li>• gut geeignet für schambesetzte Themen</li> <li>• Möglichkeit für Nachdenkpausen und gezielte Reflexion</li> <li>• Möglichkeit etwas zu deponieren</li> <li>• Beratung wird dokumentiert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartezeit bis Antwort kommt</li> <li>• setzt schriftliche Ausdrucksfähigkeit voraus</li> <li>• nicht geeignet für dringende Anliegen</li> <li>• Datenschutzfragen</li> </ul>

Bei einigen der kommunikativen Settings gibt es Unterschiede bezogen auf die beraterische Nutzung je nachdem, ob sie im Blended Counseling oder allein stehend verwendet werden. So erfordert beispielsweise die Telefonberatung im anonymen Notfall- und Krisenkontext (z.B. Telefonseelsorge) andere Kompetenzen im Hinblick auf Gesprächsführung ohne Visualisierung, als wenn im Rahmen von Blended Counseling ein telefonisches Beratungsgespräch erfolgt, wo

das Gegenüber normalerweise auch „visuell“ bekannt und insofern vorstellbar ist.

Noch deutlicher wird dieser Unterschied bei der Mailberatung, die in der „klassischen“ Onlineberatung zumeist im anonymen Kontext erfolgt. Einige Vor- aber auch Nachteile des anonymen Settings sind im Blended Counseling-Prozess nicht vorhanden, da das Gegenüber in der Regel durch vorherige Face-to-Face-Kontakte bereits bekannt ist.

## Medienwechsel im Beratungsprozess

Grundsätzlich sind verschiedene Prinzipien für den Medienwechsel denkbar:

- Die Beratungsfachkraft orientiert sich an dem\*der Klient\*in, d.h. die Antwort erfolgt auf dem Kommunikationskanal, auf dem die Anfrage kam.
- Die Beratungsfachkraft orientiert sich an beratungsfachlichen Überlegungen, z.B. wenn ein anderes kommunikatives Setting besser zum Anliegen oder zur Situation passt, als das von dem\*der Klient\*in Gewählte. Entweder der\*die Berater\*in schlägt ein anderes Kommunikationssetting vor oder wechselt direkt.
- Auch der sorgsame Umgang mit den eigenen zeitlichen Ressourcen kann ein Motiv für den Wechsel des Settings sein. Dies ist insbesondere dann angezeigt, wenn kurze Fragen oder Anliegen besser über einen digitalen Kontakt geklärt werden könnten und dafür kein Vor-Ort-Gespräch notwendig ist. Dann empfiehlt es sich, dass Beratende direkt auf die digitalen Kontaktmöglichkeiten hinweisen.

In der Regel wird professionelles Blended Counseling sich zunächst am Wunsch des\*der Klient\*in orientieren und im Verlauf des Prozesses zusehends auch beratungsfachliche Überlegungen für den Wechsel des Settings einbeziehen.

Darüber hinaus sind bei einem Wechsel zudem jeweils die Charakteristika der verschiedenen kommunikativen Settings im Blick zu behalten (vgl. Abschnitt kommunikative Settings). Insbesondere wenn psychosoziale Themen und Anliegen mitschwingen, sollten die jeweiligen Grenzen der Settings mitbedacht werden.

Da beispielsweise der Messenger eher für kurze «Gespräche» geeignet ist, sollte mitbedacht werden, inwieweit Aussagen des\*der Berater\*in emotionale Reaktionen beim Gegenüber hervorrufen könnte. Für die Bearbeitung solcher Themen eignen sich synchrone Kommunikationskanäle wie Telefon oder Face-to-Face in der Regel besser.

Bei schriftbasierter Kommunikation ist die Gefahr der Missverständnisse etwas höher, da non- und paraverbale Signale fehlen. Hier sollten sich Beratende fragen, inwieweit Missverständnisse auftreten könnten, ggf. auch aufgrund der Kürze der Information.

Könnte es für die Ratsuchenden (und ggf. auch für die Beratenden) hilfreich und nützlich sein, eine Information später noch nachlesen zu können, empfiehlt sich eher eine schriftbasierte Kommunikationsform. Bei einer Sprachnachricht gäbe es die Möglichkeit eine Information oder Mitteilung später nochmals nachzuhören.

## 2. Rahmenbedingungen von Blended Counseling in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer

In diesem Abschnitt werden zunächst die vorhandenen Rahmenbedingungen für Blended Counseling in der MBE skizziert. Dies umfasst die Beratungsformate, die konzeptionell vorgesehen sind, die vorhandenen kommunikativen Settings, die potenziell in ein Blended Counseling einbezogen werden können sowie einige Anmerkungen zum Thema Vertraulichkeit und Datenschutz.

### Beratungsformate in der MBE

Anknüpfend an die Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) wird in der MBE grundsätzlich zwischen Beratungsfällen im Case Management und Beratungsfällen außerhalb des Case Managements unterschieden<sup>1</sup>. Unabhängig davon, ob Beratungen innerhalb oder außerhalb des Case Management Verfahrens umgesetzt werden, ergeben sich u.a. bedingt durch die konkreten Beratungsanliegen und die spezifischen Fallkonstellationen kürzere oder längere Beratungsprozesse. Die vorliegende Arbeitshilfe fokussiert auf die Differenzierung zwischen kürzeren und längeren Beratungsprozessen, um die Anwendungsmöglichkeiten des Blended Counseling zu verdeutlichen.

Zusammenfassend wird für die weitere Darstellung insbesondere zwischen folgenden Beratungsformaten unterschieden:

- **Kurzer Beratungsprozess:** In der vorliegenden Arbeitshilfe werden hierzu Beratungsprozesse außerhalb des Case Management Verfahrens gezählt, die mit nur wenigen Beratungskontakten (vorerst) abgeschlossen werden.
- **Langer Beratungsprozess:** In der vorliegenden Arbeitshilfe werden hierzu sowohl Beratungsprozesse innerhalb als auch außerhalb des Case Managements gezählt, die mit einer Vielzahl an Beratungskontakten abgeschlossen werden.

### Die App mbeon als Tool zur Umsetzung des Blended Counselings

mbeon ist eine Beratungs-App, die 2017 zur Digitalisierung der MBE entwickelt wurde. Über die App können Ratsuchende und Beratungsfachkräfte über einen Messenger miteinander kommunizieren sowie Dateien und Sprachnotizen versenden. Durch die Verfügbarkeit einer Sprachnotizfunktion ist über mbeon sowohl die schriftliche als auch die mündliche Kommunikation möglich.

Die mbeon App ist für die Ratsuchenden kostenfrei in den App Stores der Mobilplattformen iOS und Android verfügbar. Die Zielgruppe nimmt die Beratung der MBE über die App mbeon online vom Smartphone aus in Anspruch. Die Beratungsfachkräfte wiederum setzen die Beratung über mbeon von einer Beratungsoberfläche vom Computer aus um.

mbeon ermöglicht den MBE-Berater\*innen eine Onlineberatung von höchster datenschutzrechtlicher Qualität anzubieten. Damit setzt mbeon sich deutlich von einem Großteil anderer aktuell verfügbarer Tools zur Onlinekommunikation – wie z.B. herkömmlichen E-Mail-Programmen – ab. Die Beratung über mbeon kann sowohl in Form einer reinen Onlineberatung erfolgen, als auch in einen Blended Counseling Prozess eingebettet sein.

Die technischen Rahmenbedingungen in mbeon wurden so gesetzt, dass die gezielte Verknüpfung von Gesprächen vor Ort mit digitalen Beratungskontakten, d.h. die Umsetzung von Blended Counseling Prozessen, gut möglich ist.

<sup>1</sup> Die Methode bzw. das Verfahren des Case Management wird eingesetzt, wenn eine komplexe Problemlage die Unterstützung mehrerer Stellen/Akteur\*innen auf mehreren Ebenen erforderlich macht.

Folgende Funktionen der mbeon App erleichtern das Blended Counseling in der MBE:

- Die mbeon-Beratungsfachkräfte<sup>2</sup> werden den Ratsuchenden in der App in der sogenannten Liste der Beratenden angezeigt. Eine Filterung der angezeigten Berater\*innen ist sowohl nach Sprache als auch nach Postleitzahl möglich. Durch die Filterung nach Postleitzahl werden die Beratungsfachkräfte entsprechend der Distanz ihrer Beratungsstelle zum Standort des\*der Ratsuchenden sortiert. Je geringer die örtliche Distanz zwischen Ratsuchenden und der ausgewählten mbeon-Beratungsfachkraft ausfällt, desto einfacher können Beratungen, die online begonnen haben, bei Bedarf durch die Face-to-Face Beratung ergänzt werden.
- Die Kommunikation zwischen dem\*der Ratsuchenden und der ausgewählten Beratungsfachkraft erfolgt in einem privaten Chatfenster. Der Chatverlauf ist beim Öffnen der App (Perspektive der Ratsuchenden) bzw. beim Öffnen der Beratungsoberfläche (Perspektive der Beratenden) immer wieder abrufbar. Hierdurch entsteht ein „Online-Beratungszimmer“, in welchem der\*die Ratsuchende und die Beratungsfachkraft geschützt miteinander kommunizieren können und welches jederzeit von den Ratsuchenden „betreten“ werden kann.
- Alle Beratenden verfügen in der mbeon App über ein eigenes Profil, in welchem der Standort der Beratungsstelle des\*der jeweiligen Berater\*in sowie optional der Namen der Beratungsfachkraft, ein Profilbild und eine kurze Profilbeschreibung einzusehen ist. Neue Ratsuchende können sich auf diese Weise bereits vor der digitalen Kontaktaufnahme einen Eindruck von der ausgewählten Beratungsfachkraft machen und bewusst entscheiden, von wem sie beraten werden möchten. Dies trägt dazu bei, die Wahrscheinlichkeit zu verringern, dass der\*die Ratsuchende bei einem Wechsel in die Face-to-Face-Beratung aufgrund falscher Vorannahmen über die Beratungsfachkraft (z.B. das Geschlecht) die Beratung abbricht.

Durch die individuelle Anzeige der Beratenden in der App können Ratsuchende, die neben der Face-to-Face Beratung auch online begleitet werden möchten, zudem „ihre“ Beratungsfachkraft schnell und unkompliziert in der App wiederfinden und mit ihr in Kontakt treten.

- mbeon ermöglicht eine datenschutzkonforme Beratung. Hinsichtlich des Datenschutzes und der Datensicherheit unterliegen alle Komponenten der App strengsten Sicherheitsanforderungen. Die Daten werden auf einem Server in einem Hochsicherheitszentrum in Deutschland gespeichert.

---

<sup>2</sup> MBE-Berater\*innen, die sich für die Beratung über mbeon bei ihrer zuständigen Bundesreferent\*in ein mbeon-Profil einrichten lassen haben.

## Kommunikative Settings für Blended Counseling in der MBE

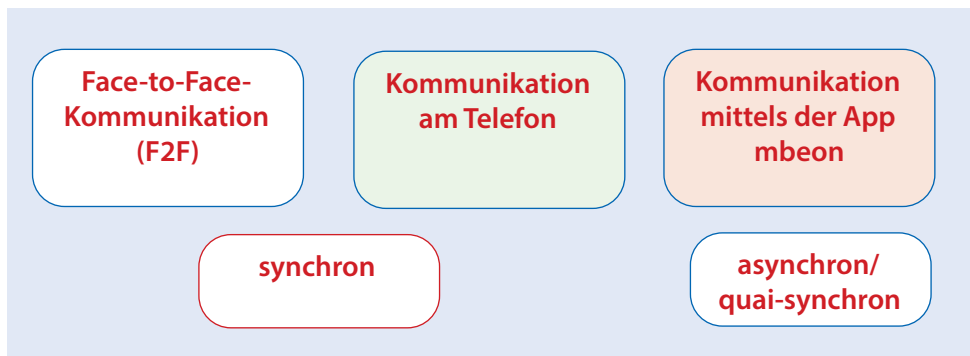


Abbildung 2: kommunikative Settings für Blended Counseling in der MBE

Für die Beratung in der MBE stehen neben dem persönlichen Gespräch vor Ort, die Kommunikation am Telefon sowie über die App mbeon zur Verfügung. Die App mbeon ist als Messenger konzipiert und insofern zunächst für eine asynchrone Kommunikation vorgesehen. Sie kann jedoch auch quasisynchron verwendet werden, wenn die die Antwort zeitnah erfolgt.

Betrachtet man diese drei Möglichkeiten noch etwas näher so sind zudem die folgenden Aspekte wichtig:

Kommunikatives Setting	Form
Telefonberatung	geplant
	ungeplant
mbeon Messenger/Chat	asynchron schriftbasiert
	asynchron Sprachnachricht
	quasisynchron schriftbasiert

Für die Nutzung im Blended Counseling ist es zentral, sich zuvor zu verdeutlichen, dass die kommunikativen Settings nochmals unterschiedliche Möglichkeiten bieten, die jeweils andere Anforderungen mit sich bringen. So kann eine Sprachnachricht über die App mbeon für eine mündliche Weitergabe von Informationen nützlich sein, wobei sich die\*der Beratende darüber im Klaren sein sollte, dass eine Antwort zeitversetzt erfolgen wird. Sollte die Information für den\*die Ratsuchende also beispielsweise von großer Dringlichkeit sein, sollte ein Kommunikationskanal gewählt werden, welcher eine schnelle Kontaktaufnahme und eine synchrone Kommunikation ermöglicht.

## Vertraulichkeit und Datenschutz

Vertraulichkeit ist ein hoher Standard in der Beratung und grundlegende für eine Offenheit der Ratsuchenden. Die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) gibt den grundlegenden Rahmen für Datenschutz und Datensicherheit.

Die App mbeon ist datenschutzkonform und bietet deshalb eine sehr gute Möglichkeit, die Vertraulichkeit in der Beratung zu gewährleisten. Darüber hinaus ist eine Datenschutzsensibilität auf Seiten der Beratenden notwendig, zumal in der Alltagskommunikation häufig Tools verwendet werden, die keine ausreichende Vertraulichkeit gewährleisten (wie z.B. Whats App). Insofern ist es wichtig, dass Beratende auf diesen sicheren Rahmen hinweisen und nicht vorschnell auf andere Tools ausweichen, z.B. wenn Klient\*innen dies wünschen.

Datenschutz wird manchmal als lästige Pflicht angesehen, ist jedoch für Blended Counseling ein zentraler Qualitätsstandard, denn einen vertraulichen Raum auch im Digitalen zu gewährleisten, muss Anliegen professioneller Beratung sein. Die Beratungsfachkraft trägt zu jedem Zeitpunkt der Beratung ganz unabhängig vom kommunikativen Setting die Verantwortung, die Beratung in einem DSGVO-konformen Rahmen umzusetzen.

### 3. Impulse für Blended Counseling in der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer

Blended Counseling in der MBE hat also gute Rahmenbedingungen, da die technischen und konzeptionellen Grundlagen vorhanden sind. Im Folgenden werden verschiedene exemplarische Fallverläufe vorgestellt. Diese veranschaulichen wie Blended Counseling in der MBE unter Einbezug der App mbeon aussehen könnte und soll Beratende anregen dies in der eigenen Beratungspraxis auszuprobieren.

#### Blended Counseling in kurzen Beratungsprozessen in der MBE

Für kurze Beratungsprozesse kann es verschiedene Gründe geben. So kann beispielsweise nach einem ersten Gespräch deutlich werden, dass der\*die Ratsuchende bei einer spezialisierten Beratungsstelle besser aufgehoben wäre, sodass hier die Beratenden eine Lotsenfunktion übernehmen und gezielt auf andere passende Unterstützungsangebote verweisen.

Im nachfolgende exemplarischen Fallverlauf gab es eine konkrete Fachfrage, die mit drei Beratungskontakten geklärt werden konnte.

Beratungsanfragen in der MBE erreichen die Beratungsfachkräfte sowohl per Telefon, als auch Face-to-Face, per E-Mail oder über die App mbeon. Das Erstgespräch kann dann Face-to-Face, telefonisch oder auch über mbeon erfolgen.

Der unten angeführte Beratungsverlauf zeigt, dass hier nach einem persönlichen Erstgespräch vor Ort die App mbeon genutzt wurde um Dokumente zu übermitteln und kurze, klar abgegrenzte Fragen zu beantworten. Mit einem Telefongespräch konnte die kurze Beratung (vorerst) abgeschlossen werden.

Hier wäre auch denkbar, dass Telefon und Messenger parallel verwendet werden, wenn beispielsweise während eines Telefonates über die mbeon-App sensible Dokumente zur besseren Verständlichkeit bzw. vereinfachten Bearbeitung des Beratungsanliegens übermittelt werden.

#### BEISPIEL – FALLVERLAUF

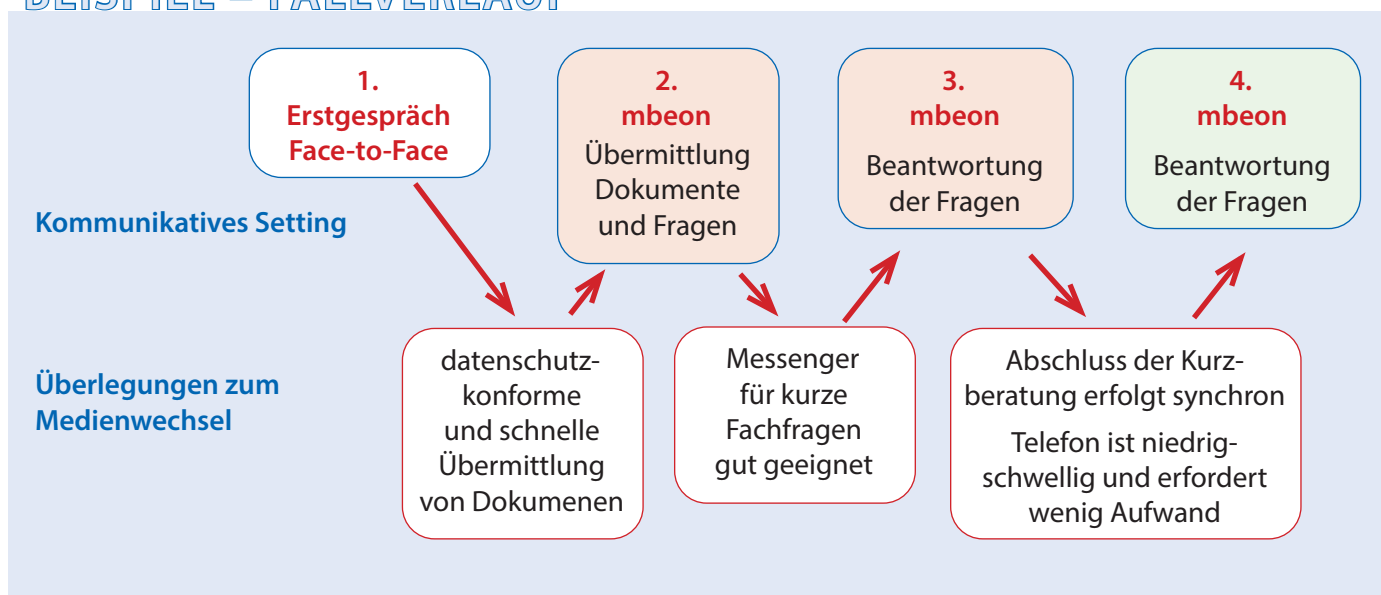


Abbildung 3: Beispiel 1 für den Verlauf eines kurzen Beratungsprozesses im Blended Counseling



Im zweiten exemplarischen Fallverlauf erfolgt die Anfrage über die App mbeon.

## BEISPIEL -FALLVERLAUF

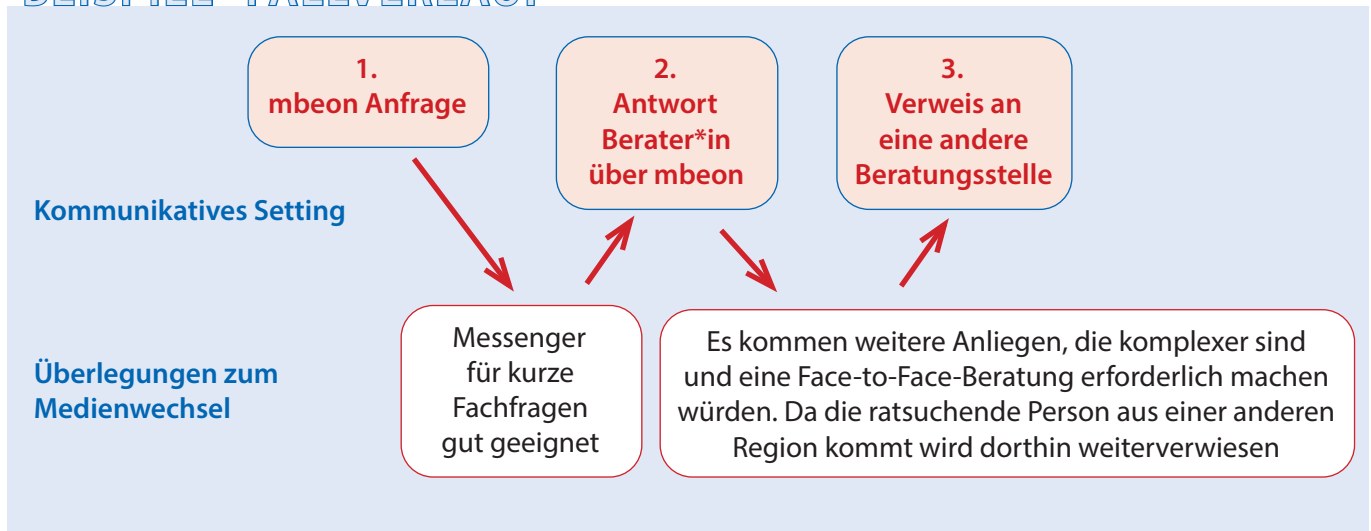


Abbildung 4: Beispiel 2 für den Verlauf eines kurzen Beratungsprozesses im Blended Counseling

In diesem Fall erfolgt die Kommunikation ausschliesslich über die App mbeon. Die Beratung hätte in einen Prozess münden können, wenn ratsuchende Person und Berater\*in in derselben Region gewesen wären, was hier nicht der Fall war. Insofern erfolgt hier ein Verweis auf eine Beratungsstelle in der Region des\*der Ratsuchenden. Eine Bearbeitung komplexer Anliegen ausschliesslich über die App mbeon empfiehlt sich nicht.

Eine Anfrage über mbeon ist auch anonym möglich. Sollte der\*die Ratsuchende wünschen anonym zu bleiben – was vermutlich eher die Ausnahme ist – so sind die Möglichkeiten im Blended Counseling eingeschränkt, da das Setting Face-to-Face und in Teilen auch der telefonische Kontakt eine Aufhebung der Anonymität mit sich bringen. Es empfiehlt sich dann bei komplexeren Anliegen der Verweis auf eine anonyme Onlineberatung.

## Blended Counseling in längeren Beratungsprozessen

Für die Umsetzung des Blended Counselings zeigen sich kaum Unterschiede zwischen den beiden MBE-Beratungsformaten Case Management (CM) und einem längeren Beratungsprozess ohne CM, sodass diese hier zusammen vorgestellt werden. Hauptunterschied ist die klare Vorstrukturierung des CM-Prozesses, der jedoch eher inhaltlich als in der Medienwahl einen Unterschied macht.

Betrachten wir den oben angeführten Fall unter der Voraussetzung, dass die ratsuchende Person aus derselben Region kommt, so könnte der Fallverlauf folgendermassen aussehen:

### BEISPIEL – FALLVERLAUF

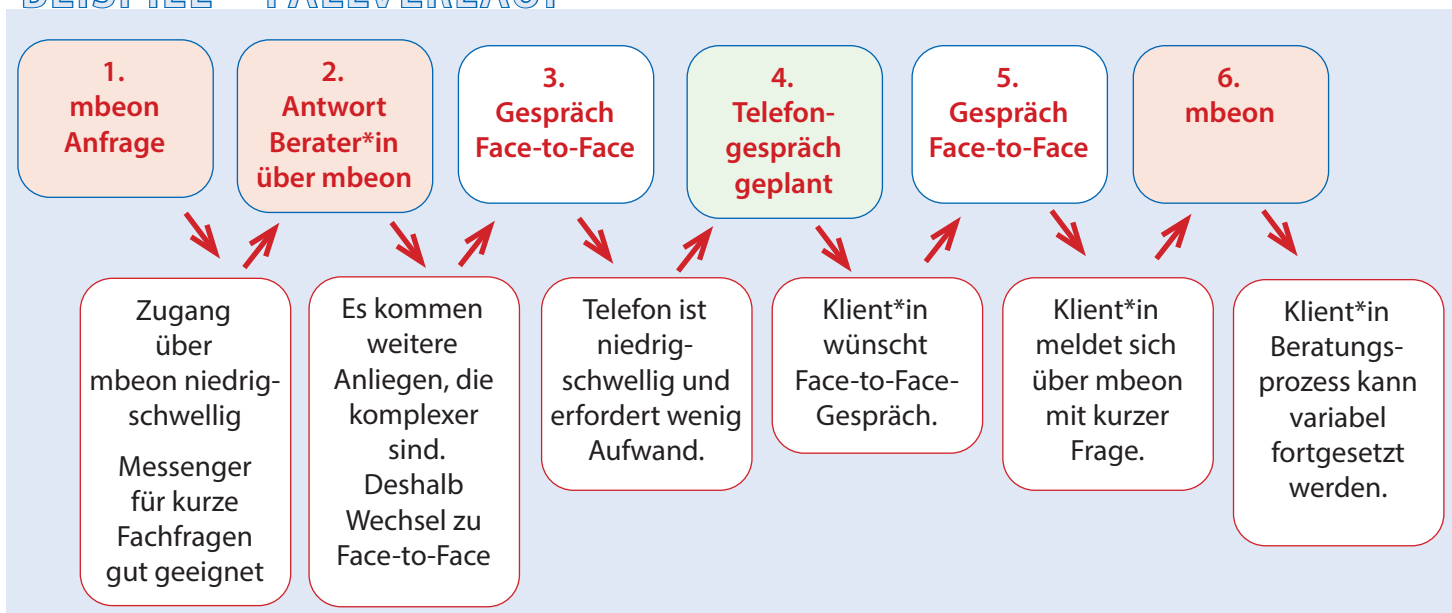


Abbildung 5: Beispiel für den Verlauf eines längeren Beratungsprozesses im Blended Counseling

Hier wird deutlich, dass der\*die Berater\*in viele Möglichkeiten hat: teilweise bestimmt der\*die Ratsuchende das Setting, teilweise steuert der\*die Berater\*in gezielt, so z.B. beim Wechsel von Beratungskontakt 2 auf 3, wenn die Komplexität der Frage besser in einem Face-to-Face-Gespräch bearbeitet werden kann und die App an Grenzen stösst.

Neben der asynchronen Nutzung von mbeon ist auch eine synchrone Nutzung denkbar. Dazu ist es erforderlich, dass sich beide Beteiligten verabreden und chatten, d.h. zeitgleich schriftbasiert miteinander kommunizieren.

Dies hat den Vorteil, dass eine Art synchrones Kurzgespräch entstehen kann und die Zeitverzögerung der Antwort entfällt.

## BEISPIEL – FALLVERLAUF

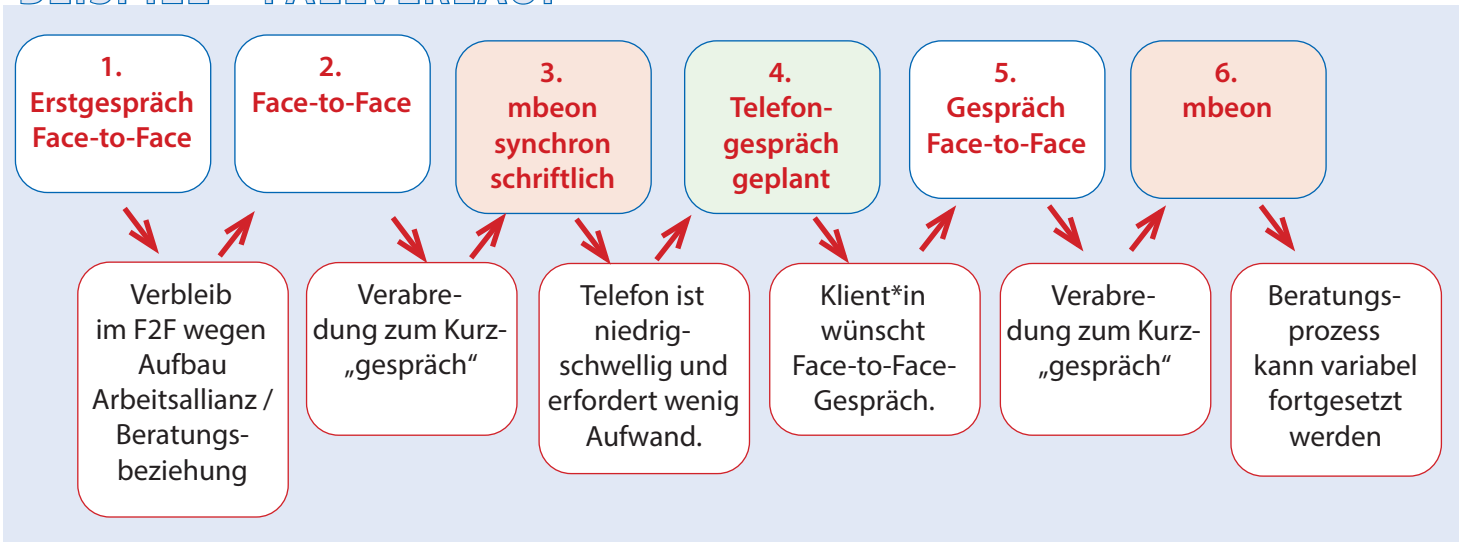


Abbildung 6: Beispiel für den Verlauf eines längeren Beratungsprozesses im Blended Counseling unter Nutzung von mbeon zur synchronen schriftlichen Kommunikation

Neben der schriftbasierten Nutzung von mbeon ist auch der Einbezug der Sprachnachrichten in ein Blended Counseling denkbar. Die mündliche asynchrone Kommunikation kann dann sinnvoll sein, wenn Personen über wenig schriftsprachliche Kompetenzen verfügen. Auch eignen sie sich eher für längere Informationen.

Hier zeigt sich, dass die App für kurzfristigen Kontaktmöglichkeiten genutzt werden kann und die Sprachnachricht hier eine unkomplizierte Kommunikation zwischen zwei Face-to-Face-Gesprächen ermöglicht. Allerdings gilt es zu bedenken, dass eine Antwort erst zeitverzögert erfolgt.

## BEISPIEL – FALLVERLAUF

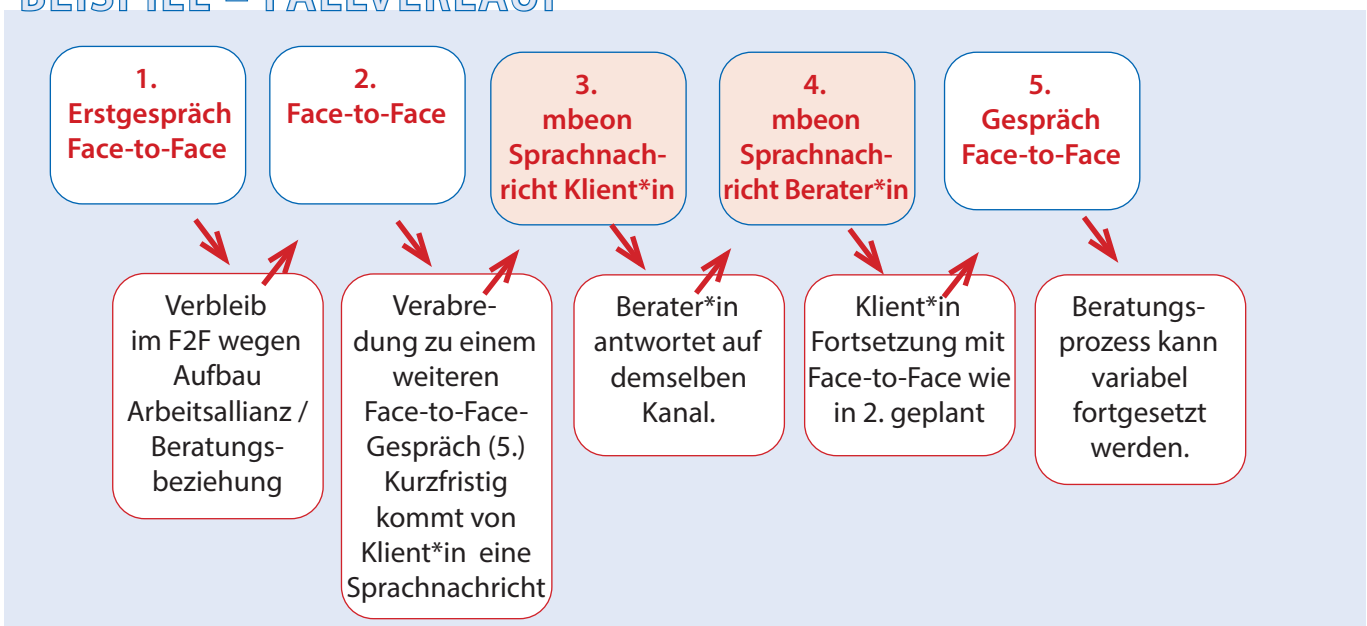


Abbildung 7: Beispiel für den Verlauf eines längeren Beratungsprozesses im Blended Counseling unter Nutzung von mbeon zur mündlichen asynchronen Kommunikation

## Blended Counseling in der MBE planen

Beginnt ein Kontakt bereits über die App mbeon, so startet Blended Counseling sozusagen von Klient\*innenseite<sup>3</sup>. Erfolgt jedoch zunächst ein Face-to-Face-Gespräch oder ein telefonischer Kontakt so sind einige Vorüberlegungen notwendig, die nachfolgend skizziert werden.

### Empfehlungen für die Thematisierung von Blended Counseling

Vor der Umsetzung von Blended Counseling sollte der\*die MBE-Berater\*in

- sich mit den verfügbaren Medien für Blended Counseling vertraut machen. Dies betrifft hier insbesondere die App mbeon.
- sich über die eigenen Medienpräferenzen im Klaren sein.  
Auch Beratende haben kommunikative Vorlieben. Für Blended Counseling ist es wichtig, dass Beratende sich in den verwendeten kommunikativen Settings wohl fühlen und über ein Mindestmass an Anwendungssicherheit verfügen.

Bei einem ersten Gespräch mit dem\*der Klient\*in zur Umsetzung der Beratung im Blended Counseling, empfiehlt es sich neben den inhaltlichen Anliegen gemeinsam mit dem\*der Klient\*in folgende Punkte zu klären/anzusprechen:

- **Medienaffinität der Klient\*innen**  
Wenngleich sich die Alltagskommunikation gewandelt hat, empfiehlt es sich gezielt die bevorzugten Kommunikationswege des\*der Klient\*in abzufragen und sich einen ersten Eindruck zu verschaffen wie medienaffin das Gegenüber ist. (vgl. Leitfragen unter dem Punkt konzeptionelle Vorüberlegungen)
- Erläuterung der **Möglichkeiten im Blended Counseling** sowie der Vorteile und Abfrage der Bereitschaft/Offenheit dafür

<sup>3</sup> Bei einem Erstkontakt über die App mbeon gibt es auch die Möglichkeit weiter im Onlinesetting zu verbleiben und nicht ins Blended Counseling zu wechseln. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn ein\*e Ratsuchende eine anonyme Beratung wünscht.

- **Infrastruktur auf Seiten der Klient\*innen**  
Wesentlich ist es auch zu überprüfen inwieweit ein Endgerät (Smartphone) verfügbar ist. Für einen synchronen Chat ist zudem ein stabiles WLAN sinnvoll.
- Information zur **Erreichbarkeit** und insbesondere zur **Antwortgeschwindigkeit** bei den verschiedenen kommunikativen Settings.
- **Sensibilisierung für den Datenschutz**  
Teilweise möchten Klient\*innen lieber bei vertrauten Messengern wie beispielsweise WhatsApp bleiben. Hier gilt es für den Datenschutz zu sensibilisieren und den Stellenwert der Vertraulichkeit der Beratung zu betonen.
- **Erläuterung der App** und ihrer Möglichkeiten
- **Unterstützung bei der Installation und ersten Nutzung der App**  
Hier empfiehlt es sich eine gemeinsame Testnachricht zu versenden oder kurz zu chatten.
- **Weitere Rahmenbedingungen**  
Auf Seiten der Klient\*innen insbesondere für telefonische Kommunikation im Beratungsprozess ist es wichtig, vorab zu klären wo der\*die Klient\*in ungestört sprechen kann.

Ein erstes Gespräch zur Anwendung des Blended Counseling kann in einem laufenden Beratungsprozess, der bisher ausschliesslich im Face-to-Face-Setting stattfand, möglich sein, oder aber bereits im ersten Gespräch eines neu beginnenden Beratungsprozesses erfolgen. Beim Zweitgenannten sollte im Kontakt mit eine\*r neuen Klient\*in gut abgewogen werden, ob neben dem Kontaktaufbau und der Auftrags- und Zielklärung im selben Gespräch zusätzlich die weiteren Aspekte zu einem möglichen Einsatz von Blended Counseling besprochen werden oder ob die oben beschriebenen Abklärungen betreffend Medienaffinität, Mediennutzung, Verfügbarkeit der Medien, zum Datenschutz etc. erst in einem zweiten oder dritten Beratungskontakt angesprochen und geplant werden.

Blended Counseling ist ein junges innovatives Beratungsformat. Für Berater\*innen bedeutet dies die bera-

terische Kompetenz mit einer professionellen Medienkompetenz zu kombinieren. Zum einen gilt es noch stärker als sonst die Bedürfnisse der Klient\*innen zu beachten, zum anderen hat es sich bewährt vorhandene Handlungsspielräume für kreative Lösungen zu nutzen. Im zwei Forschungsprojekten hat sich gezeigt, dass die Mediennutzung und Akzeptanz durch Klient\*innen auch mit der Medienaffinität und Medienkompetenz der Beratenden korrespondieren. Zugleich ist dies ein Entwicklungsprozess für Beratende und es kann sinnvoll sein, sich hier kollegial zu unterstützen. Darüber hinaus sind Neugier, Offenheit und Experimentierfreude hilfreich um sich auf dieses «Neuland» zu begeben.

## 4. Quellen und Literaturempfehlungen

Diese Arbeitshilfe basiert auf Handlungsempfehlungen zu Blended Counseling von 2019 und 2021, die in zwei verschiedenen Projekten zu Blended Counseling entstanden sind (vgl. [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)). Sie wurden für den Arbeitsbereich MBE adaptiert.

**Camenzind, G./Hörmann, M./Tschopp, D. (2021).** Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling. Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Schlussbericht. Olten FHNW. Online verfügbar unter <https://irf.fhnw.ch/handle/11654/32730>

**Camenzind, G./Hörmann, M. (2021).** [Systemisch, flexibel und nahe an der Lebenswelt - Blended Counseling](#). In: ausgesucht.bs. Magazin des Gesundheitsdepartements Basel Stadt. November 2021: Suchthilfe smart: analog und digital. S. 10-14.

**Hörmann, M./Aeberhardt, D./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Wenzel, J. (2019).** Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. Online verfügbar unter [http://www.blended-counseling.ch/forschung\\_entwicklung/2019\\_Face\\_to\\_Face\\_und\\_mehr\\_Schlussbericht\\_FHNW.pdf](http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf)

**Hörmann, M./Aeberhardt, D./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Wenzel, J. (2019).** Blended Counseling in der Suchtberatung. Handlungsempfehlungen für die Praxis. Auszug aus dem Schlussbericht des Projektes Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Olten: FHNW. Online verfügbar unter [https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2019\\_Handlungsempfehlungen\\_BC\\_AUSZUG\\_Schlussbericht.pdf](https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2019_Handlungsempfehlungen_BC_AUSZUG_Schlussbericht.pdf)

**Hörmann, M. (2018).** Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit, Juni 2018, S.202-209

**Hörmann, M./Engelhardt, E. (2022).** Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H. 2/2022. S. 72-77.

**Engelhardt, Emily:** Lehrbuch Onlineberatung, 2018, Vandenhoeck & Ruprecht Verlag

**Engelhardt, Emily & Weiß, Stephanie:** Blended Counseling: neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!), 2012, e-beratungsjournal, 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5



Oranienburger Str. 13-14  
10178 Berlin  
Tel. 030 24636-0  
Fax 030 24636-110

[www.paritaet.org](http://www.paritaet.org)  
[info@paritaet.org](mailto:info@paritaet.org)

