



PROJEKT- KONZEPT

Blended Counseling in der
Schwangerschaftsberatung

Projekttopf Handeln für die Zukunft des
SkF Diözesanverein

Ein Projekt des SkF Freiburg e.V. · Kartäuserstraße 51 · 79102 Freiburg



29.10.2024 | © SkF Freiburg e.V.

Manuel Arnegger

Projektkonzept Blended Counseling in der Schwangerschaftsberatung

Ausgangspunkte

Die Frage, ob sich Beratungsdienste im Bereich der katholischen Kirche mit dem Thema Blended Counseling befassen oder nicht, ist schon seit längerer Zeit beantwortet: Sowohl im Kontext des Deutschen Caritasverbandes als auch im Kontext des SkF Diözesanverbandes gibt es seit einigen Jahren eine intensive Beschäftigung mit der Frage, wie Blended Counseling als ein Leitkonzept in der Beratung umgesetzt werden kann. Vor diesem Hintergrund geht es nicht mehr um das Ob sondern um das Wie, und Ausführungen dahingehend, warum traditionelle Beratungssettings um digitale Formate ergänzt werden sollen und warum hier Blended Counseling im Sinne der Ratsuchenden zurecht ein leitendes Konzept ist, sind nicht Bestandteil des vorliegenden Projektkonzeptes. Wir orientieren uns vielmehr an den existierenden Vorarbeiten und verstehen das hier dargestellte Konzept als einen weiteren und notwendigen Baustein zur Umsetzung der gesamtverbandlichen Strategie.

Wir folgen damit auch der Empfehlung des Eckpunktepapiers Blended Counseling des Deutschen Caritasverbandes. Hier heißt es auf S. 4:

"Da die Ausgangsvoraussetzungen sehr vielfältig sind, werden zur Implementierung von Blended Counseling Modellprojekte empfohlen, aus dem eine Verstetigung in den Diözesancaritasverbänden (DiCV) bzw. vor Ort resultiert."

Definition Blended Counseling

Einer unserer Ausgangspunkte ist die folgende Definition:

"Wir verstehen unter Blended Counseling eine ganzheitliche Beratung, bei der sich die Ratsuchenden und Berater_innen den Kommunikationskanal auswählen können, welcher nach Maßgabe des Anliegens, der Situation und des Verlaufs im Beratungsprozess, der für sie am besten geeignete darstellt. Der Medienwechsel und die Kombination der verschiedenen Kommunikationskanäle sind Qualitätsmerkmale einer passgenauen und lebensweltorientierten Beratung. Unterschiedliche analoge und digitale Beratungsangebote stehen mit ihren besonderen Eigenschaften gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend zur Auswahl. Eine Beratung – verschiedene Beratungskanäle!"

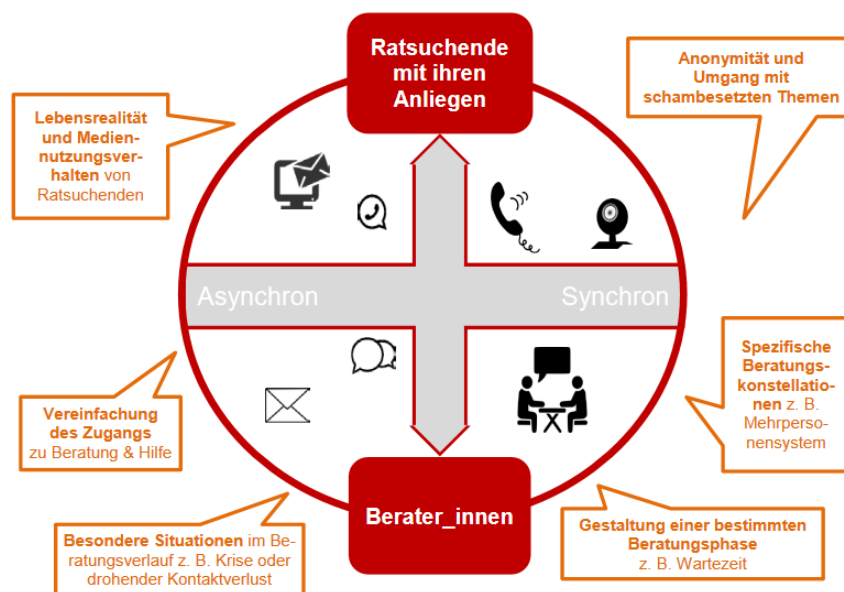
Quelle: FAQs zur Online-Beratung der Caritas, Stand September 2024, S. 4

Ergänzend dazu:

"Wir verstehen unter Blended Counseling, dass die Ratsuchenden und Berater_innen das Medium auswählen können, welches nach Maßgabe des Anliegens, der Situation und des Verlaufs im Beratungsprozess das für sie am besten geeignete darstellt. Der Medienwechsel und die Kombination der verschiedenen Kommunikationskanäle sind Qualitätsmerkmale einer passgenauen und lebensweltorientierten Beratung. Unterschiedliche analoge und digitale Beratungsangebote stehen mit ihren besonderen Eigenschaften gleichwertig und sich gegenseitig ergänzend zur Auswahl."

Quelle: Eckpunkte Blended Counseling, Stand Oktober 2020, S. 2

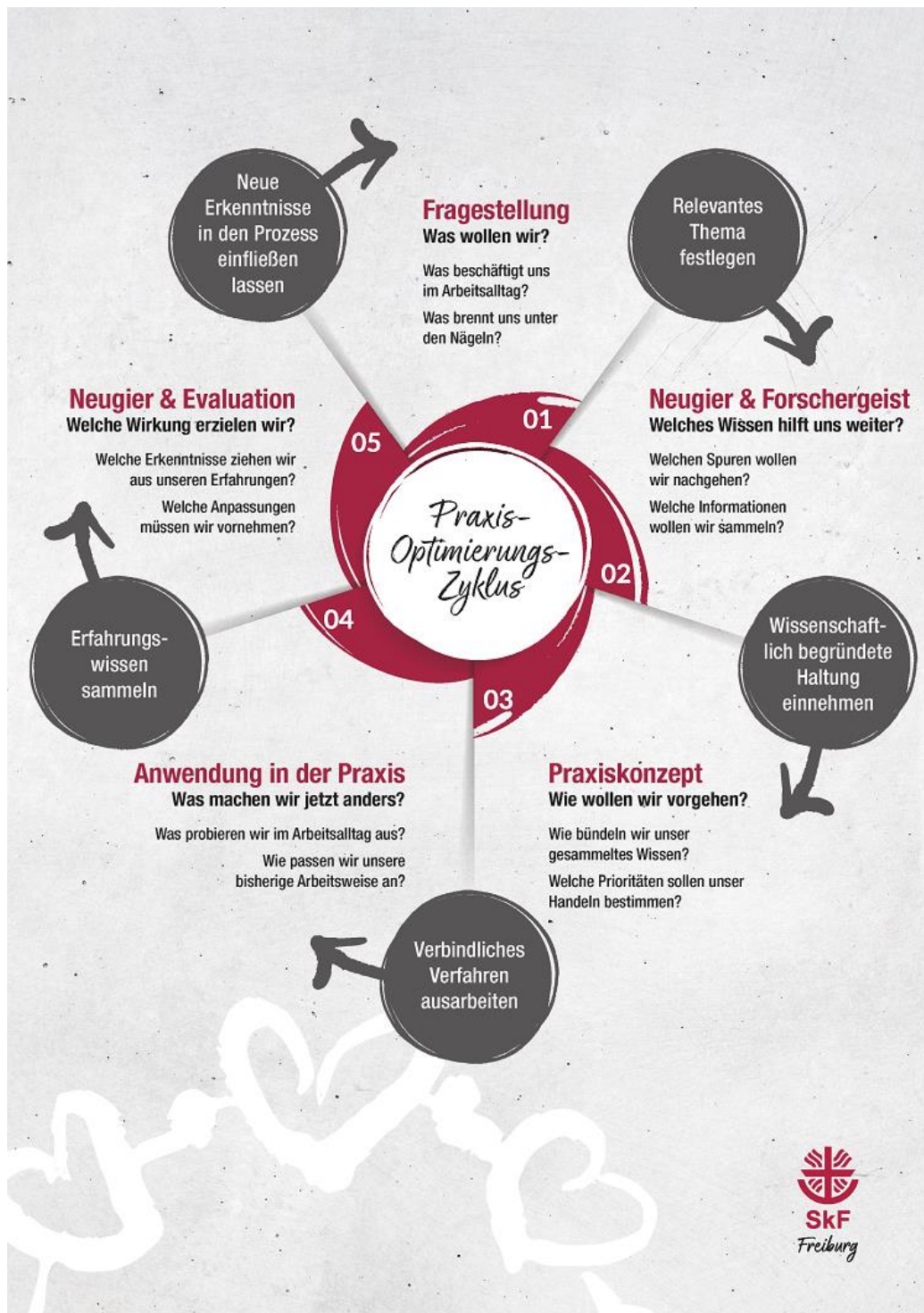
Blended Counseling - verbunden durch Kommunikation



Quelle: Eckpunkte Blended Counseling, Stand Oktober 2020, S. 3

Was ist notwendig?

Die Umsetzung eines auf diesem Verständnis beruhenden Konzeptes von Blended Counseling ist in mehrfacher Hinsicht ein anspruchsvolles Vorhaben. Es beinhaltet auf allen Ebenen der jeweiligen Organisation Anforderungen, die erfüllt sein müssen. Beratung muss vollständig neu gedacht und organisiert werden. Wir wollen im Rahmen unseres Projekts diesen Weg gehen. Zum Einsatz kommt dafür ein bereits vielfach erprobtes und bewährtes Instrument: Der Praxis-Optimierungs-Zyklus.



Die abgebildeten Schritte werden im Projektverlauf mehrfach durchlaufen. Auf globaler Ebene ist das relevante Thema mit Blended Counseling gesetzt, und es kann das bereits existierende Wissen einfließen, z. B. in Form der hier bereits zitierten Texte und ggf. auch mittels Expert:innen, die eingeladen werden. Auf dieser Grundlage entsteht ein erstes Grobkonzept, das sich aus mehreren Unterthemen zusammensetzen wird (z. B. Videoberatung, Chat-Beratung, Terminvergabe, Medienwechsel usw.). Im weiteren Projektverlauf werden diese Unterthemen konkretisiert, indem sie im Arbeitsalltag umgesetzt werden bzw. indem bereits existierende Umsetzungserfahrungen reflektiert und explizit gemacht werden.

Ziele

Mit dieser Vorgehensweise werden drei zentrale Ziele verfolgt:

1. Die Implementierung von Blended Counseling in der Schwangerschaftsberatung
2. Die Dokumentation aller Prozessschritte und der Ergebnisse als eine exemplarische Darstellung eines Implementierungsprozesses inkl. Aufbau eines Wikis zur (1) Sicherung des dabei entstandenen Wissens und (2) als Grundlage für einen Wissenstransfer
3. Die Ausbildung von Peer-Beraterinnen, die in kollegialer und pragmatisch ausgerichteter Weise ihr Wissen (und das aus dem Wiki) Kolleg:innen aus anderen Ortsvereinen zur Verfügung stellen

Im Folgenden werden die drei Ziele etwas genauer erläutert.

Implementierung von Blended Counseling

Hier orientieren wir uns an den vorhandenen Konzepten und Strukturen, die im Rahmen der bisherigen Bemühungen um das Thema Blended Counseling im Bereich der Caritas, des SkF und darüber hinaus entwickelt wurden, und dem, was es bereits an gelungenen Umsetzungen beim SkF Freiburg und in anderen Organisation gibt. Dazu beispielhaft zwei der im Eckpunktepapier benannten Voraussetzungen, die bereits umgesetzt wurden:

- "Alle Berater_innen verfügen über einen Account auf der Online-Beratungsplattform und können einen Direktlink oder einen Quick-Response-Code (QR-Code) ausgeben, die den Ratsuchenden einen direkten und einfachen Onlinezugang zu ihnen ermöglichen."
- "Mit den Kostenträgern ist geklärt, dass Beratung & Hilfe unabhängig vom Beratungsweg, dem gewählten Medium und von regionalen Grenzen (Landkreis, Bundesland) refinanziert ist."

Weitere im Eckpunktepapier genannte und für das Projekt als Orientierung geltende Bedingungen für eine gelingende Implementierung sind:

"Die Dienste und Einrichtungen bzw. Beratungsstellen sind an schnelles Internet und an die Online-Beratungsplattform angebunden und verfügen über aktuelle Hardware, die auch Video-Chats ermöglicht."

Vorhanden ist Internet in ausreichender Qualität (die sich in nächster Zeit durch Glasfaser und neuen IT-Dienstleister noch verbessern wird). Die Beraterinnen sind mit Laptops und Headsets ausgestattet. Im Projekt sollen u. a. Erfahrungen mit dem Einsatz von Tablets in der Onlineberatung gesammelt werden, weil wir erwarten, damit einfachere und authentischere Beratungssettings zu ermöglichen.

Ein weiteres Versuchsfeld besteht darin, zu prüfen, ob in PDF-Formularen rechts- und datenschutzsicher digitale Unterschriften durch Ratsuchende getätigt werden können.

"Die Beratung zwischen den Fachbereichen ist durchlässig."

Im Zentrum des Projekts steht das Team der Schwangerschaftsberatung. Wir gehen davon aus, dass die Erfahrungen und Errungenschaften im Projektverlauf auch auf die anderen Fachbereiche des SkF ausstrahlen werden und die bisher sehr gute interne Durchlässigkeit mindestens erhalten bleibt, indem auch z. B. die Frühen Hilfen und die Familienberatung von den Projektergebnissen profitieren werden. Auf keinen Fall darf sich das vorhandene Niveau der internen Durchlässigkeit durch das Projekt verschlechtern.

Die externe Durchlässigkeit zu anderen Einrichtungen und Diensten innerhalb der Caritas bzw. derjenigen Einrichtungen, die sich ebenfalls intensiver mit den vorhandenen digitalen Möglichkeiten befassen, sollte sich durch die Implementierung von Blended Counseling verbessern.

"Begleitende Supervision und regelmäßige Fortbildungen sind sichergestellt."

"Blended Counseling wird individuell von jedem Arbeitsfeld, jeder Einrichtung, jedem Dienst in seine/ihre Konzepte integriert."

"Wissenschaftliche Begleitung der Implementierung"

Diese drei Punkte werden zum großen Teil durch den Praxis-Optimierungs-Zyklus abgedeckt: Wird der Prozess in der vorgesehenen Weise durchlaufen, findet zu Beginn ein Wissenstransfer im Sinne einer Auseinandersetzung mit bereits vorhandenem Wissen statt, also etwas, was dem Besuch einer Weiterbildung oder einer In-House-Schulung sehr ähnlich ist. Im Austausch werden zudem sehr ähnliche Prozesse wie im Rahmen einer Supervision ermöglicht, natürlich bezogen auf das gewählte Thema und ohne bereits etablierte Formen der Supervision zu ersetzen. All das geschieht explizit mit dem Ziel, Blended Counseling in die bestehenden Strukturen und Abläufe zu integrieren. Begleitet wird der gesamte Prozess von einer wissenschaftlich ausgebildeten und in Implementierungsprozessen erfahrenen Projektleitung.

"Unterstützende/begleitende Workshops zur Implementierung von Blended Counseling in den Einrichtungen und Diensten vor Ort (bzw. regional zusammengefasst)"

In einer engeren Betrachtungswiese können die regelmäßigen Treffen im Rahmen eines Praxis-Optimierungs-Zyklus als intern begleitende Workshops betrachtet werden. Sie werden ergänzt durch die bereits bestehenden externen Angebote z. B. für Leitungs- und Fachkräfte oder durch das Fachforum auf diözesaner Ebene.

"Aufbau einer Infrastruktur, die es erlaubt, Daten zu erheben und auszuwerten."

Die Erhebung und Auswertung von Daten ist im Rahmen des Praxis-Optimierungs-Zyklus ein wichtiges Element, um Aussagen über Wirkungen treffen zu können. Hinter dem Konzept des Blended Counseling stehen Wirkannahmen, die es zunächst explizit zu machen gilt. Das Instrument, das hier zum Einsatz kommt, ist die PHINEO-Wirkungstreppe in einer erweiterten Form. Die Erweiterungen beziehen sich auf die Ermittlung von in Bezug auf die jeweiligen Wirkungsziele sinnvollen und praktikablen Indikatoren, Erhebungsinstrumente und Evaluationsformate. Das kann im Sinne einer formativen Selbstevaluation sehr schlank gehalten werden oder in Verbindung mit einer externen Evaluation sehr aufwändig sein. Wir entscheiden uns für die erste Variante einer internen Evaluation.

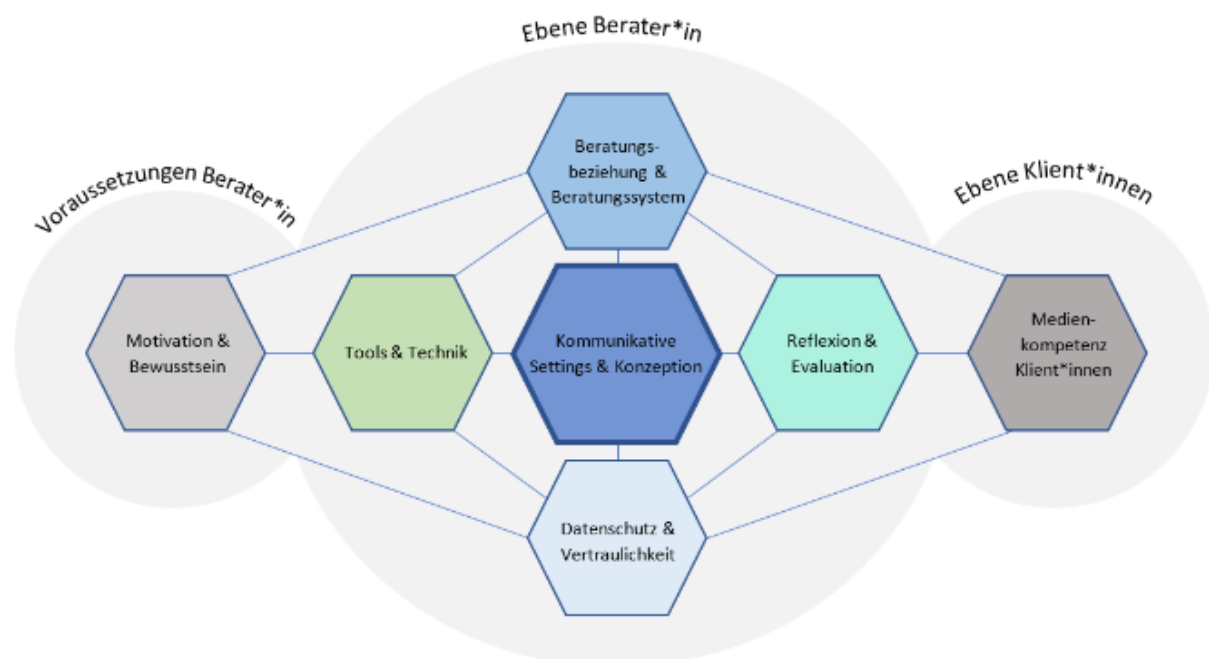
Offen ist dabei zunächst noch, ob das, was im Projektverlauf als notwendig für die Datenerhebung und -auswertung ist, auch als dauerhafte Grundlage einer kontinuierlichen Evaluation eingerichtet wird.

"Anpassungen vor Ort: z. B. Homepage, Konzepte, Qualitätsmanagement (QM), Kontaktdaten, Informationspapiere, Öffentlichkeitsarbeit"

Hier wird im Projektverlauf in erster Linie die für die Querschnittsaufgabe Öffentlichkeitsarbeit zuständige Person einzubinden sein. Durch den Referenten für Innovation und Entwicklung als Projektleitung werden die Themen Qualitätsmanagement und Datenschutz mit abgedeckt.

"Alle Berater_innen sind inhaltlich und methodisch qualifiziert, um die verschiedenen Medien (z. B. Chat, Videoberatung, etc.) professionell nutzen zu können: 'Alle müssen alles können.'"

In diesem Bereich wird der Schwerpunkt des Projekts liegen. Wir schließen hier an den Begriff Medienkompetenz an und orientieren uns in der weiteren Betrachtung an den Ausführungen von Camenzind, Hörmann & Silfverberg:



Quelle: Modell Medienkompetenz Blended Counseling nach Camenzind, Hörmann & Silfverberg 2023

Unterschieden werden drei Ebenen:

1. Voraussetzungen Berater:in (Motivation und Bewusstsein für Beratungen im digitalen Setting)
2. Berater:in (Kompetenzen zur Umsetzung von Blended Counseling – theoretische Vorkenntnisse und praktische Fertigkeiten)
3. Klient:innen (Förderung und Einschätzung von Medienkompetenzen der Klient*innen)

Denkbar wäre, mit einem Selbsteinschätzungsbogen zu beginnen (z. B.: https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2023/07/HSA_FHNW_Selbsteinschaetzungsbogen_Blended-Counseling_2022.pdf), um zu Beginn des Projekts so etwas wie einen Ist-Stand zu erheben, an dem sich in der anschließenden Phase entsprechend ausgerichtete externe oder interne Qualifizierungsaktivitäten ausrichten. Die Erhebung eines Ist-Standes kann zudem ein Ausgangspunkt dafür sein, um im Sinne des oben skizzierten Evaluationsdesigns Aussagen über spezifische Wirkungen des Projekts zu ermöglichen.

Weiterführende Quelle: Camenzind, G.; Hörmann, M.; Silfverberg, M. (2023): Medienkompetenz Blended Counseling. Ein Modell. Tübingen: dgvt Verlag

Dort werden die Kompetenzbereiche in folgender Weise weiter ausdifferenziert:

- Kompetenzbereich Motivation und Bewusstsein für Beratung im digitalen Setting: Beratende sind motiviert, digitale Medien für die Kommunikation zu nutzen, sind sich bewusst, dass die Beratung über digitale Medien in einem spezifischen Setting stattfindet, welches sich von der Beratung vor Ort unterscheidet, sind bereit sich zum Thema Beratung im digitalen Setting weiterzubilden.
- Kompetenzbereich Beratungsbeziehung & Beratungssystem: Beratende sind in der Lage auch im digitalen Setting Stimmungen und Reaktionen zu erfassen und Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen; sind in der Lage, die Qualität der Beratungsbeziehung auch im digitalen Setting aufzubauen bzw. aufrechtzuerhalten; sind in der Lage, verschiedenen kommunikative Settings gezielt für die Kooperation und Zusammenarbeit im Beratungssystem einzusetzen.
- Kompetenzbereich Kommunikative Settings und Konzeption von Blended Counseling: Beratende kennen die Möglichkeiten zu Interaktion mit Klient:innen sowie die Herausforderungen, welche die verschiedenen kommunikativen Settings jeweils bieten; sind in der Lage, den Blended-Counseling Prozess konzeptionell zu fundieren; sind in der Lage, aus verschiedenen kommunikativen Settings jene zu wählen, die zur Bedürfnislage der Klient:innen sowie zur Zielsetzung des Prozesses passen; sind in der Lage, sich dem jeweiligen kommunikativen Setting angepasst auszudrücken und auf das Gegenüber zu reagieren; sind in der Lage, die Vielfalt von Lebenslagen und Kulturen im Hinblick auf die Wahl der kommunikativen Settings im Beratungsprozess adäquat zu berücksichtigen; sind in der Lage, auch im digitalen Setting prozessorientiert zu beraten.
- Kompetenzbereich Tool & Technik für Blended Counseling: Beratende verfügen über aktuelles Grundlagenwissen zu IT Hardware und beratungsrelevanter Software; kennen eine Auswahl an geeigneten Tools und Plattformen für Beratung; sind in der Lage, die verwendeten digitalen Tools und Plattformen richtig und mit angemessenem zeitlichen Aufwand einzusetzen; sind in der Lage, geläufige technische Probleme bei den für die Beratung eingesetzten Tools und Plattformen zu lösen.

- Kompetenzbereich Datenschutz und Vertraulichkeit für Beratung im digitalen Setting: Beratende kennen die Rechtlichen Rahmenbedingungen insbesondere zu Datenschutz und Datensicherheit für die Nutzung verschiedener technischer Lösungen in der Beratung; sind sich möglicher Risiken und Bedrohungen im digitalen Umfeld bewusst; sind in der Lage, in der Beratung datenschutzrelevante Aspekte einzuhalten und einen vertraulichen Rahmen herzustellen.
- Kompetenzbereich Reflexion & Evaluation: Beratende kennen ihre Einstellungen zu digitalen Medien und haben ihre Medienbiografie reflektiert; sind in der Lage, die Nutzung von digitalen Medien in der Beratung ethisch zu reflektieren; sind in der Lage, digitale Medien einzuordnen und kritisch zu bewerten; sind in der Lage, ihre Nutzung digitaler Medien im Anschluss an die Kommunikation zu überdenken und daraus Schlüsse für weitere Beratungen zu ziehen; kennen Abläufe für krisenhaft verlaufende Beratung (z. B. Suizidandrohung, Beobachtung von Straftaten etc.).
- Kompetenzbereich Förderung der Medienkompetenz von Klient:innen: Beratende sind in der Lage, eine erste Einschätzung der Medienkompetenz ihres Gegenübers vorzunehmen; sind in der Lage, bei den Klient:innen die Motivation und Offenheit für Beratung im digitalen Setting zu fördern; sind in der Lage, Klient:innen für Datenschutzfragen zu sensibilisieren; sind in der Lage, den Klient:innen bei der Behebung von geläufigen technischen Problemen bei den eingesetzten Tools und Plattformen behilflich zu sein.

Das wird hier im Projektkonzept auch deshalb so ausführlich dargestellt, weil dadurch deutlich wird, wie vielschichtig und gleichzeitig bedeutend die individuelle Ebene im Rahmen des Projekts ist und wie wichtig es ist, einen Implementierungsprozess auf einen längeren Zeitraum (drei Jahre) anzulegen und als einen kollektiv und partizipativ organisierten Prozess der Ermöglichung von individuellen Entwicklungs- und Wachstumsprozessen zu verstehen.

Projektdokumentation und Aufbau eines Wikis

Die Dokumentation übernimmt im Projekt eine über das übliche Maß hinausreichende Funktion: Es sollen nicht nur Projektaktivitäten abgebildet und festgehalten werden (im Sinne einer Nachweispflicht) sondern gleichzeitig soll sie die Grundlage für den Aufbau eines Wikis im Sinne eines zeitgemäßen digitalen Handbuchs für das Thema Blended Counseling in der Ausprägung beim SkF Freiburg und darüber hinaus sein.

Während die Projektdokumentation sich am zeitlichen Verlauf orientiert, entsteht nach und nach eine an Inhalten und Themen orientierte Sammlung von Wissen. Das unterstützt nicht nur die Einarbeitung von neuen Kolleg:innen sondern macht es auf pragmatische Weise notwendig, sich auf im Team geteilte und dadurch verbindliche explizite Standards zu verständigen und diese stetig weiterzuentwickeln. Das Wiki-Format unterstützt diese Vorgehensweise. Die technischen Voraussetzungen und Erfahrungen für den Aufbau eines Wikis sind vorhanden und bereits in anderen Projekten erprobt.

Ausbildung von Peer-Beraterinnen

Es ist davon auszugehen, dass in den nächsten Jahren viele Einrichtungen und Dienste sich intensiver mit dem Thema Blended Counseling befassen werden, darunter auch andere SkF Ortsvereine. Selbst wenn die Voraussetzungen und Bedingungen sehr unterschiedlich sind, werden in den unterschiedlichen Kontexten ähnliche Probleme und Fragen entstehen, zu deren Lösung es sehr wertvoll sein kann, mit Gleichgesinnten, die bereits Lösungen gesucht und gefunden haben, zu sprechen. Die Möglichkeit der Vor-Ort-Unterstützung und der Peer-Beratung lässt einen effektiven und wirksamen Wissenstransfer erhoffen. Das gilt sowohl für die Ebene der Schwangerschaftsberatung als auch auf Leitungsebene.

Für die SkF Ortsvereine der Erzdiözese Freiburg soll die Expertise der Peer-Beraterinnen des SkF Freiburg verfügbar sein und während der Projektlaufzeit durch Projektmittel finanziert werden. Dafür soll es für das zweite und dritte Projektjahr ein Kontingent geben, das von den Ortsvereinen abgerufen werden kann. Das kann als Vor-Ort-Beratung geschehen oder mittels anderer Formate. Hier sollen ganz ähnliche Prinzipien wie beim Blended Counseling zur Anwendung kommen, indem das Beratungsformat flexibel angepasst werden kann.

Auf der Ebene des SkF Diözesanvereins kann die Möglichkeit, Peer-Beratung in Anspruch nehmen zu können, als ein zunächst zeitlich begrenztes weiteres Strukturmerkmal betrachtet werden, das - wenn es sich bewährt - auch verlängert werden könnte ggf. in Verbindung mit dem neu eingeführten Mentoring. Das Format der Peer-Beraterinnen soll eine der Bedingungen für eine Förderung aus dem Projekttopf Handeln für die Zukunft verwirklichen helfen: Die Übertragbarkeit der Ergebnisse in andere Ortsvereine. Das Prinzip "Aus der Praxis. Für die Praxis" erscheint hier als vielversprechender Ansatz, um diesen Wissenstransfer möglich zu machen.