

# Digitale Beratung in der Mütter- und Väterberatung

Schweizerischer Fachverband Mütter- und Väterberatung

Autorinnen: Dina Wyler, Andrea Trummer und Prof. Dr. Martina Hörmann

November 2024

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Umfrage: Die digitale Beratung in der MVB.....	3
Digitale Beratung im Wandel der Zeit .....	4
Herausforderungen der digitalen Beratung.....	5
Erklärvideos .....	6
Digitale Beratung in der MVB aus Kinderrechtsperspektive.....	7
Blended Counseling in der Mütter- und Väterberatung .....	8
Empfehlungen für die Praxis.....	9
Weiterführende Literatur.....	15

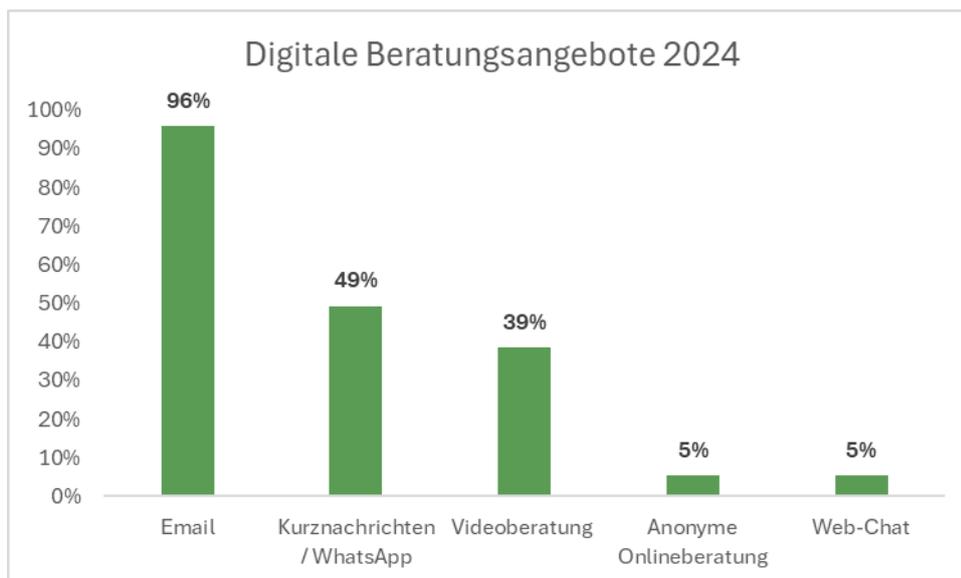
## Einleitung

Die digitale Beratung hat in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen und bietet neue Möglichkeiten der Unterstützung und Begleitung in verschiedenen Lebensbereichen. Auch bei der Mütter- und Väterberatung ist der Trend hin zu digitalen Beratungstools sichtbar.

Die digitale Beratung eröffnet neue Chancen, um Eltern in ihrer anspruchsvollen Rolle effizient und flexibel zu unterstützen, beispielsweise ermöglicht diese Art der Beratung den Eltern, auf unkomplizierte Weise Zugang zu wichtigen Informationen und Hilfestellungen zu erhalten, unabhängig von geografischen und zeitlichen Einschränkungen. Jedoch birgt die Online-Beratung auch einige Herausforderungen und Risiken.

Dieses Themen-Dossier beleuchtet aktuelle Trends und liefert Zahlen und Fakten zum Gebrauch der digitalen Beratung in der MVB. Zudem geht diese Publikation auf die Vorteile und Herausforderungen der digitalen Beratung für Mütter und Väter ein, liefert praktische Anwendungsbeispiele und gibt einen Ausblick auf die zukünftige Entwicklung in diesem Bereich.

## Umfrage: Die digitale Beratung in der MVB

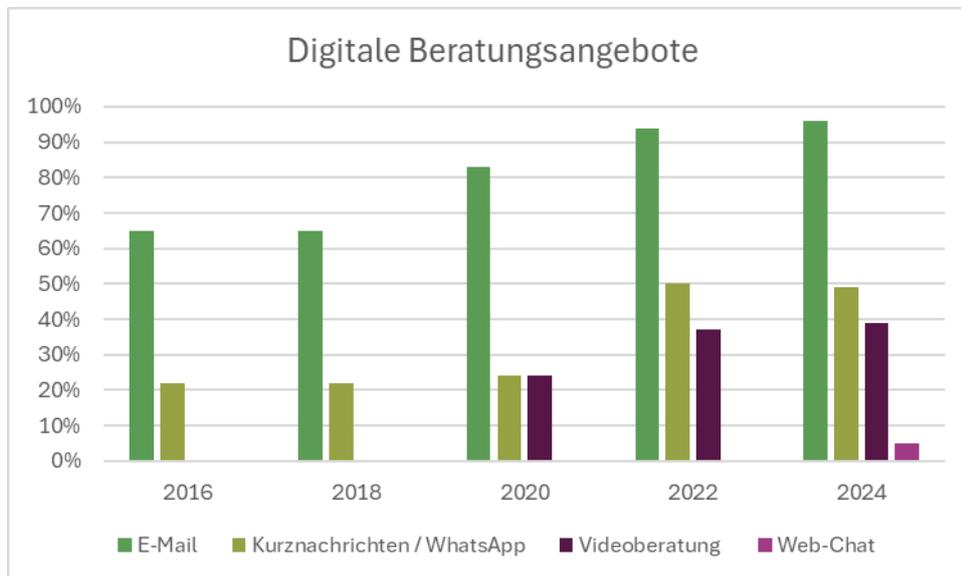


Der SF MVB führte 2024 eine nationale Umfrage bei 91 Beratungsstellen in der Schweiz durch, um mehr über deren Nutzung von Kommunikationstools, welche für die Beratung verwendet werden, zu erfahren. 74 Organisationen aus allen Kantonen und Sprachregionen haben sich an der Umfrage beteiligt. Die Umfrage zeigt, dass die digitale Beratung bereits ein essenzieller Bestandteil des Angebots der MVB ist.<sup>1</sup> Fast alle befragten Organisationen (96%) bieten Beratungen per E-Mail an. E-Mail-Beratungen können neben Hausbesuchen, Telefonberatungen und Beratungen in den Beratungsstellen entsprechend als Kernangebot der MVB identifiziert werden. Rund die Hälfte der befragten Organisationen bietet zudem Beratung via Chat und/oder Kurznachrichtendienste an. Videoberatungen werden von knapp 40% der Organisationen

<sup>1</sup> Da die Zahlen nicht auf einer Vollerhebung basieren, können keine Angaben zur Gesamtzahl der Beratungsstunden oder -personen in der Schweiz gemacht werden.

angeboten. Anonyme Onlineberatungen und Beratung per Web-Chat sind nach wie vor Ausnahmen. Nur 5% der befragten Organisationen bietet diese Dienstleistung aktuell an.

## Digitale Beratung im Wandel der Zeit



Seit 2016 evaluiert der SF MVB kontinuierlich die Angebote der MVB. Dadurch lassen sich fundierte Aussagen über die Entwicklungen der digitalen Beratung in den letzten acht Jahren treffen. Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass alle Formen der digitalen Beratung innerhalb kurzer Zeit erheblich zugenommen haben.

Vor allem die E-Mail-Beratung hat sich in den letzten Jahren schweizweit durchgesetzt. Während 2016 erst 65% der MVB-Organisationen diese Möglichkeit der Beratung anboten, sind es 2024 fast alle Beratungsstellen. Dabei muss jedoch auch erwähnt werden, dass diese Art der Beratung im Vergleich zu den nicht-digitalen Beratungsformen nach wie vor eine Ausnahme darstellt.

Seit einigen Jahren bieten einzelne Organisationen auch Beratungen per Kurznachrichtendienst an. Vor allem im Zuge der Corona-Pandemie nahm dieser Trend zu, flachte dann aber wieder ab. Seit 2022 liegt der Anteil Beratungsstellen, die Beratungen per Kurznachrichtendienst anbieten mehr oder weniger unverändert bei rund 50%. Mögliche Gründe, weshalb das Angebot nicht weiter ausgebaut wurde in den letzten zwei Jahren, lassen sich weiter unten nachlesen.<sup>2</sup>

Mit dem Ausbruch der Corona-Pandemie und den damit einhergehenden Herausforderungen bei der Beratung vor Ort, nahmen 2020 auch die Angebote an Video-Tools (z.B. Face-Time) innert kürzester Zeit sprunghaft zu. Knapp ein Drittel der befragten Organisationen nahmen im Frühjahr 2020 Videoberatung neu ins Angebot auf und behielten diese bei.<sup>3</sup> Diese Art der Beratung wurde bis 2022 weiter ausgebaut (37%), stagnierte jedoch die letzten zwei Jahre (39%). Es wird sich in künftigen Umfragen zeigen, inwiefern diese Kanäle nachhaltig Eingang in das Kernangebot von mehr Beratungsstellen finden und wie Mütter- und Väterberatungsstellen auf die steigenden

<sup>2</sup> Video- und Chatberatungen werden erst seit 2020 separat abgefragt, nach Web-Chat Angeboten wurde zum ersten Mal 2024 gefragt.

<sup>3</sup> Im Allgemeinen zeigte sich der Corona-Effekt jedoch eher an der Anzahl Telefonberatungen.

Bedürfnisse junger Eltern im digitalen Raum reagieren. Die direkte Chatberatung via Website ist nach wie vor noch die grosse Ausnahme und 2024 erst in wenigen Fällen vorhanden.

### **Bedürfnisse der Eltern**

Die Entwicklungen in der digitalen Beratung sind unter anderem auf die zunehmende Nachfrage der Eltern nach digitalen Beratungsmöglichkeiten zurückzuführen. Rund 60% aller befragten Organisationen gaben an, dass sie die Nachfrage nach solchen Tools als sehr gross bis eher gross einschätzen. Nur sechs Prozent waren der Ansicht, dass diese Nachfrage sehr klein sei. Im Großen und Ganzen muss jedoch auch festgehalten werden, dass digitale Beratungsangebote im Vergleich zu den nicht-digitalen Formaten (inkl. Telefonberatung) nach wie vor nur einen Bruchteil ausmachen. Die Auswertung der Beratungsdaten aus dem Jahr 2022 zeigt, dass nur gerade 6% aller Beratungen online erfolgen.

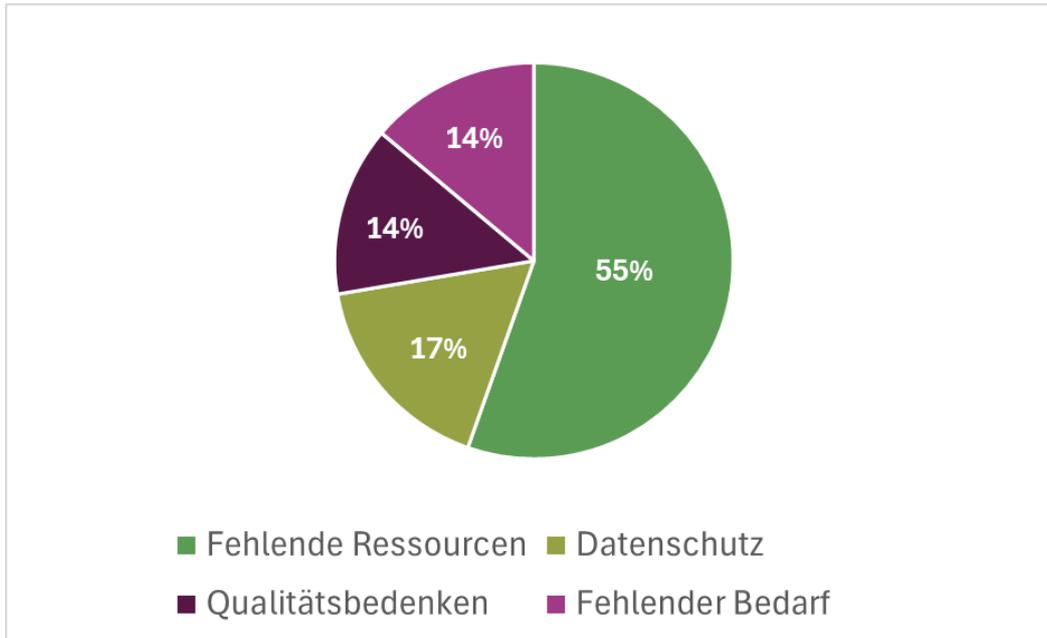
## Herausforderungen der digitalen Beratung

Einige Beratungsstellen würden gewisse digitale Beratungsangebote in Zukunft gerne ausbauen. So gaben 23% beziehungsweise 28% an, Videoberatungen oder Beratungen per Web-Chat in den Angebotskatalog aufnehmen zu wollen. Auch WhatsApp-Beratungen oder anonyme Online-Beratung wollen einige Organisationen ausbauen. Die Gründe, weshalb sie dies bis jetzt nicht getan haben, sind sehr divers.

Die beiden meistgenannten Gründe, weshalb digitale Angebote nicht genutzt werden, sind Datenschutzbedenken sowie fehlende Ressourcen. Bei den fehlenden Ressourcen spielt vor allem die fehlende Zeit und mangelnde finanzielle Mittel eine entscheidende Rolle. Auch stellen sich personelle Herausforderungen (z.B. Erreichbarkeit zu Randzeiten). Zudem verfügen einige Beratungsstellen nicht über die entsprechende Infrastruktur, um digitale Beratungen anzubieten, beispielsweise aufgrund ungeeigneter oder fehlender Arbeitsgeräte. Einige Beratungsstellen nannten weiter fehlende Qualifikation oder Ausbildung als Grund, weshalb digitale Beratung nicht angeboten wird.

Weitere Bedenken bestehen bei der Qualitätssicherung. So sei es bei digitalen Kanälen schwerer eine persönliche Beziehung zu den Familien aufzubauen und die Beurteilung der Fälle sei nicht genug zuverlässig. Per WhatsApp sei es besonders schwierig die Situation richtig zu erfassen, da die Kommunikation nur schriftlich erfolge und die Antworten bei schriftlichem Austausch oftmals nicht der komplexen Situation gerecht würden.

Einige Beratungsstellen sehen jedoch auch nicht genügend Bedarf bei den Eltern, um das digitale Beratungsangebot auszubauen. Wenige Organisationen gaben zudem an, dass die digitale Beratung (vor allem die Beratung per WhatsApp) von der Trägerschaft verboten wurde.



*Zitat: «Wir ziehen es vor, die Eltern und ihre Kinder zu sehen, uns die Zeit zu nehmen, die Situation einzuschätzen und einen Moment des Austauschs mit ihnen anzubieten. Es ist auch interessant, Besuche am Wohnort der Familien zu machen.»*

*Zitat: «Einerseits möchten wir mit der Zeit gehen und die Eltern dort abholen, wo sie stehen (Digital Natives), andererseits wird immer wieder deutlich, dass gerade die persönliche Beziehung und Bindung für eine gelungene Beratung und Begleitung ausschlaggebend ist.»*

## Erklärvideos

Rund ein Viertel der Beratungsstellen arbeiten mit Erklärvideos, um das Angebot der MVB einem breiten Publikum bekannter zu machen. Diese Videos werden vermehrt auch zur besseren Erreichbarkeit von Familien mit Migrationshintergrund verwendet.

### Infobox mit verlinkten Videos

Ostschweizer Verein für das Kind St. Gallen:

<https://www.youtube.com/watch?v=CgsCjxYGrKs>

Punkto Zug: [https://punkto-zug.ch/assets/Videos/Erklaervideo\\_MVB.mp4](https://punkto-zug.ch/assets/Videos/Erklaervideo_MVB.mp4)

Luzern:

[https://gesundheit.lu.ch/themen/gesundheitsfoerderung/ernaehrung\\_und\\_bewegung/Projekt\\_e/miges\\_balu/mvb](https://gesundheit.lu.ch/themen/gesundheitsfoerderung/ernaehrung_und_bewegung/Projekt_e/miges_balu/mvb)

Bern: Coaching in Kindesschutzfragen <https://www.youtube.com/watch?v=EAzCc1dWgEI>

## Digitale Beratung in der MVB aus Kinderrechtsperspektive

Digitalisierung und Digitalität prägen zunehmend den Alltag von Kindern und Familien, aber auch den Berufsalltag von Fachpersonen, die mit und für Kinder arbeiten. Dazu zählen unter anderem die Digitalisierung von Beratungsangeboten für Familien und für Kinder und Jugendliche selbst. Aus kinderrechtlicher Sicht bietet diese Transformation Potential – beispielsweise mit Blick auf den Zugang zu Informationen und für die Erreichbarkeit der Zielgruppe. Sie birgt aber auch Risiken und Grenzen, insbesondere hinsichtlich des Datenschutzes und damit der Privatsphäre des Kindes.

### Chancen und Herausforderungen digitaler Beratung aus kinderrechtlicher Sicht

Digitale Beratungsangebote tangieren zahlreiche Kinderrechte. Der UN-Kinderrechtsausschuss hat im Jahr 2021 einen Kommentar zur Auslegung der UN-KRK die Rechte in Bezug auf die Rechte von Kindern im digitalen Umfeld verabschiedet<sup>4</sup>. In Bezug auf digitale Beratungsangebote sind insbesondere folgende Punkte relevant:

- Der Staat muss sicherstellen, dass bei allen Massnahmen zur Regulierung, Gestaltung und Nutzung des digitalen Umfelds das **Wohl des Kindes** nach Art. 3 UN-KRK vorrangig berücksichtigt wird.
- Vertragsstaaten der UN-KRK müssen in Umsetzung von Art. 4 KRK für die Rechte von Kindern im digitalen Umfeld informieren und sensibilisieren. Dies betrifft die breite Öffentlichkeit, aber auch **Fachkräfte, die mit und für Kinder arbeiten**. Fachkräften sollte in Schulungen vermittelt werden, wie das digitale Umfeld die Rechte des Kindes in vielfältigen Kontexten beeinflusst, wie Kinder ihre Rechte im digitalen Umfeld ausüben und wie sie auf Technologien zugreifen und diese nutzen.
- Digitale Technologien können den **Zugang zu Informationen, zu Gesundheits- und Beratungsdiensten** erleichtern. Sie bieten zudem Chancen, Familien und Kinder in benachteiligten oder besonders schutzbedürftigen Situationen oder in Randregionen besser zu erreichen.
- Wenn personenbezogene Daten von Kindern verarbeitet werden, um ihnen Leistungen anzubieten, tangiert das die **Privatsphäre** von Kindern und kann diese auch gefährden.
- Das Recht auf Privatsphäre ist in Art. 16 der UN-Kinderrechtskonvention garantiert. Die Privatsphäre ist unverzichtbar für die Würde und Sicherheit von Kindern und für die Ausübung ihrer Rechte.

### Recht auf Privatsphäre

Der Schutz der Privatsphäre gemäss Art. 16 UN-KRK umfasst insbesondere auch den Schutz der Daten des Kindes, wie der UN-Kinderrechtsausschuss festhält<sup>5</sup>. Vertragsstaaten der UN-KRK müssen demnach sicherstellen, dass alle Organisationen und Umgebungen, die Daten von Kindern verarbeiten, deren Privatsphäre achten und schützen. Aber auch Eltern und Erziehungsberechtigte können die Privatsphäre von Kindern gefährden, indem Eltern z.B. Fotos von ihren Kindern online teilen oder Informationen über ein Kind an Dritte weitergeben. Eingriffe in die Privatsphäre eines Kindes sind nur dann zulässig sind, wenn sie weder willkürlich noch

---

<sup>4</sup> UN-Kinderrechtsausschuss, Allgemeinen Bemerkung NR. 25 zu den Rechten des Kindes im digitalen Umfeld, 2021, CRC/C/GC/25. Deutsche Übersetzung verfügbar unter: [https://kinderrechtekommentare.de/wp-content/uploads/2021/11/GC25\\_dt\\_redaktion\\_barrierefrei\\_2021.pdf](https://kinderrechtekommentare.de/wp-content/uploads/2021/11/GC25_dt_redaktion_barrierefrei_2021.pdf) (Zugriff am 18.07.2024)

<sup>5</sup> UN-Kinderrechtsausschuss, Allgemeinen Bemerkung NR. 25 zu den Rechten des Kindes im digitalen Umfeld, 2021, CRC/C/GC/25.

rechtswidrig sind. Jeglicher Eingriff muss gesetzlich geregelt sein, einem legitimen Zweck dienen, dem Grundsatz der Datenminimierung entsprechen, verhältnismässig und auf die Wahrung des Kindeswohls ausgerichtet sein<sup>6</sup>. Digitale Dienstleistungen, die Kinder betreffen, sollen sich am Konzept von Datenschutz durch Technikgestaltung (privacy by design) orientieren. Daten von Kindern sollten zudem geschützt werden (Datensicherheit) und nicht unrechtmässig oder unnötig verwahrt oder für andere Zwecke verwendet werden.

### **Mögliche Fragen für die Praxis der digitalen Beratung in der MVB**

Für die digitale Beratung durch die Mütter- und Väterberatung stellen sich aus kinderrechtlicher Sicht damit folgende Fragen:

- Wie kann die MVB das Potential der digitalen Beratung nutzen, um die Zielgruppe noch besser zu erreichen und damit den Zugang von Familien in benachteiligenden Situationen zu den Beratungsleistungen noch stärker zu fördern?
- Was bedeutet der Grundsatz der Datenminimierung in der digitalen Beratung (z.B. in Bezug auf die Übermittlung von Fotos durch Eltern)?
- Welche internen Regelungen zur Datenbearbeitung, Datenspeicherung und Datenzugriff gibt es?
- Welche technischen Lösungen können eingesetzt werden, um eine datenschutzkonforme Beratung und die Datensicherheit zu gewährleisten?

## **Blended Counseling in der Mütter- und Väterberatung**

Im Jahr 2020/2021 erprobte eine Gruppe von Mütter- und Väterberaterinnen in Zürich im Rahmen eines Projektes mit der Fachhochschule Nordwestschweiz die vielfältigen Möglichkeiten der gezielten Kombination verschiedener kommunikativer Settings im Blended Counseling (Camenzind et al. 2021<sup>7</sup>). Dabei wurden die datenschutzkonformen Videotools ELVI für längere Beratungsgespräche und Threema-Video für Kurzberatungen sowie der Messenger Threema in den Beratungsprozess einbezogen. Die Erprobung wurde mittels Blended-Counseling-Szenarien konzeptionell vorbereitet und begleitend evaluiert. Dabei zeigte sich, dass die Beraterinnen digitale Tools dann verstärkt einsetzten, wenn sie sich selbst im Umgang damit sicher fühlten. Ein weiteres Ergebnis war die Einschätzung der Beraterinnen, Stimmungen und Bedürfnisse der Klient:innen auch im Videosetting gut wahrnehmen und darauf reagieren zu können. Der Messenger wurde insbesondere für kurze, abgegrenzte Fachfragen genutzt und dann, wenn die Übermittlung von Dokumenten oder Fotos die Beratung unterstützte. Überraschend war für die Beraterinnen die Erkenntnis, dass insbesondere Menschen mit eher geringer Schriftsprachkompetenz im Beratungsprozess auch Sprachnachrichten nutzten und damit direkt an vertraute Alltagskompetenzen anknüpfen konnten. Insgesamt zogen die Beraterinnen ein positives Fazit hinsichtlich der Nutzung von Blended Counseling in der Mütter- und Väterberatung (Camenzind et al. 2021, Hörmann 2022, Camenzind et al. 2023).

---

<sup>6</sup> UN-Kinderrechtsausschuss, Allgemeine Bemerkung NR. 25 zu den Rechten des Kindes im digitalen Umfeld, 2021, CRC/C/GC/25.

<sup>7</sup> Die Projektergebnisse sind online verfügbar. Siehe Literaturangaben am Schluss des Dossiers.

## Empfehlungen für die Praxis

Die nachfolgenden Empfehlungen sollen Mütter- und Väterberater:innen dabei unterstützen Blended Counseling in der Praxis zu realisieren und auch im digitalen Setting professionell zu beraten<sup>8</sup>. Zudem können diese Empfehlungen dazu beitragen, notwendige Rahmenbedingungen für ein professionelles Vorgehen zu verdeutlichen, beispielsweise gegenüber Leitungspersonen oder Geldgebern.

Die MVB-Beraterin Frau Z. führt das Erstgespräch mit Frau B. im Rahmen eines Hausbesuchs. Frau B. hat eine Vielzahl von Fragen zum Stillen, zum Einschlafen ihrer Tochter und zudem zeigen sich aufgrund ihrer starken Überlastung auch noch einige psychosoziale Themen, sodass der Beratungsprozess voraussichtlich einen längeren Zeitraum umfassen wird. Die Beraterin bietet an, zukünftig neben den Hausbesuchen und den persönlichen Gesprächen in der Beratungsstelle gezielt auch den Messenger im Beratungsprozess zu nutzen. Frau B. ist einverstanden und gemeinsam laden sie den vertraulichen Messenger Threema herunter und machen einen ersten kurzen Test, indem Frau B. ein Dokument abfotografiert und über die App an Frau Z. sendet. Frau B. erläutert anschliessend kurz die Möglichkeiten:

- Gespräche vor Ort sind dann sinnvoll, wenn es etwas Längeres zu besprechen gibt. Dazu sollte in der Regel ein Termin vereinbart werden.
- Über den Messenger kann Frau B. jederzeit Dokumente oder Fotos an die Beraterin senden und kurze, klar abgegrenzte Fragen stellen. Frau Z. wird dann in der Regel innerhalb von 1-2 Arbeitstagen darauf antworten.
- Über den Messenger kann – mit Terminvereinbarung – auch ein kurzes «Gespräch» stattfinden, bei dem kurze Fragen und Antworten in Form eines schriftlichen «Kurzgesprächs» ausgetauscht werden.

Frau B. bedankt sich und verabschiedet sich. Im weiteren Verlauf meldet sich Frau B. mehrfach über den Messenger – zumeist dann, wenn sie eher kurze und abgegrenzte Fragen hat. Sie ist froh, dass sie ihre Fragen auch spätabends stellen kann und zeitnah Antwort erhält. Frau Z. wird zeitlich entlastet, da vieles über den Messenger geklärt werden kann und Vor-Ort-Termine dann vereinbart werden, wenn es um komplexe Themen geht.

### Was ist Blended Counseling?

Blended Counseling umfasst die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings in der Beratung. (Hörmann et al. 2023, S.49).

### Wozu Blended Counseling?

Es gibt verschiedene Gründe für Blended Counseling, wie sich in verschiedenen Forschungs- und Praxisprojekten gezeigt hat:

#### Vor der Beratung

- Blended Counseling bietet vielfältige Zugänge zum Beratungsangebot: Die Kontaktaufnahme kann erleichtert werden, weil Menschen auf ganz verschiedenen Wegen mit der Beratungsstelle kommunizieren können. Manche Menschen schreiben lieber als zu telefonieren, andere verwenden gerne Sprachnachrichten und wieder andere fänden einen Erstkontakt via Chat sehr angenehm.
- Mit digitalen Kommunikationswegen können schwer erreichbare Menschen erreicht werden: Menschen, die wenig Zeit haben oder aus anderen Gründen nicht in die Beratungsstelle kommen können oder wollen, finden einen Weg zu Beratung und Unterstützung, ohne vor Ort sein zu müssen.

---

<sup>8</sup> Dieses Themendossier vermittelt einige Kerninformationen, ergänzend dazu benötigt es Schulungen und auch das Sammeln von Erfahrungen in der Praxis.

### Während des Beratungsprozesses

- Mütter und Väter können unkompliziert Kontakt zur Beratungsperson halten, z.B. über einen Messenger.
- Sie können auch dann beraten werden (z.B. per Video), wenn sie nicht in die Beratungsstelle kommen können oder wollen (z.B. wenn das Kind krank ist oder aus beruflichen Gründen) und ein Hausbesuch als Option nicht zur Verfügung steht.
- Alleinerziehende Eltern, die kein Zeitfenster für eine Vor-Ort-Beratung finden, können auch zu Randzeiten beraten werden, wenn beispielsweise die Beratungsperson Videoberatungen auch aus dem Homeoffice machen kann.
- Mütter und Väter können beide an einem Video-Beratungsgespräch teilnehmen, auch wenn sie sich in diesem Moment nicht am selben Ort befinden.
- Die Mütter- und Väterberatung in ländlichen Regionen wird unkomplizierter, weil lange Anfahrtswege entfallen, wenn Beratungen auch digital stattfinden können. Gerade weil Eltern teilweise zeitlich sehr stark eingespannt sind, kann die ein grosses Plus sein.
- Die Mütter- und Väterberatung wird flexibler und kann die Beratungsprozesse individuell so gestalten, wie es am besten zu den Kommunikationswegen und dem Zeitbudget der jeweiligen Familie passt.

### Am Ende eines Beratungsprozesses

- Über einen Messenger oder per E-Mail ist es gut möglich, auch nach Abschluss einer Beratung unkompliziert in Kontakt zu bleiben. So können sich beispielweise Eltern via Messenger melden, wenn es erneut Bedarf für Unterstützung gibt.
- Auch für die Beratungsperson ist es möglich, kurz via Messenger nachzufragen oder an das Unterstützungsangebot zu erinnern.

Dies sind nur einige Beispiele für den Nutzen von Blended Counseling, es lohnt sich die eigene Beratungspraxis genau anzuschauen, um mögliche weitere Vorteile zu entdecken.

### **Worauf sollte die Beratungsperson beim Blended Counseling achten?**

Wichtig sind drei Dimensionen (Hörmann et al. 2019, Hörmann et al. 2023):

- die klient:innenbezogene Ebene
- die beratungsfachliche Ebene
- die organisationale Ebene

Für jede dieser Ebenen stellen sich zentrale Leitfragen, die teilweise für die Mütter- und Väterberatung insgesamt beantwortet werden können, teilweise jedoch direkt vor Ort – orientiert an den jeweiligen Bedingungen – geklärt werden sollten.

#### Die klient:innenbezogene Ebene

- Welche Zielgruppen könnten von Blended Counseling profitieren?
- Welche Zugänge zum Beratungsangebot bzw. im Beratungsprozess werden erleichtert, verbessert oder geschaffen?
- Bei welchen Zielgruppen besteht die Gefahr der Generierung oder Verstärkung eines Digital Gap, d.h. einer Erschwerung des Zugangs zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten?
- Wie medienaffin sind die verschiedenen Klient:innen?

Im Rahmen einer Veranstaltung mit Beratungspersonen aus der MVB wurde in einem Brainstorming Ideen gesammelt, welche Klient:innen der MVB von Blended Counseling profitieren könnten:

#### WER?

- berufstätige Eltern
- fremdsprachige Eltern
- junge Mütter und Väter
- logistisch eingeschränkte Klient:innen (z.B. durch Krankheit)
- stark ausgelastete Eltern bzw. mit wenig Zeitressourcen
- Personen, die lieber anonym beraten werden möchten
- Eltern, die weit entfernt von der Beratungsstelle wohnen
- Eltern, die gerade in den Ferien sind
- bei eher schambesetzten Themen
- Väter könnten ggf. besser erreicht werden

#### WIE bzw. IN WELCHER FORM?

- zeitlich flexibel
- Fragen können zu jederzeit gestellt werden, wenn asynchrone Möglichkeiten (z.B. Mail) genutzt werden
- durch Nutzung von Übersetzungstools
- durch Nutzung schriftbasierter Beratungsmöglichkeiten
- beide Elternteile können einbezogen werden, z.B. durch Videoberatung, auch wenn sie an verschiedenen Orten sind.
- persönliche Präferenzen (vor Ort, Mail, Video, Messenger, Telefon) können jeweils berücksichtigt werden
- Einsatz eines Onlinebuchungstools für die verschiedenen Beratungsformen

Es ist sinnvoll zu Beginn eines Beratungsprozesse die Vorlieben in der alltäglichen Mediennutzung zu erfragen und zugleich wichtige Informationen zu den Kommunikationsmöglichkeiten mit der MVB zu geben.

Bei einem **Blended Counseling-Erstgespräch** sollten gemeinsam mit der Klientin bzw. dem Klienten folgende Punkte geklärt werden:

- Wie gerne nutzen Klient:innen digitale Medien?
- Welche Medien werden oft und gerne genutzt?
- Welche Geräte sind bei der Familie verfügbar?
- Ist ein Internetzugang bzw. ein ausreichendes Datenvolumen auf Seiten Klient:innen vorhanden?
- Wie geübt sind die jeweiligen Klient:innen in der Nutzung? Wo braucht es vielleicht Unterstützung?
- Welche Kommunikationswege bietet die MVB konkret an?
- Was sind jeweils die Vorteile der verschiedenen Kommunikationswege?
- Wie schnell antwortet die Beratungsperson auf eine Messengernachricht?
- Wie schnell antwortet eine Beratungsperson auf eine Mailnachricht?
- Weshalb ist so es wichtig für die Beratung nur vertrauliche «Wege» zu benutzen?
- Welche technischen Voraussetzungen braucht es bei den gewünschten Kommunikationswegen?

In den Auswertungen von verschiedenen Projekten, in denen Blended Counseling erprobt worden war, zeigte sich, dass eine Kombination von 2-3 kommunikativen Settings empfehlenswert ist. So werden Klient:innen nicht überfordert und auch die Beratenden sind in der Lage die Kombination der verschiedenen Settings im Beratungsprozess zu meistern.

## Die beratungsfachliche Ebene

Hier stehen die beratungsfachlichen Überlegungen zur Gestaltung des Beratungsprozesses im Fokus.

- Wie können die verschiedenen kommunikativen Settings mit ihren jeweiligen Vorteilen gezielt im Beratungsprozess kombiniert werden?
- Wann sollte ein Medienwechsel erfolgen und wie ist dieser fachlich begründet?
- Welche Kompetenzen benötigen Beratende für eine professionelle Umsetzung von Blended Counseling?

Die nachfolgenden Fallbeispiele aus der Mütter- und Väterberatung zeigen mögliche Blended Counseling-Verläufe (Camenzind et al. 2021):

Beratungskontakt	1	2	3	4
Setting	F2F	Messenger	Messenger	Messenger Telefon
Dauer	60	5	10	10 + 10
Abstand	Start	2 Tage	13 Tage	13 Tage Wechsel

*Empfand es als sehr angenehm für eine kurze Rückfrage den Messenger benutzen zu können. Die Antwort war nicht dringend. Somit hatte die Klientin Zeit, um zu antworten.*

*Die Klientin konnte mir die Fotos auch per Threema senden und musste nicht extra für eine kurze Antwort ins Büro kommen.*

Quelle: Camenzind et al. 2021, S.37

Die Abbildung zeigt einen Beratungsprozess mit einer 36-jährigen Klientin, die nur über geringe Deutschkenntnisse verfügte. Nach einer intensiveren Phase sollte die Beratung in eine Begleitung übergehen. Dazu waren die Kommunikation über Threema Messenger und das Telefon vorgesehen. Im vierten Beratungskontakt wird deutlich, dass hier die Beratung per Messenger an ihre Grenzen stiess und die Beraterin nach ca. 10 min den Wechsel auf das Telefon initiierte (Camenzind et al. 2021, S.37).

Beratungskontakt	1	2	3	4
Setting	F2F Hausbesuch	F2F Hausbesuch	Messenger	F2F Quartierberatung
Dauer	60	50	5	20
Abstand	Start	32 Tage	3 Tage	4 Tage

Quelle: Camenzind et al. 2021, S.39

«Dieser Beratungsprozess erfolgte mit einem Elternpaar mit Migrationshintergrund und wurde aufgrund der geringen Deutschkenntnisse auf Englisch durchgeführt. Nach einem ersten Hausbesuch zusammen mit der Hebamme bot die Beraterin im Verlauf des zweiten Hausbesuchs an, zukünftig neben den Face-to-Face-Gesprächen auch über den Threema Messenger in Kontakt treten zu können. Dies wurde anschliessend von Seiten des Paares genutzt, wobei es sich um eine abgegrenzte Frage/Auskunft handelte.» (Camenzind et al. 2021, S.39)

Für eine gelingende Realisierung von Blended Counseling sind neben der konzeptionellen Grundlage klare Regeln im Team zur *Erreichbarkeit / Antwortschnelligkeit* wichtig (vgl. Diözesan-Caritasverband Köln 2023): «Menschen sind es über ihre digitale Alltagskommunikation gewöhnt, dass eine Antwort (z.B. in der Messengerkommunikation) häufig fast unmittelbar erfolgt. Umso wichtiger ist es, die Fragen der Erreichbarkeit und Antwortschnelligkeit zunächst organisational innerhalb der beteiligten Teams zu klären und dann explizit gegenüber den Klient:innen zu kommunizieren. Dies kann über die Website als allgemeine Erstinformation, auf jeden Fall jedoch im Blended Counseling-Erstgespräch erfolgen. Um keine unrealistischen Erwartungen einer Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit zu wecken, benötigen Klient:innen Informationen zu den Zeiten der digitalen Erreichbarkeit, sowie zu den Fristen für eine Antwort. (...).

Bei einer Mailberatung ist es in der Regel üblich, innerhalb von 48-72 Stunden werktags zu antworten. Im Blended Counseling kann dies je nach Einschätzung der Situation des Klienten bzw. der Klientin auch entsprechend angepasst werden.

Insbesondere für die Messengerkommunikation empfiehlt es sich für die Beratenden, mehrmals in der Woche kürzere Zeitfenster (z.B. 30-60 Minuten) für die Beantwortung von Messengeranfragen einzuplanen. Bei einer Messengerkommunikation kann dann den Klient:innen mitgeteilt werden, dass in der Regel am selben Tag geantwortet wird, sofern dieser ein Arbeitstag ist (bei Teilzeitberatenden empfiehlt es sich, zu Beginn eines Blended Counseling-Prozesses den Klient:innen die eigenen Arbeitstage zu nennen).

Den Klient:innen gegenüber ist es wichtig zu verdeutlichen, dass für eine Chatberatung ein Termin vereinbart werden sollte, damit synchron, also zeitgleich, schriftlich kommuniziert werden kann» (Diözesan-Caritasverband Köln 2023, S. 17).

#### Die organisationale Ebene

- Welche institutionellen Voraussetzungen sind notwendig für ein Blended Counseling (Konzept, technische Ausstattung, Abläufe, Rahmenbedingungen, Psychohygiene der Beratenden, etc.)?
- Wie können die Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit / Datenschutz gewährleistet werden?
- Welche technischen Lösungen für Blended Counseling sind sinnvoll? Welche sind realisierbar?
- Welche Kompetenzen sind (im Team) vorhanden und wo braucht es Schulungen?

(Hörmann et al. 2019, S. 11)

Beratung im digitalen Setting muss alle Anforderungen an beraterische Vertraulichkeit und Datenschutz gewährleisten, die im Face-to-Face-Setting vor Ort Standard sind. Die Entscheidung über die technische Lösung wird in der Regel organisational getroffen. Dabei sollte im Hinblick auf Blended Counseling geklärt werden welche kommunikativen Settings verfügbar sein sollen. Wird eine Entscheidung für Einzeltools getroffen – z.B., dass zusätzlich zur Face-to-Face-Beratung vor Ort ein Messenger und ein Videotool im Beratungsprozess genutzt werden sollen, so muss die Datenschutzfrage für jedes Tool einzeln geklärt werden (Hörmann et al. 2023, Diözesan-caritasverband Köln 2023).

## Empfehlungen Einzeltools

- [ProtonMail](#) ist beispielsweise eine E-Mail-Kommunikation, welche den schweizerischen Datenschutzanforderungen entspricht.  
[FactSheet ProtonMail in 2 Versionen](#): für Beratende und für Klient:innen
- Threema ist zum Beispiel ein datenschutzkonformer Schweizer Messenger.
- Umfassende Bewertungen verschiedener Messenger finden sich [hier](#) (Quelle: Kuketz IT-Security). Eine etwas übersichtlichere, allerdings ältere Darstellung, findet sich bei [educa](#) (Stand: November 2021).

Auch sollte berücksichtigt werden, dass die Kombination verschiedener technischer Lösungen in einem Beratungsprozess zu einem Medienbruch führen kann, da sich Klient:innen je nach kommunikativem Setting jeweils bei einem anderen Tool anmelden müssen.

Mittlerweile gibt es verschiedene Anbieter für integrierte Lösungen, die auf eine Plattform, die Realisierung von Blended Counseling technisch unterstützen (Silfverberg/Hörmann 2022). In diesen Fällen werden häufig auch Dokumentationssysteme direkt auf der Plattform angeboten. Grundsätzlich sollte jeweils organisational geprüft werden, wie sich vorhandene Dokumentationssysteme und technische Lösungen für digitale Beratung bestmöglich verknüpfen lassen.

## Zentrale Begriffe

Mit Blick auf die Definition von Blended Counseling bedeutet:

- *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 Kommunikationswege. Der Medienwechsel im Beratungsprozess wird stark an den Bedarfen der Klient:innen ausgerichtet. Zudem erfolgen fachlich begründete gezielte Wechsel im Beratungsprozess, um so die Ziele der Beratung bestmöglich zu erreichen und die vorhandenen Ressourcen effizient zu nutzen. *Kommunikative Settings* «sind digitale und analoge Räume, in denen Kommunikation stattfinden kann und die im Rahmen des Blended Counseling miteinander kombiniert werden können: das kopräsente Face-to-Face-Gespräch vor Ort, die Videokommunikation, die Mailkommunikation, die Telefonkommunikation, die Kommunikation via Messenger (schriftbasiert oder sprachbasiert) sowie via Chat» (Hörmann et al. 2023, S. 27, 71).

## Weiterführende Informationen

### Informationsportale:

FHNW: <https://www.blended-counseling.ch/>

- Informationen zu Tools
- Veröffentlichungen zu verschiedenen Blended-Counseling-Projekten
- Informationen zu Fachliteratur

### Praxishilfen / Konzepte / Anwendung

Diözesan-Caritasverband Erzbistum Köln e.V., (2023). *Konzept Blended Counseling in der Erziehungsberatung*,

[https://www.caritasnet.de/export/sites/dicv/onlineberatung/.content/.galleries/downloads/C\\_BlendedCounseling\\_L3.pdf](https://www.caritasnet.de/export/sites/dicv/onlineberatung/.content/.galleries/downloads/C_BlendedCounseling_L3.pdf) (11.07.2024)

Deutscher Caritasverband e.V., (2020). *Eckpunkte Blended Counseling*,

[https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/online-beratung/ob-fuer-berater-inne/uebergreifende-infos/material/eckpunkte-blended-co/eckpunkte\\_blended\\_counseling\\_201014\\_v2.pdf%3Fd%3Daf%3Dpdf](https://www.caritas.de/cms/contents/caritas.de/medien/dokumente/online-beratung/ob-fuer-berater-inne/uebergreifende-infos/material/eckpunkte-blended-co/eckpunkte_blended_counseling_201014_v2.pdf%3Fd%3Daf%3Dpdf) (11.07.2024)

Engelhardt E., Wenzel J. (2020) Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie Beratung und Familientherapie (Hrsg.). *Positionspapier Online-Beratung in Zeiten der Coronakrise*

[https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2020\\_Onlineberatung-in-der-Corona-Krise-2020-03-20-VS-1-0.pdf](https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2020_Onlineberatung-in-der-Corona-Krise-2020-03-20-VS-1-0.pdf) (11.07.2024)

Hörmann, M. (2022). Der Paritätische Gesamtverband (Hrsg.), *Blended Counseling. Arbeitshilfe für die Praxis der Migrationsberatung für erwachsene Zuwander:innen (MBE)*. ), [https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/doc/blended-counselling-2022\\_web.pdf](https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/blended-counselling-2022_web.pdf) (11.07.2024)

Ruf, D. (2022) Deutscher Caritasverband e.V. (Hrsg.). *Implementierung und Umsetzung von Blended Counseling in der*

*Suchtberatung*. [https://suchtkooperation.nrw/fileadmin/user\\_upload/Handreichung\\_Blended\\_Counseling\\_Stand\\_April\\_2022.pdf](https://suchtkooperation.nrw/fileadmin/user_upload/Handreichung_Blended_Counseling_Stand_April_2022.pdf) (11.07.2024)

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung: Leitfäden, Praxishilfen, Statistiken zum Thema Online-Beratung: [bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern | Bundeskonferenz für Erziehungsberatung](#)

### Praxisbeispiele

Mütter- und Väterberatung Kanton Bern, Digitale Beratung: [Mütter- und Väterberatung des Kantons Bern - Digitale Beratung](#)

Pro Juventute, Elternberatung frühe Kindheit [Pro Juventute: Mutter- und Vaterberatung per Telefon und Chat](#), Programmverantwortliche Julia Baur, [julia.baur@projuventute.ch](mailto:julia.baur@projuventute.ch), Support und Technik Beratung frühe Kindheit Trix Wagner, [Beatrix.Wagner@projuventute.ch](mailto:Beatrix.Wagner@projuventute.ch)

## Literatur

- Camenzind G., Hörmann M., Tschopp D., (2021). *Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling. Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Schlussbericht.* <https://irf.fhnw.ch/server/api/core/bitstreams/67252b9c-86fb-400f-aeaa-daf6e10ad8d7/content> (11.07.2024)
- Camenzind G., Hörmann M., Silfverberg M., (2023), *Medienkompetenz Blended Counseling. Ein Modell*, Tübingen: DGVT-Verlag. Beratung Band 19.
- Engelhardt, E. M. (2021). *Lehrbuch Onlineberatung (2. Aufl.)*. Vandenhoeck & Ruprecht Verlage.
- Heule, D. (2020), *Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft bei der IV-Stelle Graubünden?: Herausforderungen und Chancen, die sich bei der IV-Berufsberatung durch eine mediatisierte Kommunikation ergeben, mit Fokus auf Videoberatung*, Master-Thesis ZHAW, <https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/21385> (11.07.2024)
- Hörmann, M. (2024). Blended Counseling in der Familienberatung. In: Unsere Jugend 11/12 2024, S. 482-489.
- Hörmann, M. (2022). Digital und analog im Mix – neue Potenziale in der Beratung. In: Newsletter sozialinfo.ch Juni 2022. <https://www.sozialinfo.ch/digitalisierung/fokusartikel/digital-und-analog-im-mix-neue-potenziale-in-der-beratung>
- Hörmann, M. (2020). Digital unterwegs im Möglichkeitsraum. In: Vogt, M. (Hg.). *Einfach kurz und gut 2.0. Lösungsfokussierte Kurzzeittherapie in Theorie und Praxis*. S. 119-127. Dortmund: Verlag Modernes Lernen.
- Hörmann, M./Engelhardt, E. (2022). Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 2/2022. S. 72-77. Online verfügbar unter: [https://www.systemisch-loesungsorientiert-beraten.ch/wp-content/uploads/sites/96/2022/10/ZSTB-2\\_22-Ho%CC%88rmann\\_Engelhardt.pdf](https://www.systemisch-loesungsorientiert-beraten.ch/wp-content/uploads/sites/96/2022/10/ZSTB-2_22-Ho%CC%88rmann_Engelhardt.pdf) (11.07.2024).
- Hörmann, M./Tschopp, D./Wenzel, J. (2023). *Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Silfverberg, M./Hörmann, M. (im Erscheinen). Wegweiser für den digitalen Möglichkeitsraum – beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung* 1/25.
- Silfverberg, M. (2021). Videogestützte Onlineberatung bei ask! – Ein Praxisbericht aus der Berufs-, Studien – und Laufbahnberatung während des Schweizer Lockdown 2020. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 17. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2. <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/silfverberg.pdf> (11.07.2024)

Silfverberg, M. & Hörmann, M. (2022). Wegweiser und Landkarten für den digitalen Dschungel. Beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen. Vortrag im Rahmen eines Workshops auf dem Fachforum Onlineberatung am 19.09.2022.

Truttmann R., (2022), Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Eine Untersuchung zur Qualität gemischter Beratungssettings. Master-Thesis BFH.  
<https://www.soziothek.ch/blended-counseling-in-der-wirtschaftlichen-sozialhilfe> (11.07.2024)