

## **Sozialberatung in der Postpandemie – Blended Counseling**

*Claudia Roller*

### **Zusammenfassung**

Unter Pandemiebedingungen (physisches Distanzgebot, Lockdown, etc.) vollzogen Soziale Dienste für die Kommunikation mit Kolleg:innen sowie mit Adressat:innen und Nutzer:innen durch Einsatz von Videokonferenztools, Messenger-Kommunikation, Telefonie, Chat und E-Mail einen enormen Digitalisierungsschub. Notwendigerweise entwickelten sich ortsunabhängige und teils auch asynchrone mediatisierte Kommunikationsroutinen, die in der Verstärkung nicht nur bezüglich des Daten- und Vertrauensschutzes konzeptionell weiter zu entwickeln sind. Dieser Beitrag nutzt Erfahrungen aus der akademischen Weiterbildung von Fachkräften, aus der hochschulischen Curricula-Entwicklung sowie der interdisziplinären Zusammenarbeit in der Nutzungscommunity der open-source-Onlineberatungsplattform der Caritas für konzeptionelle Überlegungen für Blended Counseling in Sozialer Arbeit, die sowohl die technische Ausstattung, die interdisziplinären Kompetenzprofile der Fachkräfte, die Prozessgestaltung der Dienstleistungserbringung sowie berufsethische und normative Themen berühren.

### **Abstract: Social Counseling in the Post-pandemic – Blended Counseling**

As a consequence of the restrictions imposed by the COVID-19 pandemic (physical distancing, lockdown etc), social services have undergone an enormous digital shift in terms of communication with colleagues, clients, and users, whether this be via videoconferencing, messenger services, telephone services, chat or email. This resulted in the development of medialisated communication routines which are independent of location and partially asynchronous. Further development is needed for these routines to become permanent, not only in relation to data and confidentiality issues. This article draws on experience garnered from the academic training of specialists, from curricular development in tertiary education, as well as from interdisciplinary cooperation with the user community of the open-source online counselling platform used by *Caritas*. It aims to present conceptual ideas for blended counselling in social work, focusing on the technical requirements, the interdisciplinary competence profile of professionals, the process of service provision, as well as professional ethics and normative issues.

JEL-Klassifizierung: I3