

Digital unterwegs im Counseling Impulse und Anwendungsbeispiele

BVPPT
31.1.2020 Köln

Prof. Dr. Martina Hörmann

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit
Institut Beratung, Coaching
und Sozialmanagement



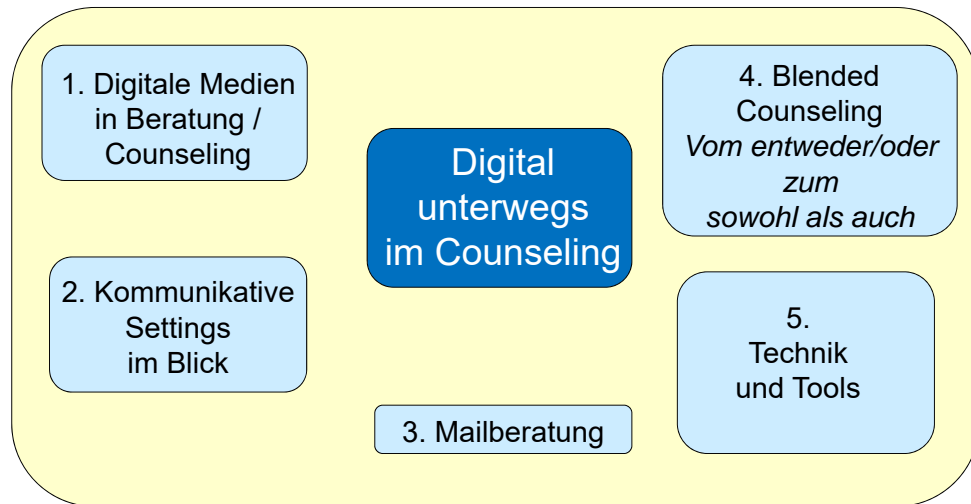
Eine Zukunfts-
vision aus dem
Jahr 1900



Jean-Marc Côtés Vision der Postzustellung im Jahr 2000, die er anlässlich der Pariser Weltausstellung im Jahr 1900 malte.

Quelle: Stifterverband für die dt. Wissenschaft (2019). Carta 2020, S. 14.

Was Sie erwartet...



Digitale Medien in Beratung und Counseling

rasante Mediatisierung der Lebenswelt der Adressatinnen und Adressaten von Beratung/Counseling.

Digitale Medien als selbstverständlicher Teil des privaten und beruflichen Alltags

«Wir werden (...) Beratung in Zukunft nicht ohne Bezug zu neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können. (...)

Beratung wird ohne Medienbezug undenkbar.

In der Konsequenz wird diese Entwicklung dazu führen, dass die Relationen und Bezugssysteme, sowohl der Beratungskonzepte wie auch des Beratungshandelns sich verändern müssen und werden»

(Engel 2002, zit. n. Weiss 2013: 1)

Digitale Medien in Beratung und Counseling: Chancen

Verbesserter Zugang zum Angebot

Schaffung **neuer, zusätzlicher, niedrighschwelliger, adressatenzentrierter Zugänge** z.B. durch Onlineberatung

auch schwer erreichbare Personen erreichen

«Durch Neue Medien, insbesondere durch **anonyme Beratungsangebote**, können nun auch diejenigen Menschen erreicht werden, die sich nicht in der Lage fühlen, professionelle Hilfe vor Ort zu suchen.» (Wenzel 2015:38)

Lebensweltorientierung

lebensweltlichen Zusammenhänge der Adressat*nnen, Klient*innen, Kund*innen berücksichtigen (Kutscher 2014)

Digitale Medien in Beratung und Counseling: Chancen

potenziell grössere/schnellere Offenheit des Klienten / der Klientin

- elektronische Medien ermöglichen eine **offenere Problemmunikation** als das persönliche Gespräch (Knatz/Dodier 2003:127)
- «(...), dass Klienten vor allem das **geringere Klientifizierungsrisiko** schätzen. Dies bedeutet: (...), es besteht kein potenzielles Stigmatisierungsrisiko, ich kann 'experimentelle' Fragen stellen, kann sie mehreren Experten stellen usw.
Und wenn alles schief läuft, bleibt mir die Delete-Taste. Ich bleibe User und werde nicht gleich zum Klienten.» (Eugster in Pichler 2014).

präventiv

- Ratsuchende wenden sich **frühzeitiger** an eine professionelle Stelle
- auch tabuisierte schambesetzte Themen können angesprochen werden

Digitale Medien in Beratung/Counseling: Herausforderungen

Einschätzungen zu (fehlenden) Möglichkeiten mediatisierter Beratung

Vorannahme: mediatisierte Formen der Beratung sind nur für informationszentrierte Anliegen geeignet, nicht aber für psychosoziale Fragen und prozessorientierte Beratung

- es gibt Onlineberatungskonzepte, die nahezu ausschliesslich auf die Informationsvermittlung setzen
Eine Frage – eine Antwort, FAQ
- Mediatisierte Beratung: Möglichkeiten auch «emotionale Fragen verschiedenster Art zu bearbeiten. Damit bietet das Internet neue Möglichkeiten, **Menschen in schwierigen Situationen zu erreichen** und zwar selbst dann, wenn es um schambesetzte oder hoch emotionale Themen geht.» (Wenzel 2015: 38)
- kann auf spezifische Bedarfe Bezug nehmen, die F2F nicht abdecken kann bzw. für die F2F nicht geeignet ist.

Digitale Medien in Beratung/Counseling: Herausforderungen

Einschätzungen zu (fehlenden) Möglichkeiten mediatisierter Beratung

Vorannahme: mediatisierte Beratung konkurrenziert die Vor-Ort-Angebote

- mediale Beratung nicht als Konkurrenz, sondern trägt sogar zur Steigerung der Nachfrage nach Face-to-Face-Beratung bei
«Somit **kann die schriftliche Beratung per Internet eine Brücke bauen** zu den örtlichen Angeboten der Beratungsstellen» (Wenzel 2013: 106)
- **Klärung/Weitervermittlung** durch die im Internet vorfindbaren Informationen zu Beratungsangeboten vor Ort
=> bin ich hier mit meinem Anliegen richtig?
(Wenzel 2015: 106/107)

Digitale Medien in Beratung/Counseling: Herausforderungen

Mögliche unerwünschte Effekte

- **Digital Gap**
Gefahr der **Reproduktion von Ungleichheit** innerhalb der Mediennutzung sowie Herausforderung der ungleichheitssensiblen Gestaltung von Beteiligungs- wie Beratungsangeboten über digitale Medien (ebd.).
 - **Disinhibition Effect**
z.B. Mailbombardement
fehlende Höflichkeitsregeln, Distanzlosigkeit, Enthemmung
- => erhöhte Anforderung an professionelle Distanz

Datenschutz / technische Anforderungen / Qualifikation der Beratenden

Kommunikative Settings im Blick

Neben **Face-to-Face-Kontakt** 8 weitere Basismedien (Geissler)

- Asynchrones E-Mailing
- Synchroner Textchat
- Synchroner Video-Dialog
- Asynchrones Videomailing
- Synchroner Telefon-Dialog
- Asynchrones Audiomailing (Anrufbeantworter, Voicemails)
- Voice-based Avatar- Dialog
- Chat-based Avatar Dialog

...und wie beraten Sie?



Quelle: www.safezone.ch

Kommunikative Settings im Blick: Face-to-Face

+

- sehr reichhaltige Kommunikation
- Beziehungsaufbau gut möglich
- Konzentration auf das Gespräch direkt möglich

-

- ggf. Befangenheit durch persönliche Anwesenheit (je nach Thema)
- direkte Antwort notwendig, Pausen ggf. unangenehm
- Aufwändige Logistik
 - * beide zur gleichen Zeit am selben Ort (= synchrone Kommunikation)
 - * ressourcenintensiv
- ggf. Aktivierung von Vorurteilen
- Zumeist zeitlich und räumlich kaum flexibel

Kommunikative Settings im Blick: asynchroner Mailkontakt

+	-
<ul style="list-style-type: none">• sehr niederschwellig, da zeitlich und räumlich flexibel• sehr gut geeignet für scham-besetzte Themen• Möglichkeit für Nachdenkpausen• Möglichkeit etwas zu deponieren• Beratung wird dokumentiert (für Kl. und Berater/in ggf. von Vorteil)• ideal für Beratungslernen	<ul style="list-style-type: none">• Asynchrone Kommunikation, d.h. zeitversetzt => Wartezeit bis Antwort kommt• Schriftform für manche Kl. sehr voraussetzungsvoll• nicht geeignet für dringende Anliegen• Datenschutzfragen (z.B. Mailkontakt über Outlook)

Kommunikative Settings im Blick: synchroner Textchat

im Spannungsfeld von Schriftlichkeit (textbasierte Chats) und Mündlichkeit „schreib wie du sprichst“

+	-
<ul style="list-style-type: none">• sehr schnell• quasi-synchrones Medium• geeignet für kurze Infos	<ul style="list-style-type: none">• Schnelligkeit kann herausfordernd sein• begrenzte Form der Kommunikation• Gefahr der Missverständnisse

Chat eher als **ergänzendes Instrument** und weniger als «Stand-Alone»

Kommunikative Settings im Blick: synchroner Videodialog

+	-
<ul style="list-style-type: none">• reichhaltige Kommunikation (mit Einschränkungen)• geringer Ressourcenaufwand, da räumlich flexibel und häufig kostenlos• im Einzelsetting sehr effizient	<ul style="list-style-type: none">• ggf. Datenschutzbedenken (skype)• ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme• Weniger geeignet für Mehrpersonen-Systeme• Blick ins „Wohnzimmer“ für manche Klienten bedrohlich oder unangenehm

Kommunikative Settings im Blick

- synchrone Medien ermöglichen eine besonders reichhaltige Kommunikation
vgl. **Media-Richness-Theory**
Reichhaltigkeit eines Mediums ist abhängig von
 - (1) der Anzahl der zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle
 - (2) der Schnelligkeit, mit der Rückmeldungen möglich sind
 - (3) der Vielfalt der vermittelten Sprache
 - (4) der Möglichkeit zur Entstehung sozialer Präsenz
- «**Mythos Unmittelbarkeit** im Face-to-Face-Kontakt» (Wenzel 2015:36)
- Videoconsultation als synchrones, reichhaltiges Medium
- Telefon als synchrones Medium mit mittlerer Reichhaltigkeit

Mailberatung

- Asynchrone Kommunikation => zeitlich flexibel
- Schriftbasiert, d.h. schriftliche Ausdrucksfähigkeit als Voraussetzung
- In der „klassischen“ Onlineberatung zumeist **anonymer** Kontext

Anonymität

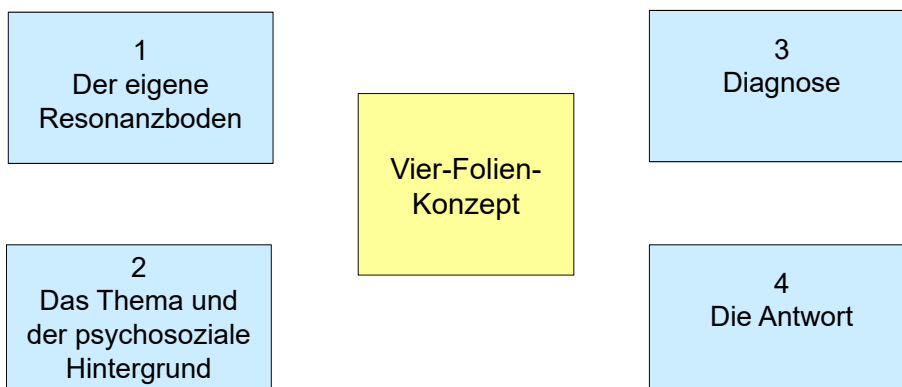
- äussere und innere Niedrigschwelligkeit
- Nähe durch Distanz

Nutzungsmuster (Weinhardt 2013)

- Jugendliche Krisenklienten/-klientinnen
- Zurückgezogene Dauerklienten
- Sachorientierte Informationsbeschaffer
- Erwerbstätige Medienpragmatiker

Mail-Beratung: das Vier-Folien-Konzept

(Knatz / Dodier 2003 / Knatz 2009)



Blended Counseling – vom entweder/oder zum sowohl als auch

Fall 3									
Nr. Beratungs-kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
kommunikatives Setting	F2F	Tel.	F2F	F2F	Mail	Tel.	Tel.	F2F	Tel.
Dauer	50 min	30 min	50 min	50 min	30 min	30 min	30 min	50 min	30 min
Abstand zwischen BK	Start ----- 6 Tage ----- 14 Tage ----- 8 Tage ----- 13 Tage ----- 1 Tag ----- 1 Tag ----- 4 Tage ----- 3 Tage								

(vgl. Hörmann et al. 2019: 71)

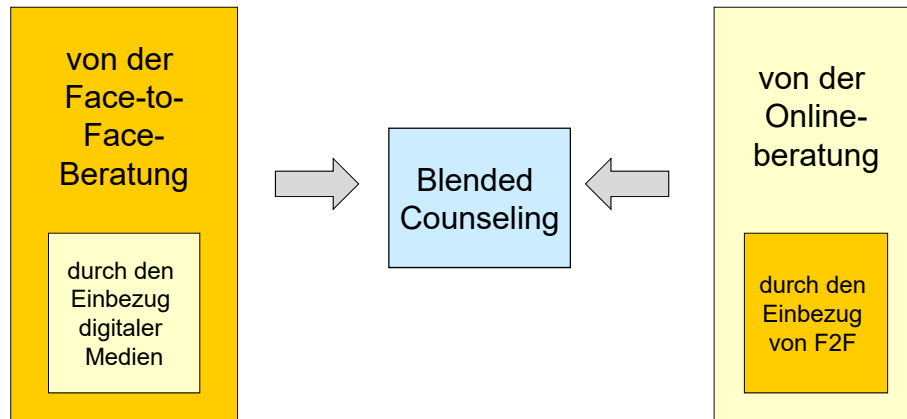
Blended Counseling



umfasst die systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung

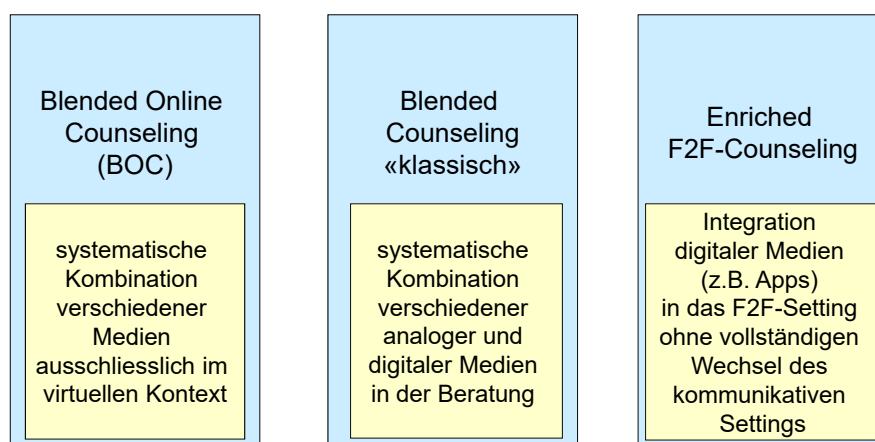


Vom «Entweder - oder» zum «sowohl als auch» Ausgangspunkte für Blended Counseling



Blended Counseling: Varianten

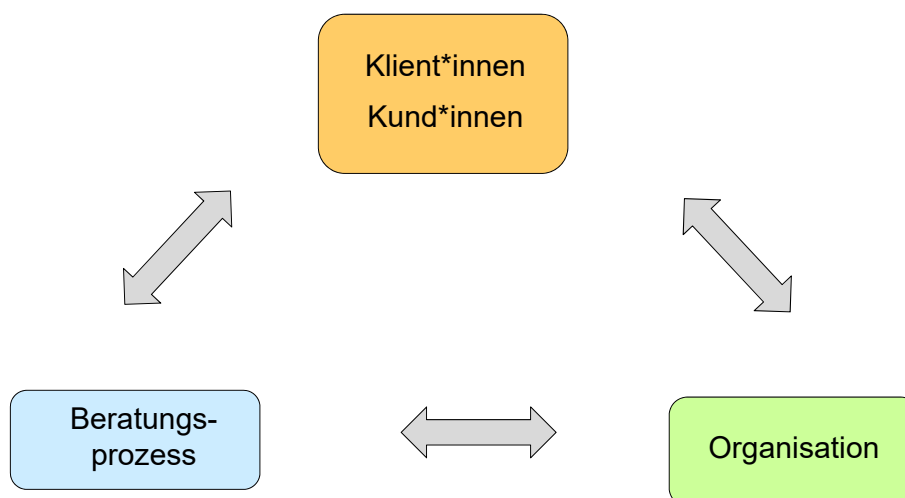
Kriterium: in welchem Beratungssetting findet der Mix statt?



Blended Counseling: Impactfaktoren



Blended Counseling: relevante Dimensionen



Relevante Dimensionen für Blended Counseling

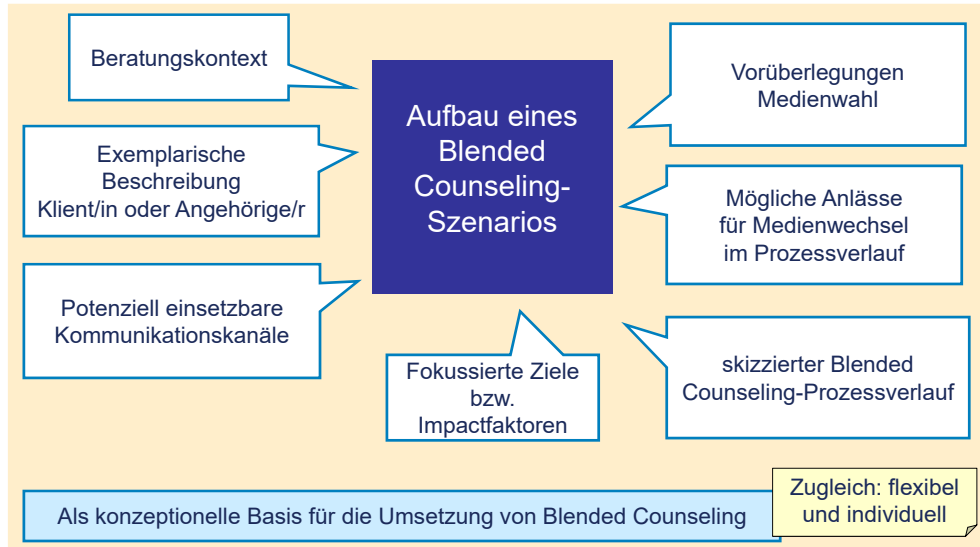
Leitfragen Dimension Klient*innen/Kund*innen

- Welche Zugänge zum Unterstützungs- bzw. Beratungsangebot werden erleichtert, verbessert, geschaffen?
- Welche Zielgruppen können diese Zugänge besonders nutzen?
- Bei welchen Zielgruppen besteht die Gefahr der Generierung oder Verstärkung eines Digital Gap, d.h. einer Erschwerung des Zugangs zu Unterstützungsangeboten?

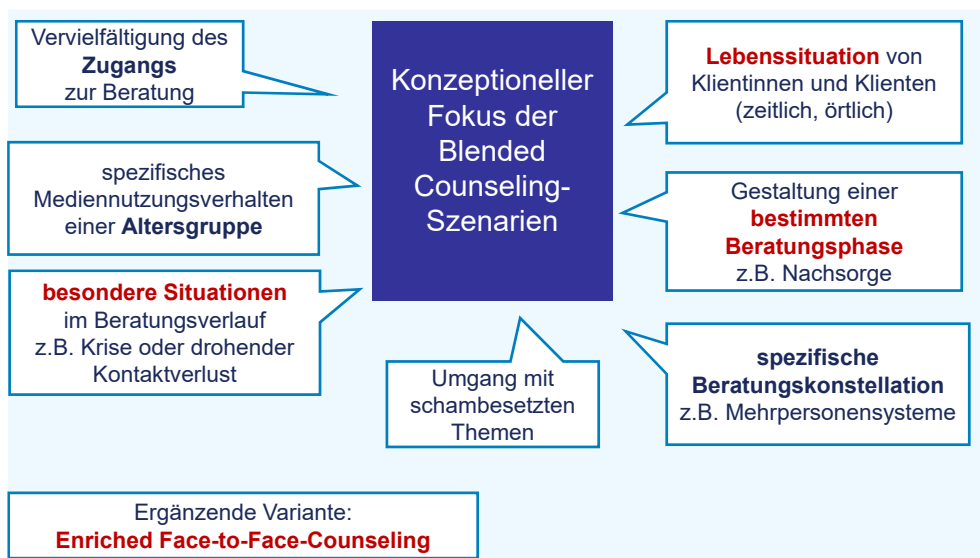
**...bitte „murmeln“ Sie einige Minuten
mit Ihrer Nachbarin / Ihrem Nachbarn**

- ❖ Wie schätzen Sie aus dem Blickwinkel Ihres Arbeitskontextes das Potenzial für Blended Counseling ein? (auf einer Skala von 0-10)
- ❖ Welche Klient*innen oder Kund*innen könnten profitieren?

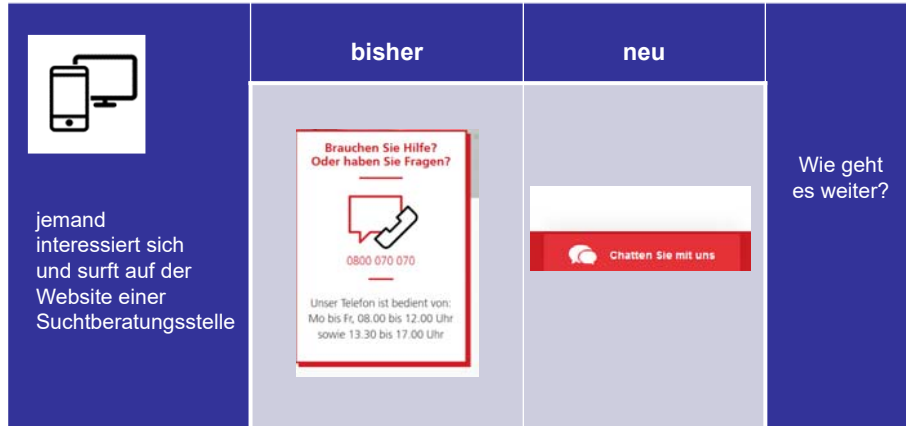
Blended Counseling-Szenarien



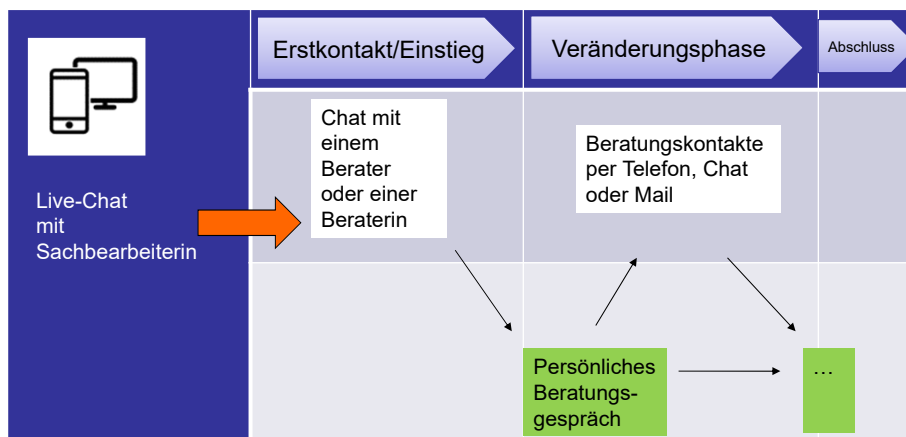
Blended Counseling-Szenarien Suchtberatung



Wie kann Blended Counseling konkret aussehen?



Beispiel: Blended Counseling nach Live-Chat für Interessierte



Beispiel 2: Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge

Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge

Im BC-Prozess steht zur Verfügung bzw. soll verwendet werden (Mehrfachnennungen erwünscht)

Mailkontakt über HIN Messenger Nachricht Telefon Userlike
 Mailkontakt über Proton Messenger Videochat CAI-World Apps (z.B. Suchtagebuch)
 sonstiges _____

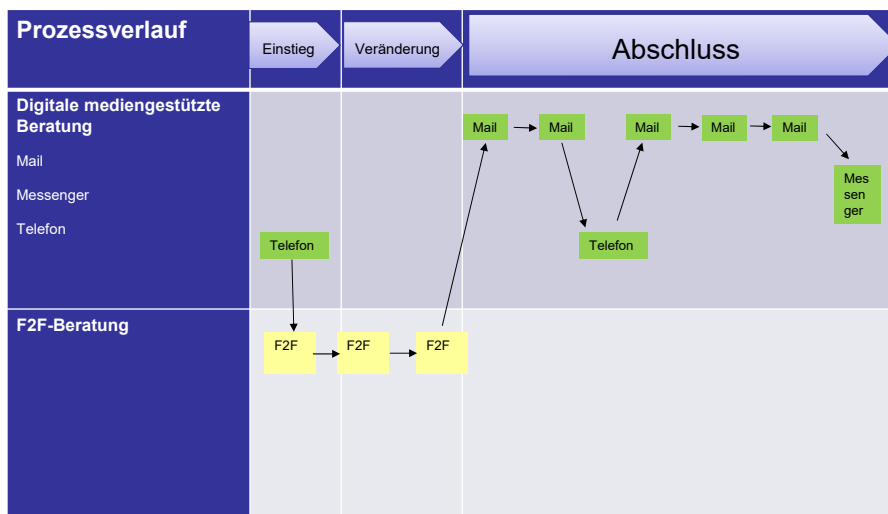
Begründung: Klient/in hat je nach Möglichkeiten und Bedürfnis die Wahlmöglichkeit, welches Medium passt. Ort- und teilweise zeitungebunden.

Klient/in hat Beratung abgeschlossen. Der sporadische Kontakt per Mail und/oder Chat dient als Rückfallprophylaxe. In Krisensituationen kann unmittelbar reagiert werden. Zeit- und ortsunabhängige Nachsorge

FOKUS: nach der Beratung

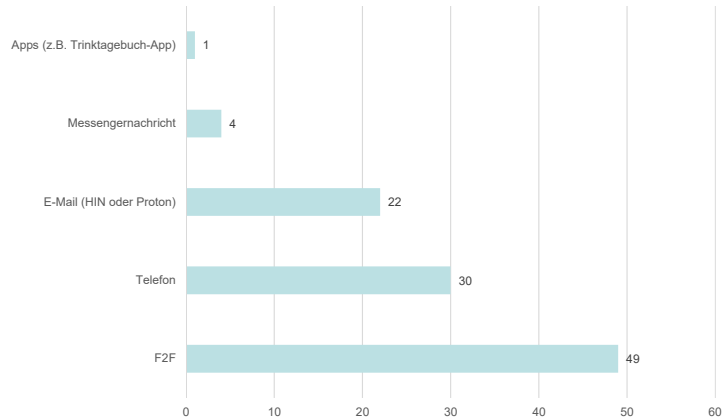
- Verbesserte Nachsorge ermöglichen
- Nachhaltigkeit verbessern
- Kontaktmöglichkeit für Kl. (zyklisches Verständnis von Suchtberatung)

Blended-Counseling-Szenario: Nachsorge



Evaluation der Erprobung: ausgewählte Ergebnisse

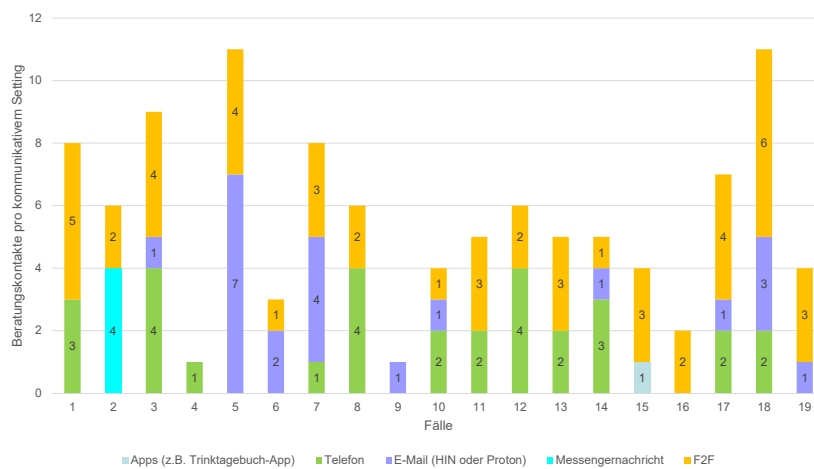
Mediennutzung



Anzahl Beratungskontakte nach kommunikativen Settings
(N = 106 bei 19 Fallverläufen)

Evaluation der Erprobung: ausgewählte Ergebnisse

Medienkombinationen



Medienkombinationen pro Fallverlauf im Überblick

Evaluation der Erprobung: ausgewählte Ergebnisse

Blended Counseling Fallverlauf – Beispiel 1

Fallverlauf mit einer Kombination von drei verschiedenen kommunikativen Settings
Szenario Beratung von temporär anwesenden Klient*innen // w 48

Fall 3									
Nr. Beratungs-kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
kommunikatives Setting	F2F	Tel.	F2F	F2F	Mail	Tel.	Tel.	F2F	Tel.
Dauer	50 min	30 min	50 min	50 min	30 min	30 min	30 min	50 min	30 min
Abstand zwischen BK	Start	----- 6 Tage -----	14 Tage -----	8 Tage -----	13 Tage -----	1 Tag -----	1 Tag -----	4 Tage -----	3 Tage

Nutzung einer zusätzlichen Kontaktmöglichkeit

geplante Beratungskontakte

Intensivierung des Beratungsprozesses

(vgl. Hörmann et al. 2019: 71)

Evaluation der Erprobung: ausgewählte Ergebnisse

Blended Counseling Fallverlauf – Beispiel 2

Kombination von zwei kommunikativen Settings: Face-to-Face, Messenger (Threema)
Szenario Beratung von temporär anwesenden Klient*innen // w 45

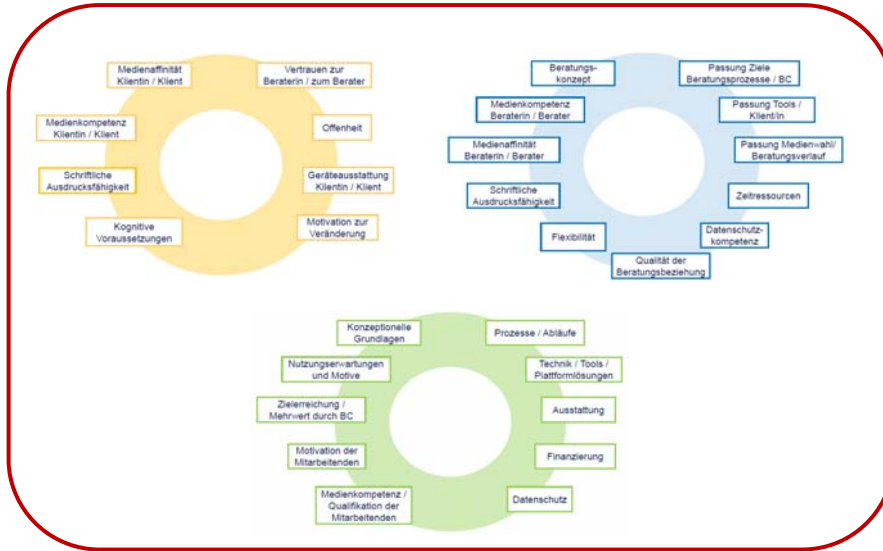
Fall 2 Ausschnitt aus einem seit mehreren Jahren laufenden Prozess						
Nr. Beratungs-kontakt (BK)	1	2	3	4	5	6
kommunikatives Setting	F2F	Messenger	Messenger	F2F	Messenger	Messenger
Dauer	60'	2'	15'	120'	10'	30'
Häufigkeit Textnachr.		2	8		2	2
Abstand zwischen BK	Start	----- 36 Tage -----	4 Tage -----	3 Tage -----	6 Tage -----	5 Tage

Klientin kann nur schwer Vor-Ort-Termine wahrnehmen

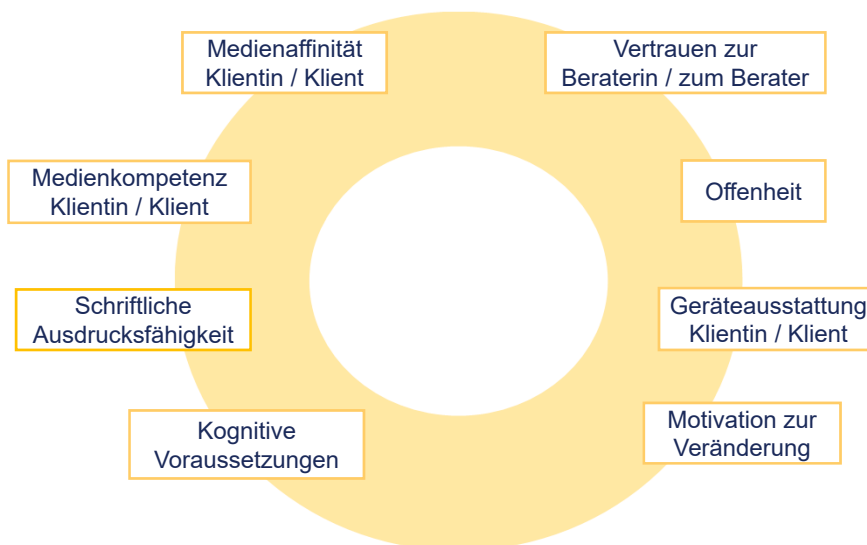
Telefonischer Kontakt war geplant aber nicht realisierbar

Zusätzliche Kontaktmöglichkeiten

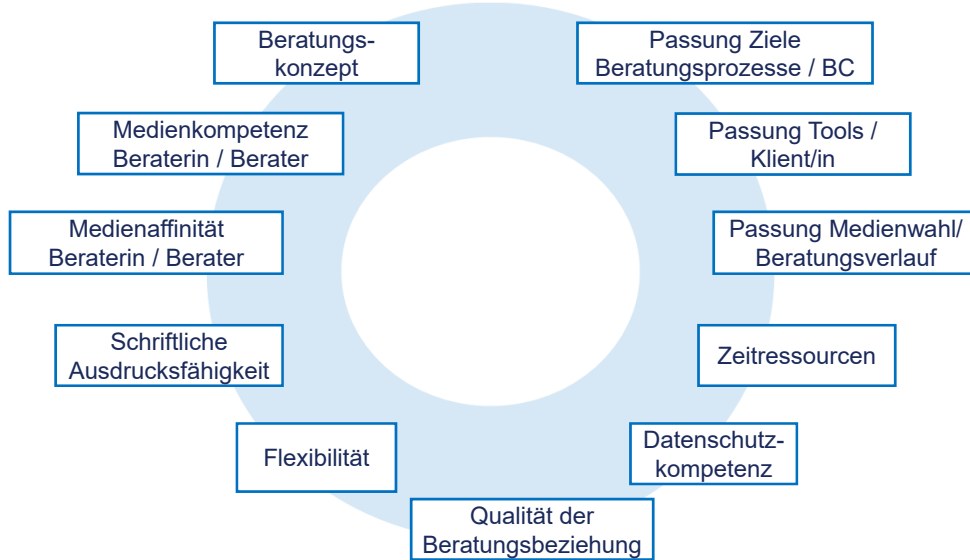
Blended Counseling-Modell (Hörmann, et al. 2019)



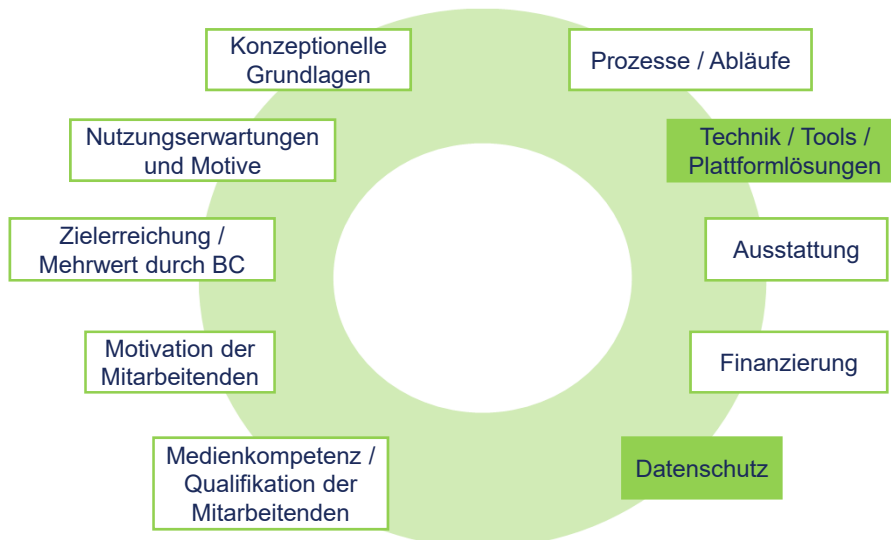
Blended Counseling-Modell: kundenbezogene Aspekte



Blended Counseling-Modell: beratungsfachliche Aspekte



Blended Counseling-Modell: organisationale Aspekte



Organisationale Aspekte von Blended Counseling I

Konzeptionelle Grundlagen

Nutzungserwartungen und Motive

Zielerreichung / Mehrwert durch BC

Motivation der Mitarbeitenden

Medienkompetenz / Qualifikation
der Mitarbeitenden

- Freiwillig / verpflichtend für die Beratenden?
- Welche Klient*innen sind im Blick?

- Welche Aspekte sprechen organisational für eine Nutzung von BC?
- Welche Aspekte sprechen organisational für die Nutzung von bestimmten Medien?

- Welche Ziele stehen im Fokus?

- wie können Mitarbeitende motiviert werden?
- wie können (bisher) wenig medienaffine MA gewonnen werden?

- Medienkompetenz allgemein
- Medienkompetenz spezifisch im Hinblick auf die organisational präferierte Plattform / Tools
- Steuerung der Medienwahl/ des Medieneinsatzes im Beratungsprozess

Organisationale Aspekte von Blended Counseling II

Prozesse / Abläufe

Technik / Tools / Plattformlösungen

Ausstattung

Finanzierung

Datenschutz

- Wer sollte intern einbezogen werden?
- Wer sollte extern einbezogen werden?

- Welche technischen Lösungen sind sinnvoll?
- Welche sind realisierbar? (Kosten, Qualifikationsaufwand)

- Welche Ausstattung ist bereits vorhanden (Laptops, Smartphones, Kameras, etc.)?
- Digitaler Reifegrad der Organisation

- Welche Abrechnungsmodalitäten bzw. -möglichkeiten gibt es?

=>

Datenschutz

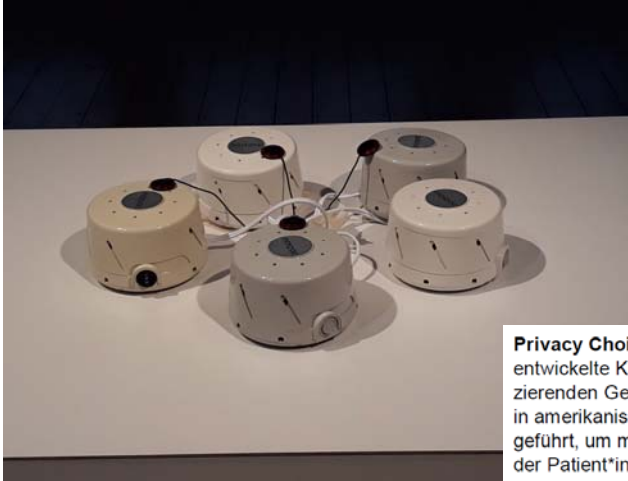


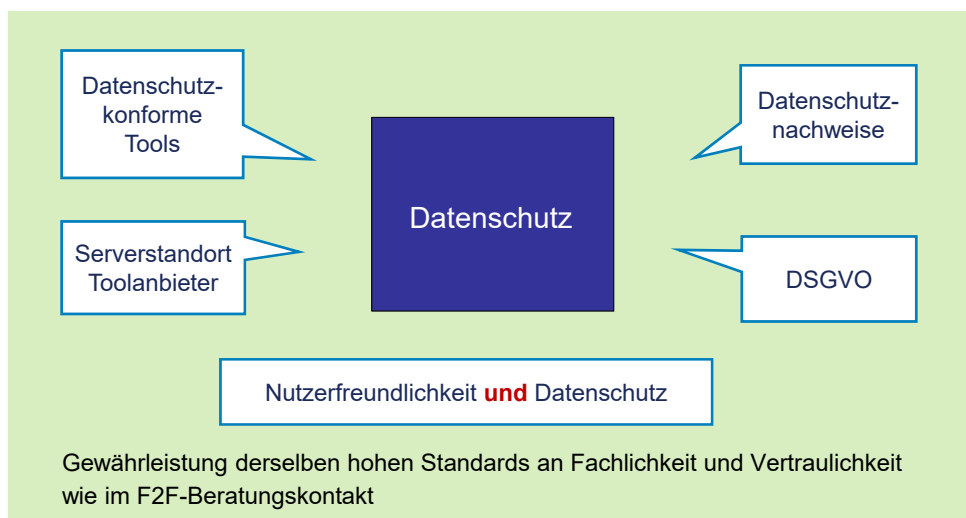
Foto: Hörmann

Privacy Choir ist eine für fünf Soundmaschinen entwickelte Klangskulptur. Die Geräusche produzierenden Geräte wurden in den 1970er-Jahren in amerikanischen Psychotherapeutenpraxen eingeführt, um mit weißem Rauschen die Privatsphäre der Patient*innen zu schützen. (...)

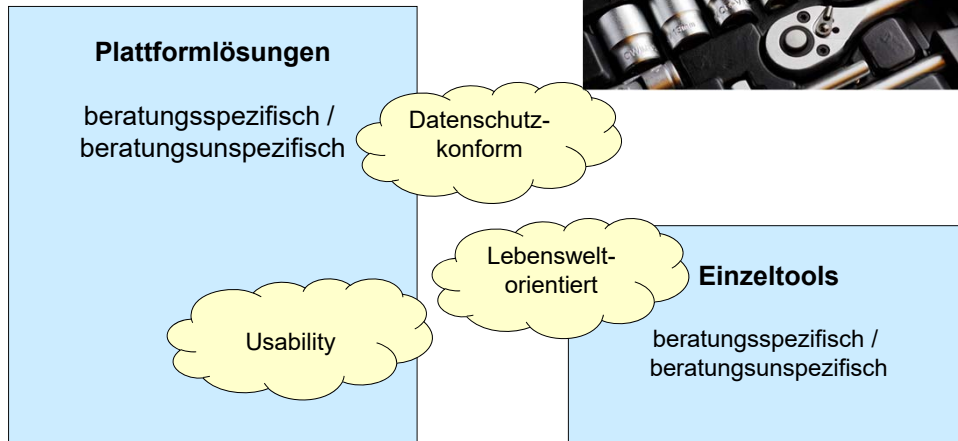
Kunstinstitution «Privacy Choir» von Jace Clayton (Fluxus Wiesbaden)

<http://www.kunstverein-wiesbaden.de/ausstellungen/ausstellungen-detail/follow-fluxus-2019/jace-clayton-white-noise-as-a-call-to-responsibility-5638.html>

Herausforderung Datenschutz



Technische Lösungen für Blended Counseling



ProtonMail

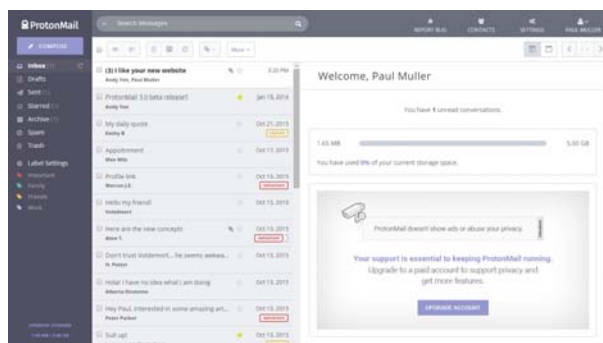
webbasiert, Apps für Android
und iOS

Freemium (kostenlose Basis-
funktionen, kostenpflichtige
Zusatzfunktionen)

<https://protonmail.com>

Datenschutz und Datensicherheit

- Server-Standort in der Schweiz.
Schweizer Datenschutzrecht.
- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. ProtonMail kann nicht auf Inhalte der Nachrichten zugreifen oder diese weitergeben.
- Anonymität: Es werden keine persönlichen Informationen benötigt, um einen Account zu erstellen.
- Quellcode ist offen verfügbar und kann überprüft werden.



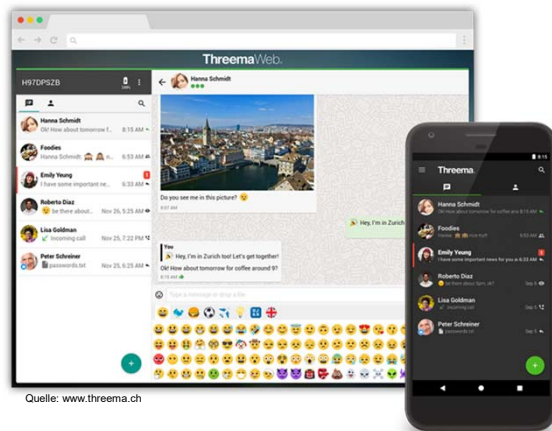
Quelle: www.protonmail.com

Threema - Messenger

- Text- und Sprachnachrichten sowie Sprachanrufe möglich.
- Apps für Android, iOS und Windows Phone. Webnutzung möglich.
- Kostenpflichtig, ca. CHF 3.-
- <https://threema.ch/de>

Datenschutzrelevante Aspekte

- Serverstandort in der Schweiz.
- erfüllt Vorgaben des Schweizer Datenschutzrechts / der DSGVO
- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung
- Datensparsamkeit
- Anonymität: Keine Angabe von privaten Informationen notwendig, keine Verknüpfung mit der Telefonnummer



Accountsysteme oder Plattformlösungen

- Spezifische Systeme für den Beratungs- oder Coachingkontext (z.B. beranet, CAI, Pro Real)
- Klientinnen und Klienten legen sich dort einen Account an
- Beratungskorrespondenz wird zentral auf einem Server gespeichert, Zugriff über verschlüsselte Verbindung

oder

- Feldspezifische Lösungen z.B. HIN (Health Info Network)

Beratungsspezifische Plattform – Beranet

www.beranet.de

Wird v.a. für
Onlineberatungs-
kontexte verwendet.

beranet plus
Individuell. Sicher. Absolut anpassbar.

INFOS ANFORDERN
LEISTUNGSVERGLEICH
PREISÜBERSICHT

ÜBER DAS PAKET
BERANET PLUS
DATENSCHUTZ UND -SICHERHEIT
DOKUMENTATION
KONFIGURATION
BERATUNGSFUNKTIONEN
TECHNISCHE ANFORDERUNGEN

Beratungsfunktionen

- Mailberatung**
Asynchrone Beratung per Mailanfrage
- individuelle Einzelchattermine**
Vergeben Sie Termine direkt an KlientInnen oder schreiben Sie belegbare Termine aus
- moderierte Gruppenchats**
Beraten Sie KlientInnengruppen im Chat
- Expertenchats**
Ziehen Sie ExpertInnen zu Rate, die direkt im Chat Fragen beantworten können
- Materialienverwaltung**
Setzen Sie eigene Textbausteine, Bilder, Dokumente und Links in der Mail- und Chatberatung ein
- Terminwunsch**
KlientInnen können Terminwünsche für Einzelchattermine abgeben
- Dokumenten-Upload**
KlientInnen können bei Anfragen Dokumente mitsenden
- Kurznachrichten**
Informieren Sie Ihre KlientInnen schnell und einfach per Kurznachricht

Feldspezifische Beratungsplattform – SafeZone.ch

Online-Beratung zu Suchtfragen

Beratungsplattform für den Suchtbereich www.safezone.ch

Manchmal ist es gut, anonym darüber sprechen zu können!
** Beratung für Angehörige

Ihre sechs Beratungsoptionen bei Fragen zu Drogen, Alkohol und Suchtproblemen

- Mail-Beratung
- Fragen und Antworten
- Sprechstunde
- Chat
- Selbsttests
- Hilfe vor Ort

Feldspezifische Plattform – HIN (Health Info net)

Kommunikationsplattform für den Gesundheitsbereich www.hin.ch



Angebote aus dem Coaching-Bereich – Pro Real

- 3D-visuelles Tool (Geissler, 2016)
- Avatar-basierte, virtuelle Welt

«This immersive platform helps people create a visual representation of how they experience a situation so they can explore different perspectives, visualise futures and solve problems. Clients enter a secure, virtual landscape and add avatars and props to create representations of real-world scenarios.»

<https://www.proreal.world/>

Bitte fliegen Sie mal über die Landschaft und suchen Sie nach einem Platz, der gut passen würde um das Thema / die Frage aufstellen zu können

Pro Real <https://www.proreal.world/>



Avatarbasierte Beratung

Schritte:

- Den Avatar an die entsprechende Stelle bringen
- Den Avatar personalisieren
 - Grösse, Farbe
 - postures = Haltungen (stressed, bored, angry)
 - Caption (speech / thought)
- « Was ist der typische Satz Gedanke, der zu der Situation passt? »
- Inner Voices (innere Stimmen in ruhiger Situation), wird visualisiert als 2. Kopf, bis zu vier innere Stimmen möglich
- Aufforderung: « das Wesen der Stimme beschreiben » mit dem Namen
- Ggf. ist es auch möglich eine Person durch mehrere Avatare abzubilden
- Gegenspieler auch als Avatar aufstellen und gestalten
- Requisiten um die Beziehung zwischen den Avataren zu symbolisieren
- Mit den Augen des Gegenspielers schauen

Avatarbasierte Beratung

- Avatare ermöglichen z.B. den Blick durch die Augen der Protagonistin (auch für die Beraterin / den Berater)
- erlebnisaktivierender Zugang
- voraussetzungsvoll
- eher therapienah (innere Stimmen)
- lebendig
- hohe Variabilität
- Avatar nur menschenähnlich
- über die Schulter schauen möglich

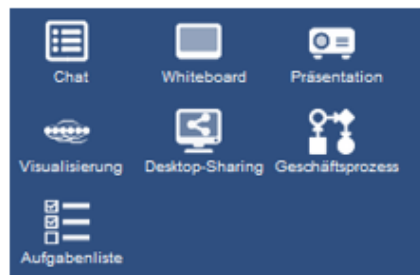
Coachingplattform CAI World

- Textbasiertes, interaktives Tool für den Coach-Klient-Dialog

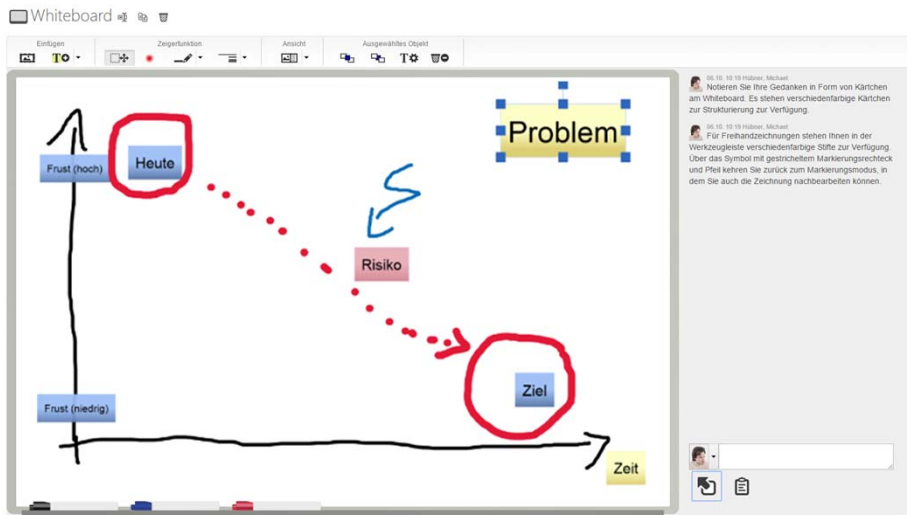
Kommunikationsmedien und Tools:

- Text-Chat
- Audio- und Videochat

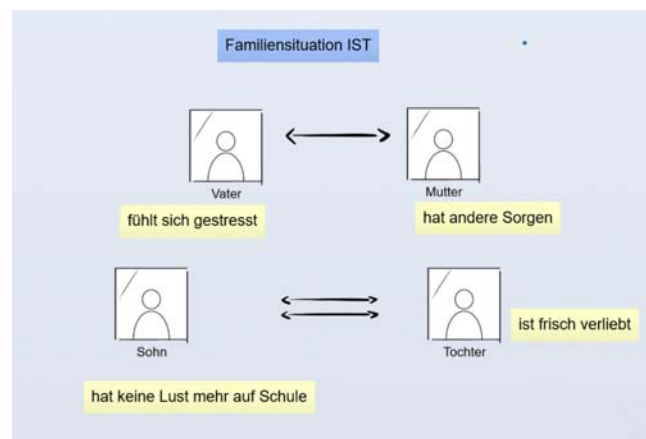
standardmässig enthalten



CAI World: Whiteboard



CAI World: Soziogramm



CAI World: Systembild

Meine Situation (Systembild)



CAI World: Systembild

Meine Situation (Systembild)



CAI World: Varianten

Je nach Account zusätzlich wählbar



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt: martina.hoermann@fhnw.ch
www.blended-counseling.ch

Aktuelle Dokumente



Verfügbar unter www.blended-counseling.ch

Literatur

- Engel, Frank (2002). Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit. In: Nestmann u. Engel (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt, 135-154.
- Flammer, Patricia/Hörmann, Martina (2018). Flexibel und passgenau beraten – Blended Counseling. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe. 3/18, S. 16-18.
- Geißler, Harald (2014): Traditionelle und moderne Medien im Coaching. In: Wegener, R./Loebbert, M./Fritze, A. (Hg.): Coaching-Praxisfelder. Springer: Wiesbaden. S. 135-158.
- Hörmann, Martina (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Soziale Arbeit, Juni 2018, S. 202-209.
- Hörmann, Martina/Flammer, Patricia (2017). Blended Counseling : Näher an der Lebenswelt durch die Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung. In: Sozial Aktuell 5/2017, S. 12.
- Hörmann, Martina/Aeblerhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf
- Knatz, Birgit (2009). Das Vier-Folien-Konzept. In: Kühne, S./Hintenberger, G. (2009). Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. 2. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 105-115.
- Knatz, Birgit, Dodier, Bernard (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart, Klett-Cotta.
- Kutscher, Nadia (2014). Apps, Facebook, Onlineberatung... Soziale Arbeit goes digital. In: Sozial Extra 4/2014: 39-41.
- Pichler, Karlheinz (2014). «Think Mobile» beeinflusst auch das Beratungsgeschäft. Interview mit R. Eugster. In: ICT Kommunikation <http://ictk.ch/content/think-mobile-beeinflusst-auch-das-beratungsgesch%C3%A4ft#content> [2015-08-29]
- Weinhardt, Marc (2009). E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der sozialen Arbeit. VS Verlag für Sozialwissenschaften (Wiesbaden).
- Wenzel, Joachim (2013). Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung 31 (3), S. 105-110.
- Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5, April 2015.