

# Blended Counseling

Der nächste Entwicklungsschritt in der Beratung

## 1 Digitalisierung: auch im Beratungsprozess?

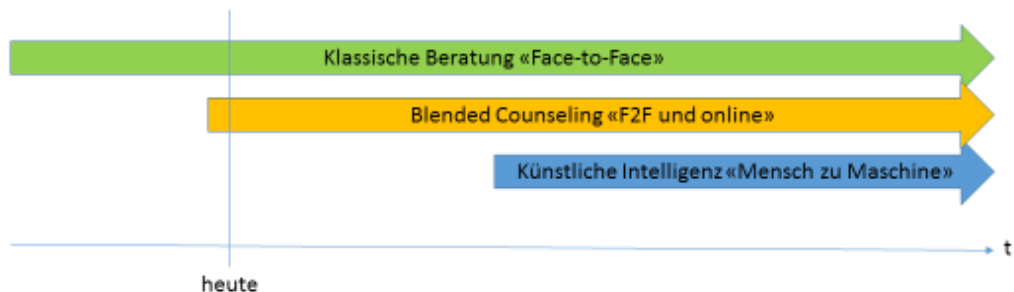
Digitalisierung ist in aller Munde. Nimmt man an einer Tagung zu diesem Thema statt, hat man das Gefühl, es sei in Zukunft nur noch alles digital. Das muss aber differenziert gesehen werden. Sogar bei den Jungen hat es Personen, welche nicht digital arbeiten wollen. Die Aufteilung in Junge und Alte und zu sagen, die einen digital und die anderen analog stimmt nicht, wie dies eine Umfrage der HAFL zeigte.

Die Digitalisierung braucht unsere volle Aufmerksamkeit sonst verpassen wir eine grosse Chance. Oder schlimmer, wir werden von branchenfremder Konkurrenz überflügelt. Wir müssen also auf die Karte Digitalisierung setzen, auch im Beratungsprozess.

Die nächste Woge zeichnet sich bereits ab. In einigen Jahren wird künstliche Intelligenz die einfachen Fragen eigenständig beantworten, so dass sich Beratungskräfte sich auf die komplexen Fragen konzentrieren können. Eine sinnvolle Entwicklung die im Auge behalten werden muss.

Es braucht einen guten Mix von digitalen und analogen Angeboten sowohl für die Kunden wie auch für die Mitarbeitenden.

## Entwicklung Beratungsprozess



## 2 Blended Counseling

Generell wird von Blended gesprochen, wenn analoge und digitale Methoden/Tools kombiniert werden. Das ist das Rezept für die Zukunft. Je nach Situation muss der richtige Mix gewählt werden, damit der Kunde den optimalen Nutzen hat. Je nach Kontext ist ein Papier Dokument auch in Zukunft das Beste.

## Blended: Der Mix machts...



Doch was ist Blended Counseling? Blended Counseling ist ähnlich zu verstehen, wie Blended Learning. Es ist ein Beratungsmodell, bei welchem Face-to-Face-Beratung und Online-Beratung kombiniert wird. Doch es ist noch mehr. Blended Counseling umfasst mehr als die Kombination von online-basierten Kanälen und dem Face-to-Face-Kontakt. Es ist die kombinierte, umfassend und passgenaue Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung, einschliesslich des Telefons.

### 3 Macht Blended Counseling Sinn?

In den Ländern der Entwicklungszusammenarbeit kann beobachtet werden, dass die digitalen Mittel in der Beratung intensivst genutzt werden. Die hat verschiedene Gründe, zwei davon sind hervorzuheben. Zum einen hat die Beratung in vielen Regionen die „Fixnet“-Phase übersprungen, so dass dieser Wandel einfacher zu machen ist. Zum anderen sind die Mittel beschränkt, viel Klein- und Kleinstbauern und grosse Distanzen.

Für die landwirtschaftliche Beratung ergäben sich Möglichkeiten, sicher mal einfache Fragen abzuhandeln und damit Arbeitszeiten einzusparen oder eine einfachere Nachbetreuung.

Aber die Einführung des Blended Counselings muss systematisch angegangen werden, damit online und offline koordiniert werden kann. Insbesondere auch wegen dem Datenschutz und der Gesamtsicht der Kundenkontakte.

Eines ist sicher: stellt die Firma keine Hilfsmittel zur Verfügung, werden WhatsApp und Co. unkoordiniert eingesetzt, denn die Nachfrage ist da. Mit dem Nachteil, dass die Kundendossiers nicht mehr vollständig sind sowie private und geschäftliche Tools gemischt werden, mit entsprechenden Schwierigkeiten bei der Nachvollziehbarkeit.

### 4 Konzept

Nach Neukirchen (2017), geht es beim Blended Counseling darum, dass der Kontakt zwischen Klient und Berater innerhalb eines Beratungsprozesses unterschiedlich hergestellt wird und sich damit das Medium des Austausches verändert. Angefangen von einer unmittelbaren Begegnung von Angesicht zu Angesicht wird der Kontakt bei allen anderen Beratungsformen technisch hergestellt. Diese Technik bestimmt und limitiert die Formen, die zum Austausch genutzt werden können. Das Internet bietet diesbezüglich immer mehr Varianten. Oft wird schriftlich kommuniziert, wie zum Beispiel in der Mailberatung, in der Chatberatung oder in Foren. Auf einem geteilten Bildschirm (=Screensharing) oder einer virtuellen Tafel (E-Whiteboard) kann neben dem Schreiben auch gemalt oder gezeichnet bzw. Bildmaterial zur Verfügung gestellt werden. Außerdem können Ton und Bild der anwesenden Personen übertragen werden. Über spezielle Software lassen sich bestimmte Beratungsmethoden virtuell übersetzen. So lassen sich beispielsweise in der Familienberatung komplexe Familienkonstellationen in der Beratung vor Ort über Holzfiguren darstellen und analysieren. Für solche Methoden gibt es spezielle Programme oder Plattformen, die dieses Vorgehen auch virtuell abbilden.

Eine Sonderform im Feld des Blended Counseling ist die Beratung über das klassische Telefongespräch. Aus meiner Sicht ist die telefonische Beratung ein wichtiger Bestandteil des Blended Counseling. Der klassische Beratungsprozess ist somit heute bereits gemischt (blended).

## Blended Counseling- Konzept



## 5 Herausforderungen

### 5.1 Kunden

Für jede Kundengruppe das richtige Angebot. Gefahr der Überforderung der Kunden mit digitalem Angebot, d.h. Reduzierung der Zugänglichkeit des Beratungsangebots durch einen Digital Gap. --> Bedarfsanalyse der jeweiligen Kundengruppe.

Nicht alle Kommunikationskanäle sind für jedes Angebot geeignet. Es stellt sich die Frage, welcher Kanal erleichtert den Zugang zu welchem Angebot?

### 5.2 Organisatorisch

Die Umstellung ist ein grosser Change. Das Selbstverständnis der Beratungskräfte führt zum Empfinden, dass nur Face-to-Face-Beratung eine „richtige“ Beratung ist. Die Einführung wird Überzeugungsarbeit und Begleitung verlangen.

Blended Counseling ist eine neue Form der Kommunikation: Schulung ist nötig, um online eine gute Kundenbeziehung aufzubauen, vor allem, wenn vorher keine Face-to-Face-Kontakt bestand.

Es muss organisatorisch Klarheit geschaffen werden. Es muss geklärt werden, welche Prozesse massgebend sind, welche Tools eingesetzt werden und wie.

Veränderte Erwartungen der Kunden durch die neuen Kommunikationsmöglichkeiten entstehend (jederzeit erreichbar). Die Definition klarer Regeln ist nötig, aber auch das Selbstmanagement der Beratungskräfte muss entsprechend sein, damit die Beratungskräfte nicht ausbrennen.

Blended Counseling muss nach Handlungsfeldspezifischen und prozessspezifischen Anforderungen eingeführt werden. Nicht für jede Beratung passt das selbe Set an Kommunikationsmassnahmen.

### 5.3 Technisch

Als grösste Herausforderung muss angesehen werden, dass online und Face-to-Face-Beratung von den Kunden als seine Einheit empfunden wird. Ebenso muss die Dokumentation pro Kunde durchgängig sichergestellt werden.

Es braucht sicher Investitionen. Zum einen bei der Beratungskraft (Dienst-Smartphone, personalisierte Zugänge), aber auch in Form eines guten Tools (siehe auch Kapitel 6)

Es muss ein flexibler Wechsel der Kommunikationskanäle möglich sein, damit die Gesamtheit der Kunden bedient werden kann.

### 5.4 Datenschutz

Der Datenschutz ist ein zentrales Thema und sobald man sich in die Details wagt, wird jede Praxislösung verhindert.

Nichtsdestotrotz gilt es zwei zentrale Themen zu klären:

- Sichere und vom Unternehmen gemanagte Kommunikationskanäle bzw. Tools.
- Beraterische Vertraulichkeit sicherstellen.

## 6 Technische Lösungen

Tool-Art	Beschreibung	Vorteile	Nachteile
Einzellösungen, individuelle Lösungen	Z.B. WhatsApp	Kostengünstig, User kennen die Tools Niedere Eintrittsbarriere	Mangelhafte Nachvollziehbarkeit / Dokumentaion Datenschutz/-sicherung Keine Integration von online und F2F
Teillösungen	Firmeneigene Videokonferenzsystem und andere Kommunikationskanäle	Bestehende Systeme nutzen Datensicherung und Nachvollziehbarkeit sichergestellt	Keine Integration von online und F2F z.T. keine Dokumentation
Integrierte Lösungen	z.B. Beranet F2F und online im selben Tool bearbeiten	Integration von online und F2F Vollständige Kundengeschichte wird erfasst, gute Dokumentation	Neuinvestition Neues Tool, Schulung

## 7 Fazit

Das Blended Counseling ist die zukünftige Form aller landwirtschaftlichen Beratungen. So wie die digitalen Medien im privaten Einzug gehalten haben, werden sie sich auch im Business durchsetzen.

Somit ist klar, dass dieses Thema angegangen werden muss. Und zwar konzeptionell und durch das Beratungsunternehmen gefördert bzw. durchgesetzt.

Es kann leicht der Eindruck entstehen, Onlineberatung geschehe so nebenbei, als eine Art Add-on. Aber es ist ein echter Wachstumsmarkt. An seit Jahren bestehenden Onlineberatungsangeboten lässt sich aufzeigen, dass eine konstante und steigende Nachfrage besteht. Die Nachfrage nach Beratung im virtuellen Raum ist insbesondere bei den Angeboten groß, die konsequent auf die Möglichkeiten der Onlineberatung ausgerichtet sind.

So nebenbei ist die Onlineberatung bzw. das Blended Counseling auch aus organisatorischer Sicht nicht ein- und durchführbar. Es müssen die institutionellen Voraussetzungen geschaffen werden.