

Medienkompetenz Blended Counseling - Ein Modell

23. Januar 2024

Fachgruppe Onlineberatung und Medien
online

Prof. Dr. Martina Hörmann

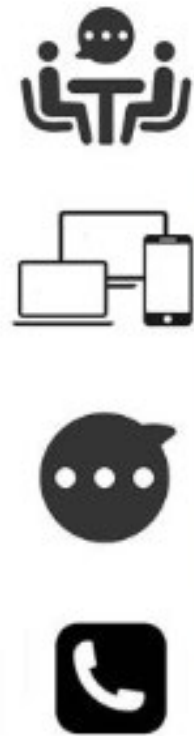


© Foto: M. Hörmann

Überblick

- Begriffe und dreidimensionales Modell
- Ausgewählte Forschungsergebnisse zu Blended Counseling
- Entwicklung des Medienkompetenzmodells und das Modell im Überblick
- Einzelarbeit mit dem Selbsteinschätzungsbogen
- Feedback zum und Erfahrungen mit dem Bogen
- Die Kompetenzbereiche des Modells
- Ausblick

Definition



Blended Counseling
umfasst die systematische,
konzeptionell fundierte und
passgenaue Kombination
von digitalen und analogen
Kommunikationssettings in
der Beratung.

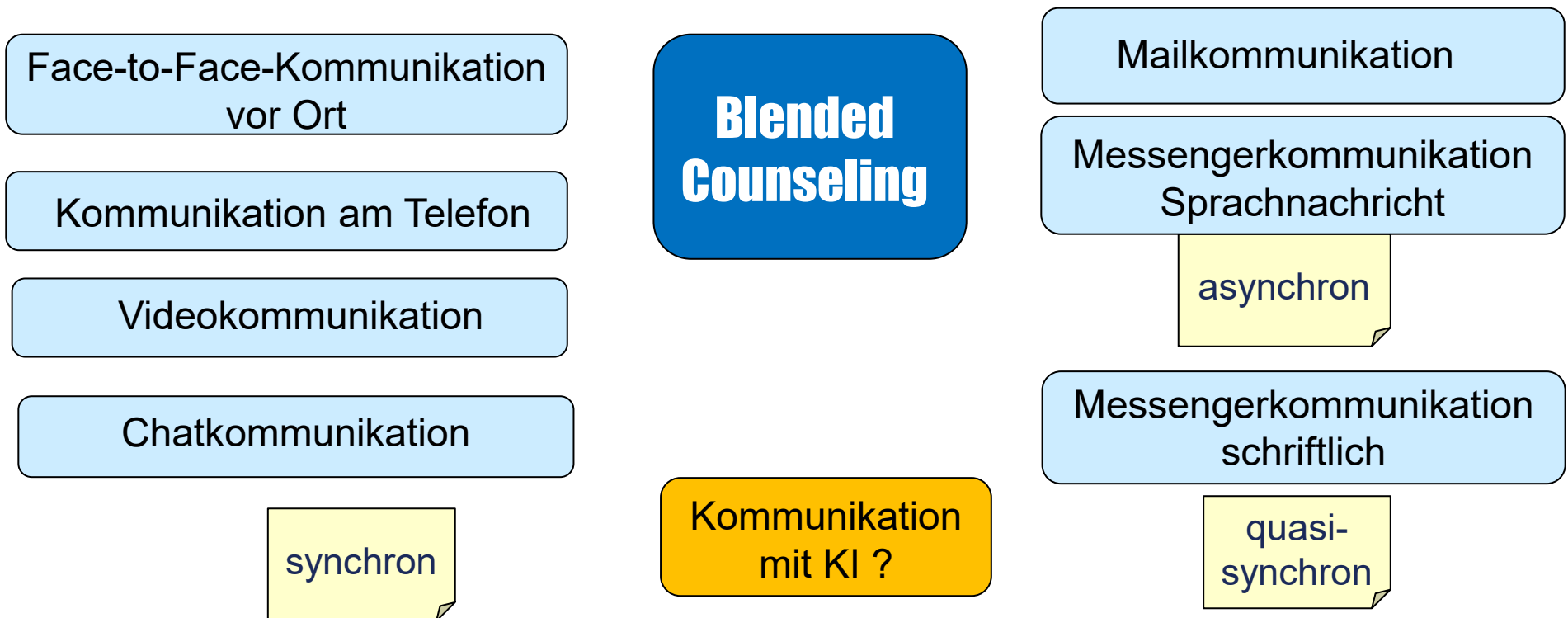


vgl. Hörmann et al. 2023
© icons: iStock/Getty Images Plus

(Hörmann et al. 2019/2023)

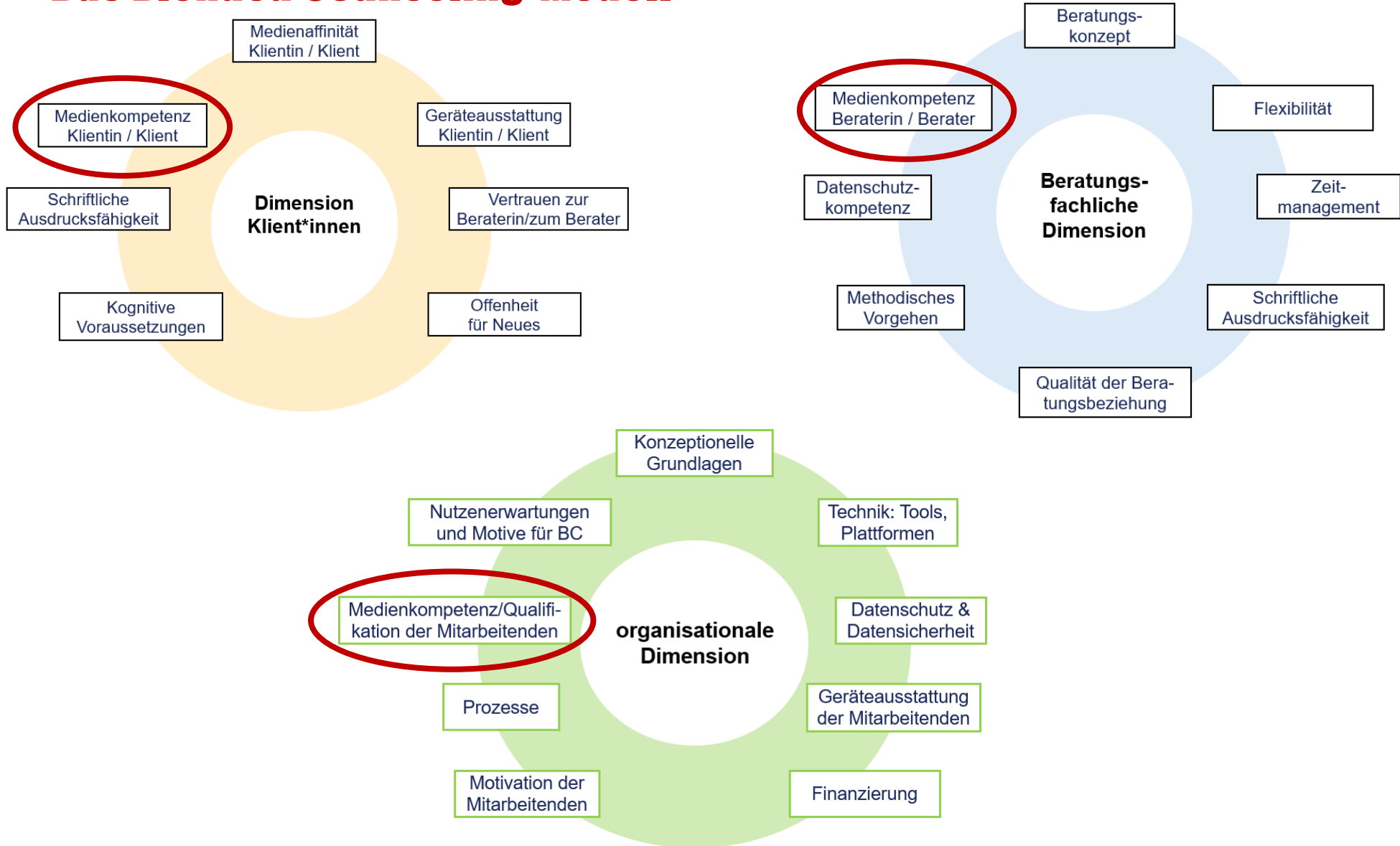
Kommunikative Settings für Blended Counseling

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).



Das Blended Counseling-Modell

Hörmann et al. 2019/2023



Ausgewählte Forschungsergebnisse

Projekt Medienkompetenz als Basisvariable
für Blended Counseling (05/2020 – 08/2021)
Mütter- und Väterberatung Zürich

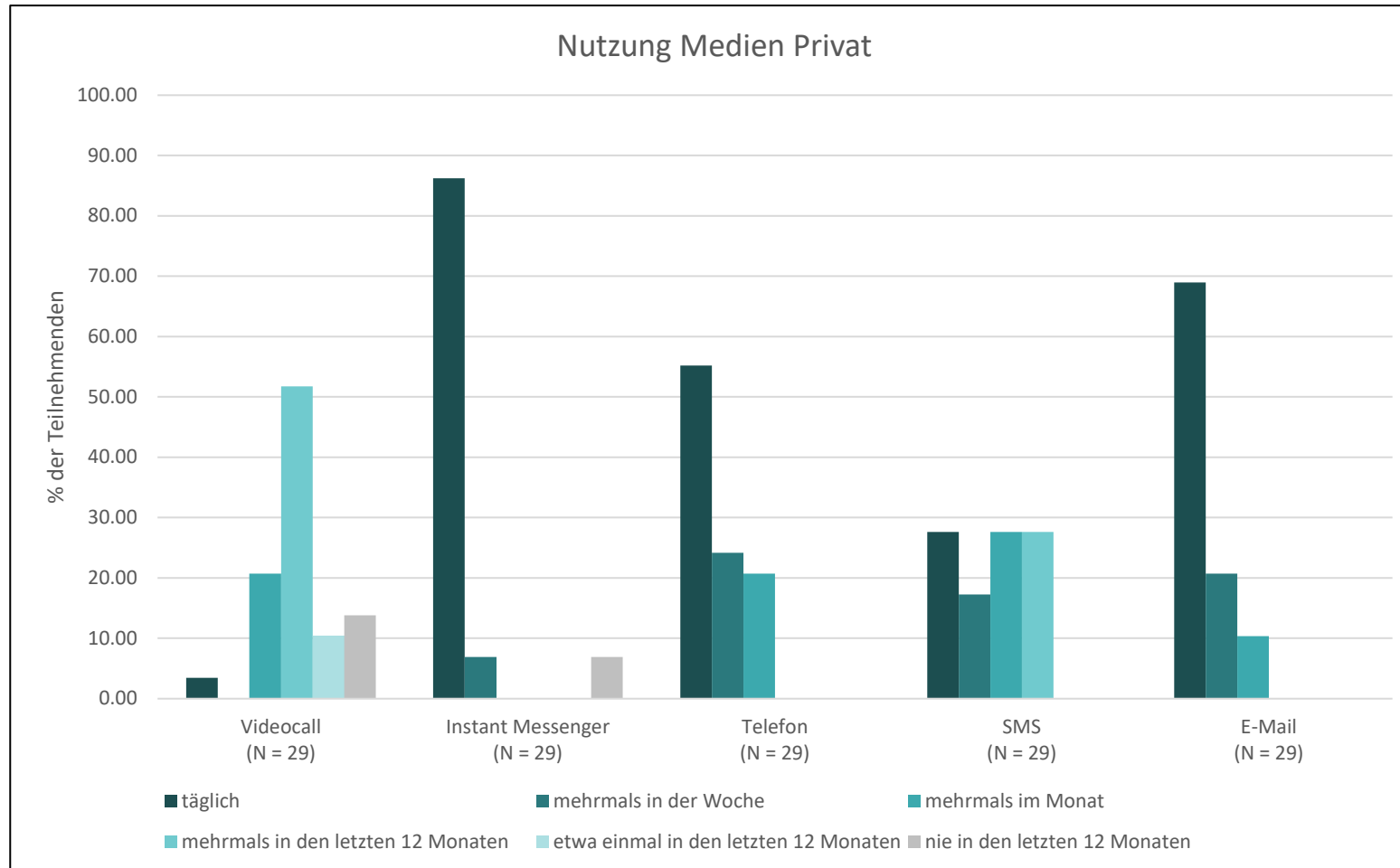
(vgl. Camenzind et al. 2021, Camenzind et al. 2023)



- Selbsteinschätzung Mediennutzung der Beraterinnen zu Projektbeginn
- Nutzungshäufigkeit und Kombination der kommunikativen Settings

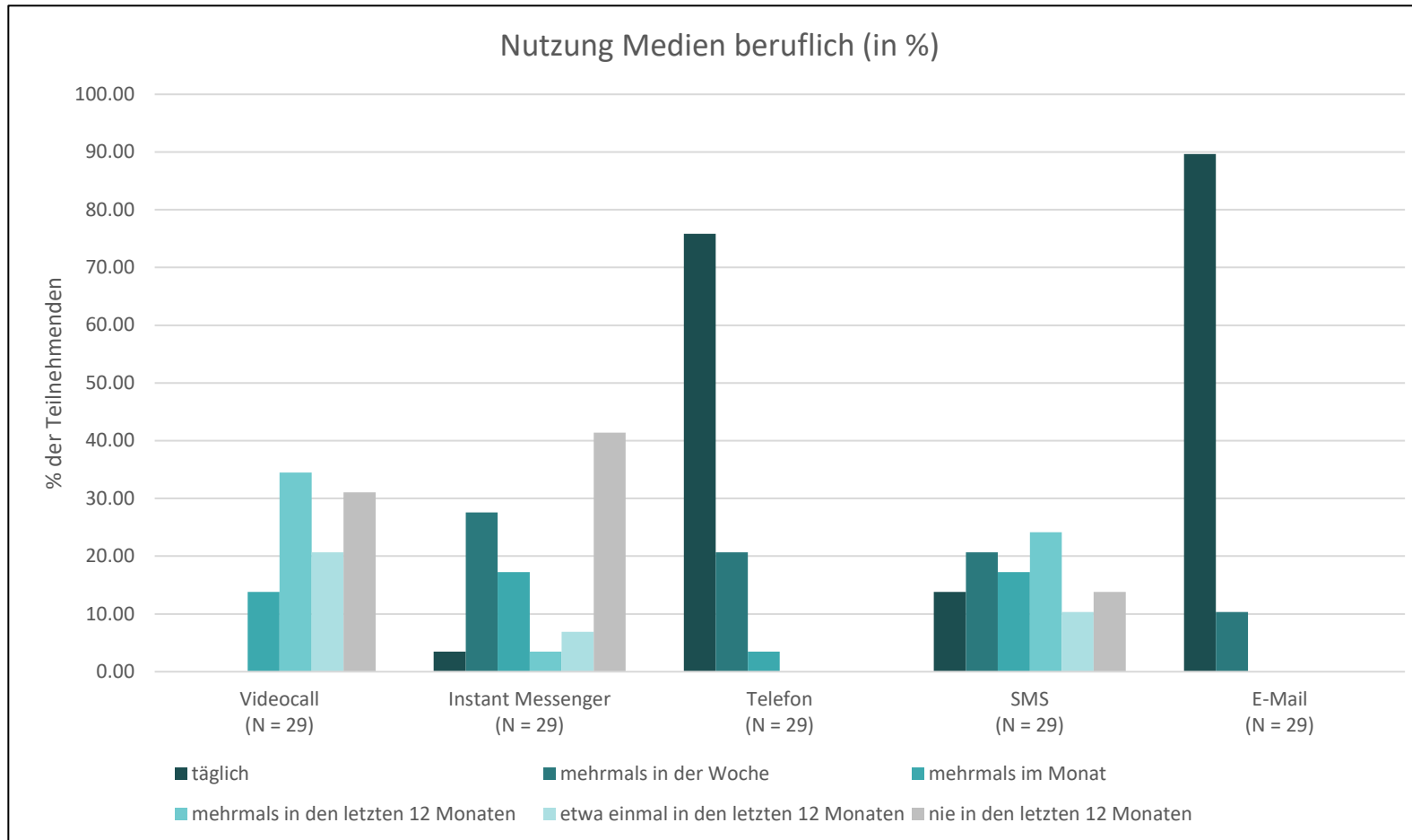
Nutzung kommunikativer Settings zu Projektbeginn

Selbsteinschätzung der Beraterinnen



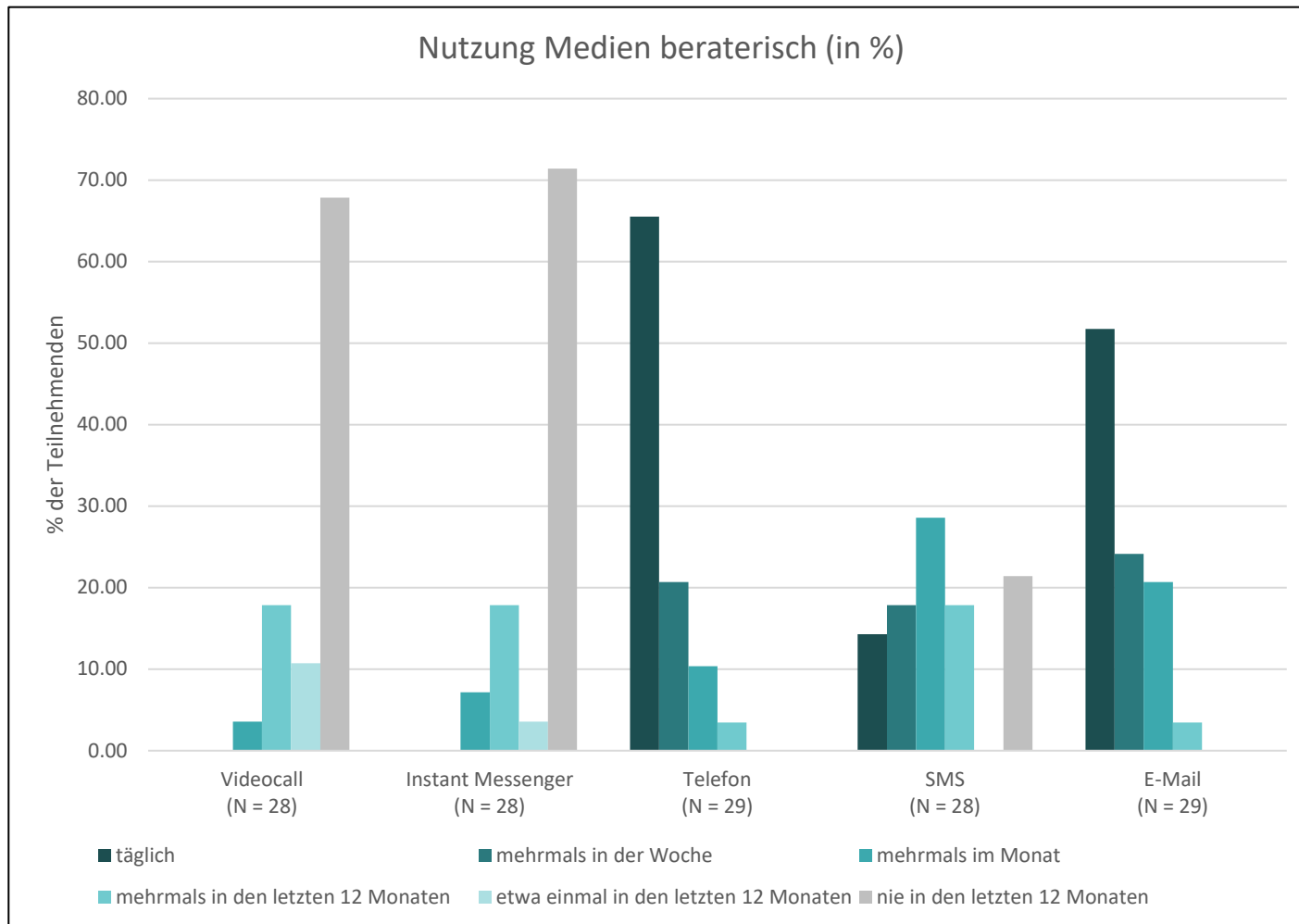
(Camenzind et al. 2021: 24)

Nutzung kommunikativer Settings zu Projektbeginn



(Camenzind et al. 2021: 25)

Nutzung kommunikativer Settings zu Projektbeginn

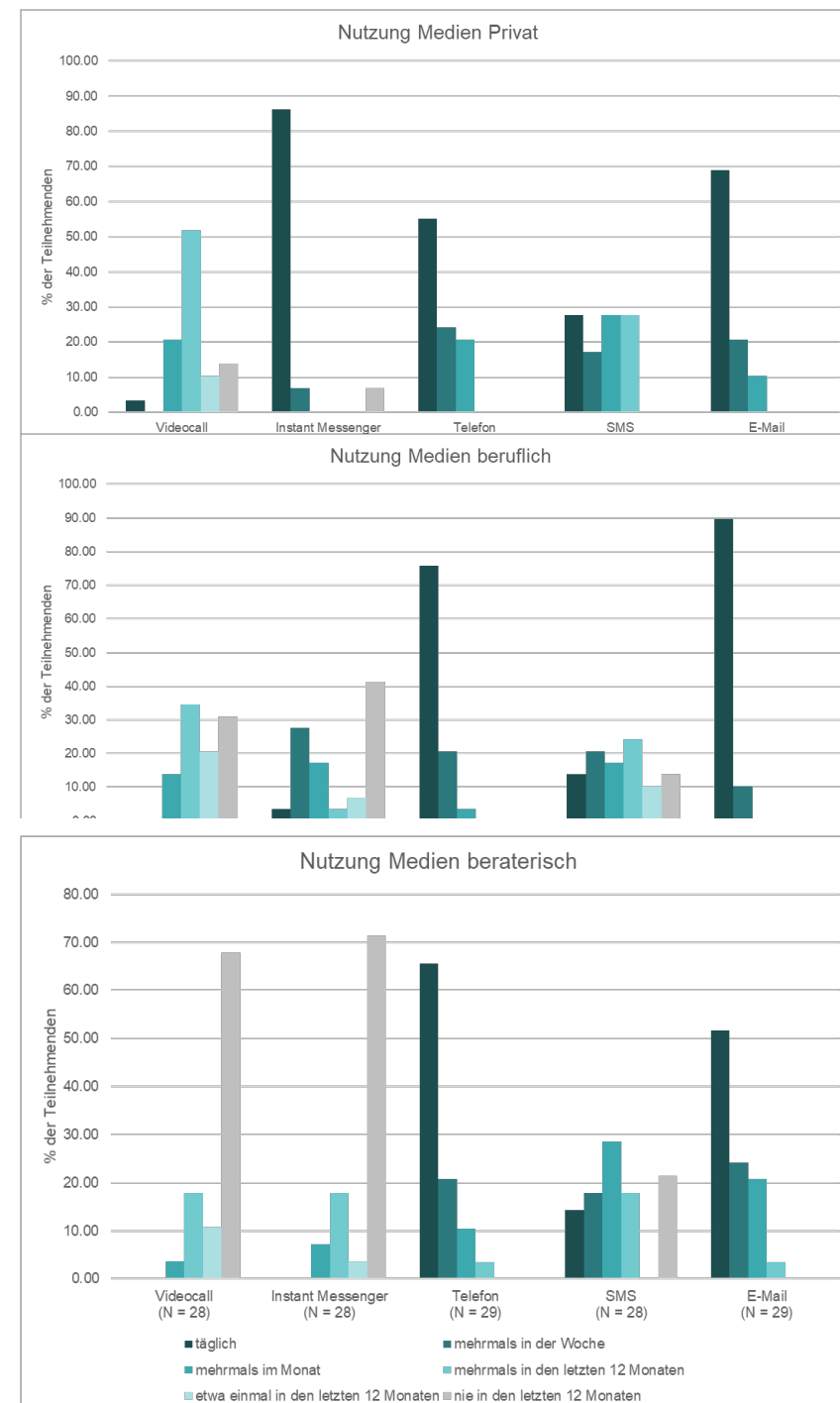


(Camenzind et al. 2021: 26)

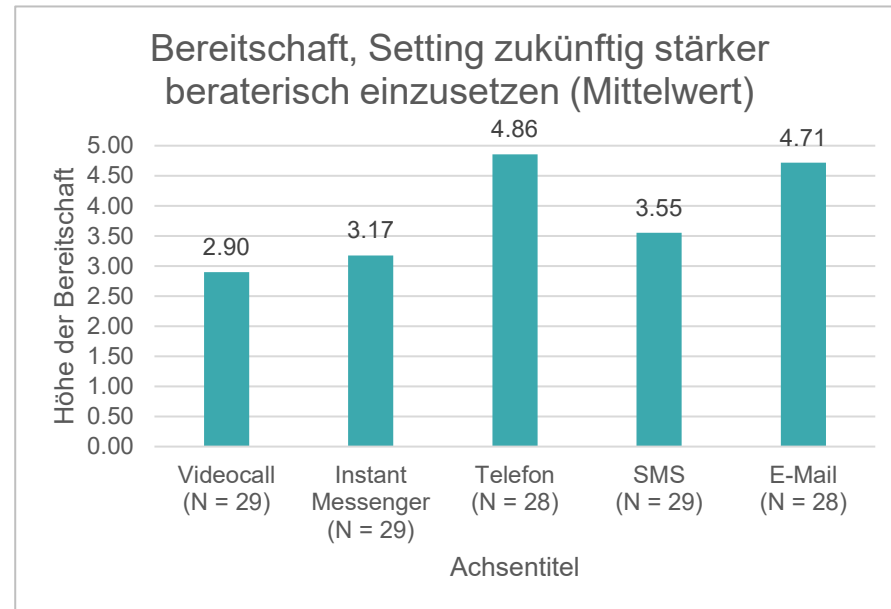
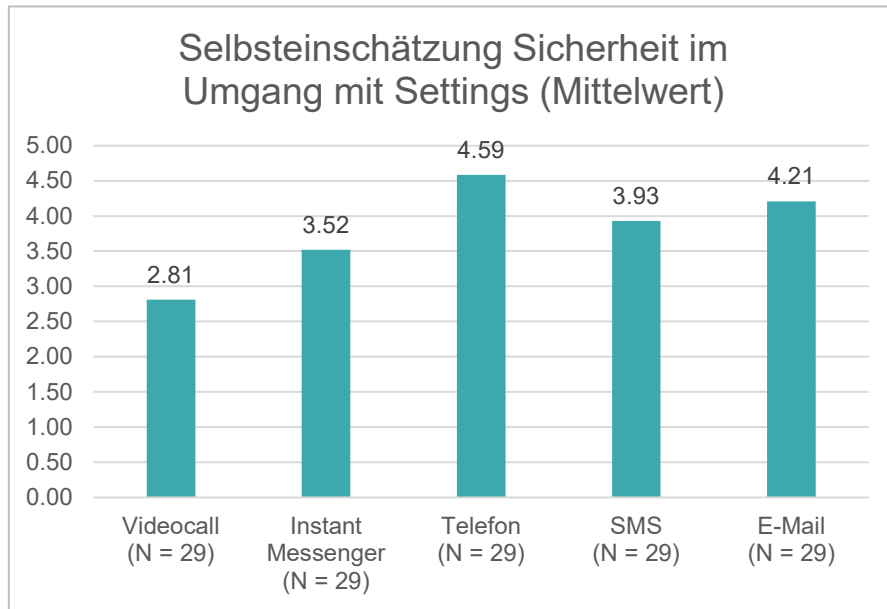
Nutzung kommunikativer Settings

- Beraterisch wurden vor Projektbeginn vor allem Telefon (65.52% «täglich») und E-Mail (51.72% «täglich») verwendet.
- Über alle Kontexte hinweg wurden E-Mail und Telefon am häufigsten verwendet.
- Der Messenger wurde privat sehr häufig verwendet, beruflich und beraterisch hingegen kaum.

(Camenzind et al. 2021: 27)



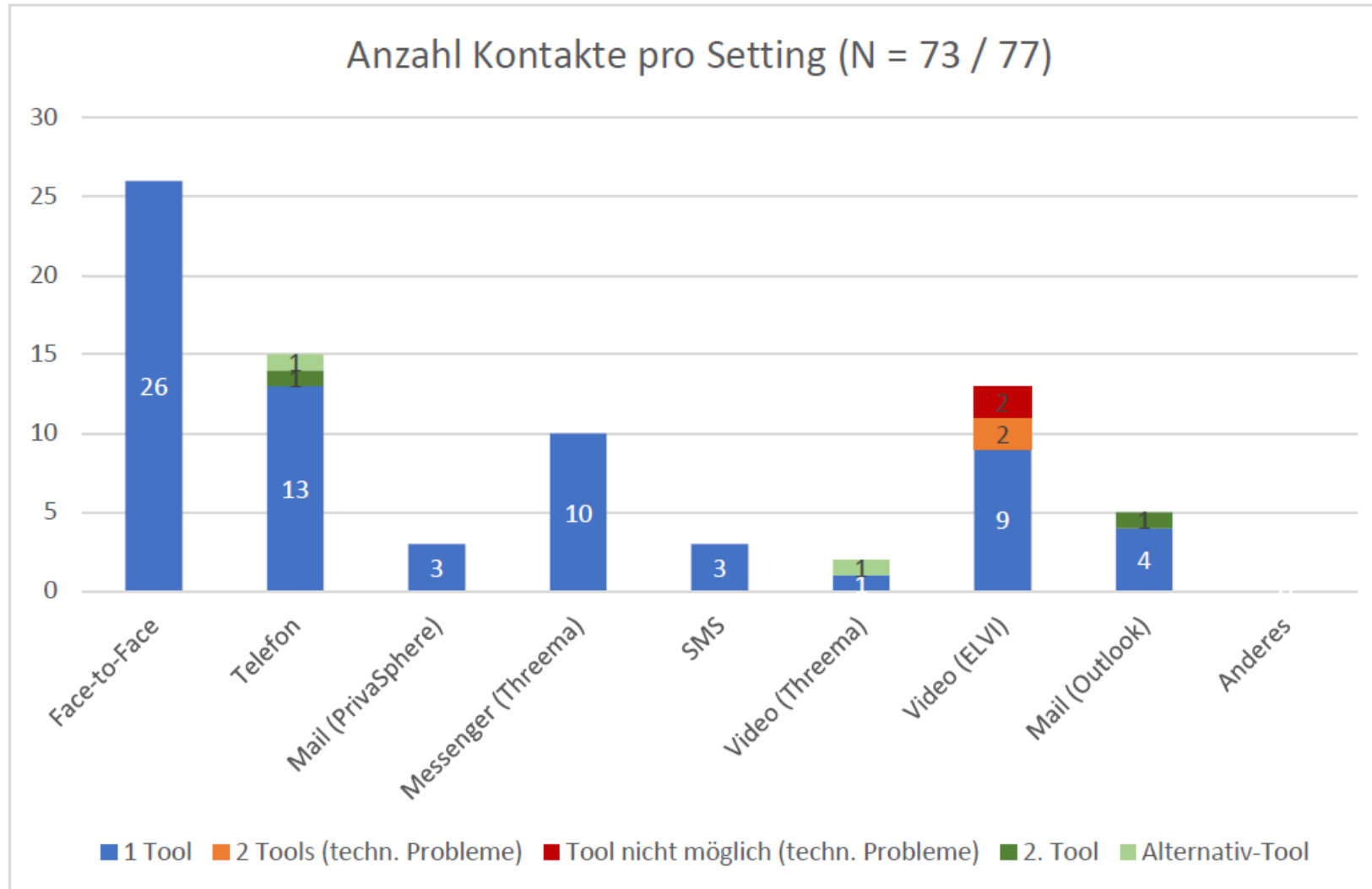
Bereitschaft zur beraterischen Nutzung von kommunikativen Settings



Hohe Bereitschaft zur beraterischen Nutzung bei denjenigen Settings, in deren Umgang sich die Beratenden (hier Beraterinnen) sicher fühlen. (Camenzind et al. 2021: 28-29)

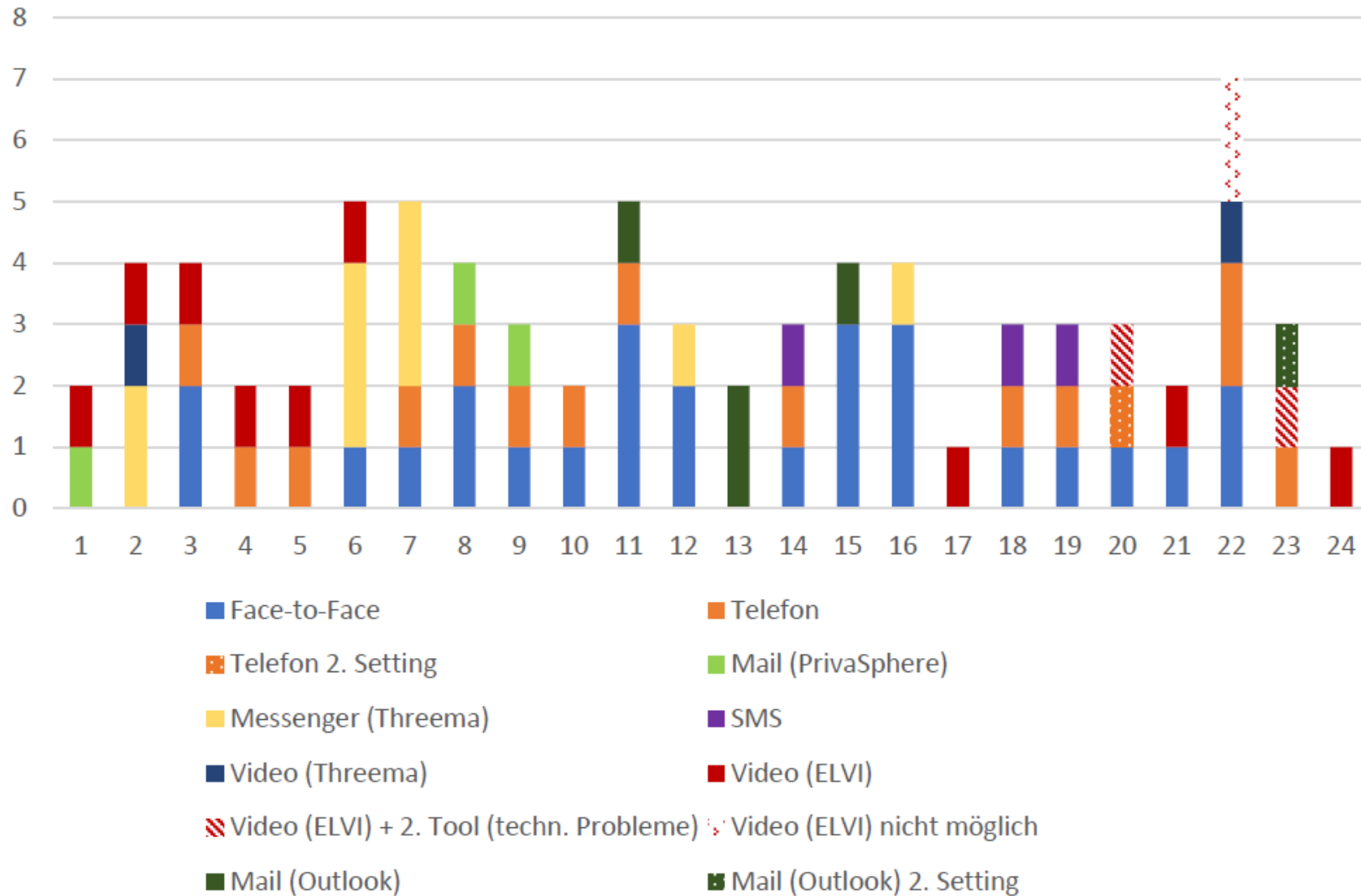
Nutzungshäufigkeit der eingesetzten kommunikativen Settings / Tools

dreimonatiger Erprobungszeitraum (11/2020-01/2021)



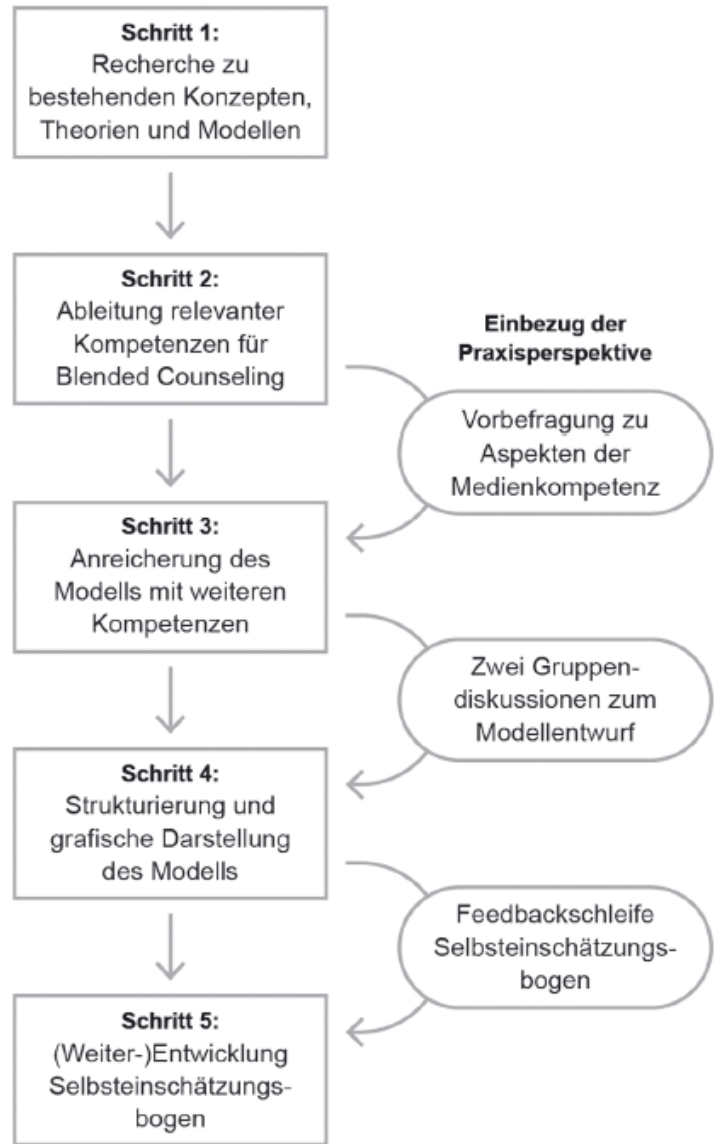
(Camenzind et al. 2021: 32)

Kombination kommunikativer Settings / Tools im Beratungsprozess



(Camenzind/Hörmann/Tschopp 2021: 35)

Medienkompetenz Blended Counseling: Modellentwicklung



Camenzind et al. 2023: 50

Theoretische Grundlegung: Kompetenzmodelle

Allgemeine Kompetenzmodelle



Medienkompetenzmodell Groeben (2002)

Modell zur Digitalen Kompetenz:
Hartmann und Hundertpfund (2015)

Kompetenzbereiche des «Digitalen Kompetenzrahmens für Bürger*innen» (EC 2018)

Einbezogene Kompetenzmodelle

Dimensionen des Medienkompetenzmodells von Groeben (2002)

Dimension 1	Dimension 2	Dimension 3	Dimension 4	Dimension 5	Dimension 6	Dimension 7
Medienwissen und Medialitätsbewusstsein	Medienspezifische Rezeptionsmuster	Medienbezogene Genussfähigkeit	Medienbezogene Kritikfähigkeit	Selektion/Kombination von Medienutzung	(Produktive) Partizipationsmuster	Anschlusskommunikationen

(Abb. aus Camenzind et al. 2023: 31)

Einbezogene Kompetenzmodelle

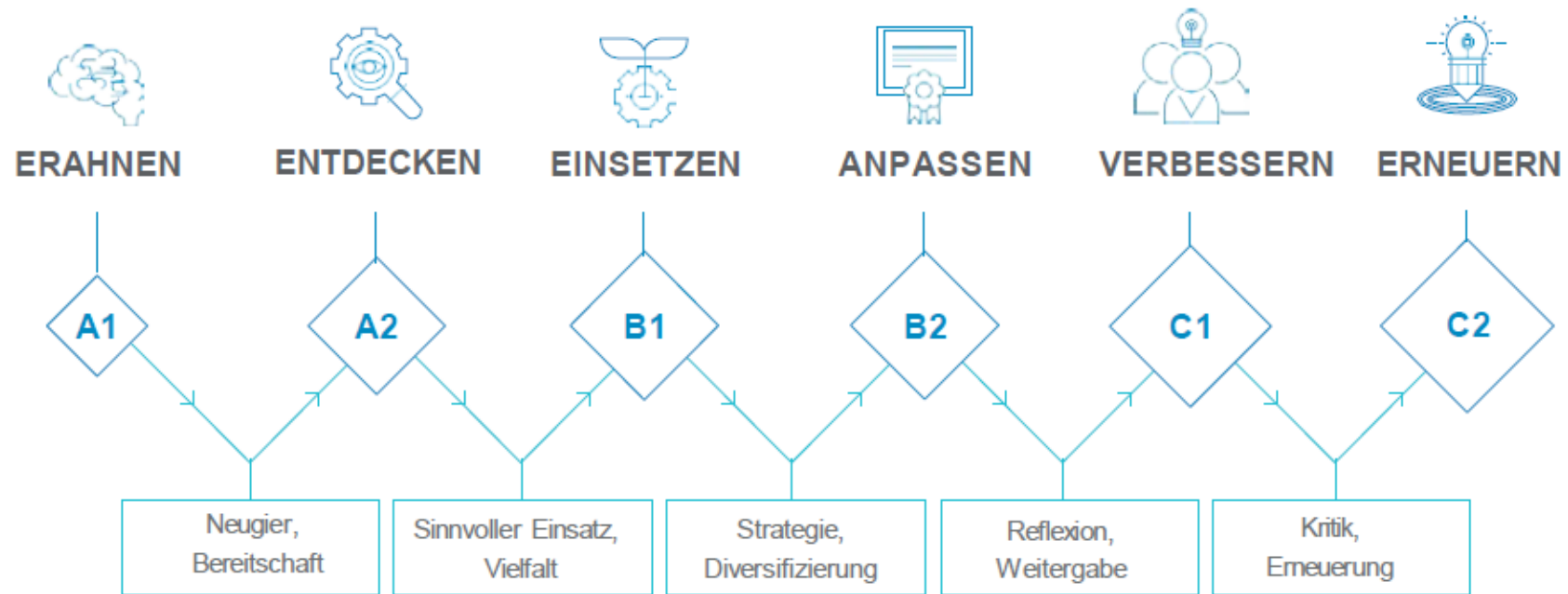
Kompetenzbereiche für Menschen in digitalen Gesellschaften
(Hartmann & Hundertpfund 2015)

Dimension 1	Dimension 2	Dimension 3	Dimension 4	Dimension 5
Information und Wissen – Verwertlichung	Soziale Intelligenz und Verständigung	Kritisches und flexibles Denken	Umgang mit kultureller und sozialer Vielfalt	Abstraktion und Modellbildung
Dimension 6	Dimension 7	Dimension 8	Dimension 9	Dimension 10
Nutzung digitaler Werkzeuge	Rollenbilder privat, beruflich und öffentlich	Kreatives, produktives Denken	Informelles und selbstbestimmtes Lernen	Virtuelle Zusammenarbeit

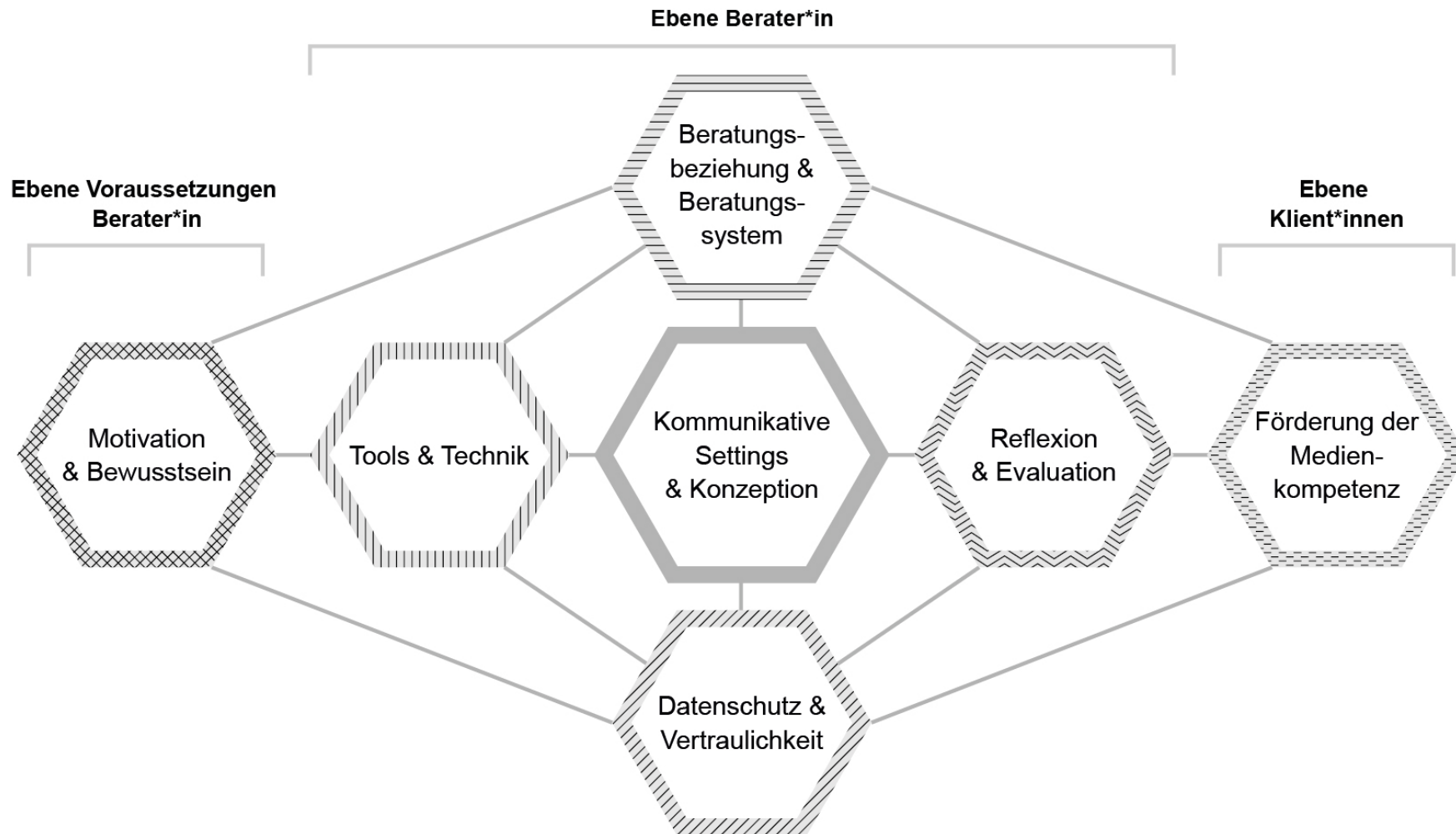
(Abb. aus Camenzind et al. 2023: 36)

Einbezogene Kompetenzmodelle

Kompetenzorientiertes Progressionsmodell des DigCompEdu (Goethe-Institut 2019: 23)



Medienkompetenzmodell Blended Counseling



Camenzind et al. 2023: 61

Der Selbsteinschätzungsbogen

- Einsteiger*in
- Entdecker*in
- Insider*in
- Expert*in

Der Selbsteinschätzungsbogen ist als Onlinematerial zum Buch erhältlich.

2 Selbsteinschätzungsbogen Medienkompetenz Blended Counseling

Kompetenzbereich Motivation & Bewusstsein für Beratung im digitalen Setting (MB)

Damit ein Blended Counseling-Prozess erfolgreich umgesetzt werden kann, sollten aufseiten der Beraterin oder des Beraters bestimmte Voraussetzungen betreffend Motivation und Bewusstsein erfüllt sein. Diese Voraussetzungen stellen den Kompetenzbereich MB dar.

Ich bin motiviert, digitale Medien für die Kommunikation zu nutzen.

Trifft (noch) nicht zu (0)
 Trifft (noch) eher nicht zu (1)
 Trifft weder zu noch nicht zu (2)
 Trifft eher zu (3)
 Trifft zu (4)

Mir ist bewusst, dass die Beratung über digitale Medien in einem spezifischen Setting stattfindet, das sich von einer Beratung vor Ort unterscheidet.

Trifft (noch) nicht zu (0)
 Trifft (noch) eher nicht zu (1)
 Trifft weder zu noch nicht zu (2)
 Trifft eher zu (3)
 Trifft zu (4)

Ich bin bereit, mich zum Thema digitale Medien in der Beratung weiterzubilden.

Trifft (noch) nicht zu (0)
 Trifft (noch) eher nicht zu (1)
 Trifft weder zu noch nicht zu (2)
 Trifft eher zu (3)
 Trifft zu (4)

Auswertung Bereich MB: Zählen Sie die Punkte (in Klammern) Ihrer jeweiligen Aussagen zu den drei Kompetenzen zusammen.

Anzahl Punkte:

Ergebnis Bereich MB – Motivation & Bewusstsein für Beratung im digitalen Setting:

0–3 Punkte: Einsteiger*in
 4–7 Punkte: Entdecker*in
 8–10 Punkte: Insider*in
 11–12 Punkte: Expert*in

Gina Camenzind, Martina Hörmann & Minnie Silberberg (2023). *Medienkompetenz Blended Counseling. Ein Modell.* dgvt-Verlag: Tübingen.

Kompetenzbereich Motivation und Bewusstsein für Beratung im digitalen Setting (MB)

Beratende...

- sind motiviert, digitale Medien für die Kommunikation zu nutzen (MB1).
- sind sich bewusst, dass die Beratung über digitale Medien in einem spezifischen Setting stattfindet, welches sich von der Beratung vor Ort unterscheidet (MB2).
- sind bereit, sich zum Thema Beratung im digitalen Setting weiterzubilden (MB3).

Camenzind et al. 2023

Kompetenzbereich Beratungsbeziehung und Beratungssystem

Beratende sind in der Lage, ...

- auch im digitalen Setting Stimmungen und Reaktionen zu erfassen und Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen.
- die Qualität der Beratungsbeziehung auch im digitalen Setting aufzubauen bzw. aufrechtzuerhalten.
- verschiedene kommunikative Settings gezielt für die Kooperation und Zusammenarbeit im Beratungssystem einzusetzen.

Camenzind et al. 2023

Kompetenzbereich Kommunikative Settings und Konzeption von Blended Counseling

Beratende...

- kennen die Möglichkeiten zur 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 (z.B. mittels Szenarien).
- 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 angepasst an das jeweilige kommunikative Setting auszudrücken und auf das Gegenüber zu reagieren (inkl. Netiquette).
- 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.

Camenzind et al. 2023

Kompetenzbereich Tools und Technik für Blended Counseling

Beratende...

- verfügen über aktuelles Grundlagenwissen zu IT-Hardware und beratungsrelevanter Software (TT1).
- kennen eine Auswahl an geeigneten Tools und Plattformen für Beratung (TT2).
- sind in der Lage, die verwendeten digitalen Tools und Plattformen richtig und mit angemessenem zeitlichem Aufwand einzusetzen (TT3).
- sind in der Lage, geläufige technische Probleme bei den für die Beratung eingesetzten Tools und Plattformen zu lösen (TT4).

Camenzind et al. 2023

Kompetenzbereich Datenschutz und Vertraulichkeit für Beratung im digitalen Setting

Beratende...

- kennen die rechtlichen Rahmenbedingungen – insbesondere zu Datenschutz und Daten-sicherheit – für die Nutzung verschiedener technischer Lösungen in der Beratung (DV1).
- sind sich möglicher Risiken und Bedrohungen im digitalen Umfeld bewusst (DV2).
- sind in der Lage, in der Beratung datenschutzrelevante Aspekte einzuhalten und einen vertraulichen Rahmen herzustellen (DV3).

Camenzind et al. 2023

Kompetenzbereich Reflexion und Evaluation

Beratende...

- kennen ihre Einstellung zu digitalen Medien und haben ihre Medienbiografie reflektiert (RE1).
- sind in der Lage, die Nutzung von digitalen Medien in der Beratung ethisch zu reflektieren (RE2).
- sind in der Lage, digitale Medien einzuordnen und kritisch zu bewerten (RE3).
- sind in der Lage, ihre Nutzung digitaler Medien im Anschluss an die Kommunikation zu überdenken und daraus Schlüsse für weitere Beratungen zu ziehen (RE4).

Camenzind et al. 2023

Kompetenzbereich Förderung der Medienkompetenz von Klient*innen

Beratende sind in der Lage, ...

- eine erste Einschätzung der Medienkompetenz ihres Gegenübers vorzunehmen.
- bei den Klient*innen die Motivation und Offenheit für Beratung in digitalen Settings zu fördern.
- Klient*innen für Datenschutzfragen zu sensibilisieren.
- den Klient*innen bei der Behebung von geläufigen technischen Problemen bei den eingesetzten Tools und Plattformen behilflich zu sein.

Camenzind et al. 2023

Nutzungsmöglichkeiten

Nutzung des Modells für Beratende

- bietet einen Überblick über die benötigten Kompetenzen.
- Standortbestimmung und Ermittlung Weiterbildungsbedarfe (individuell)

Nutzung des Modells für Organisationen

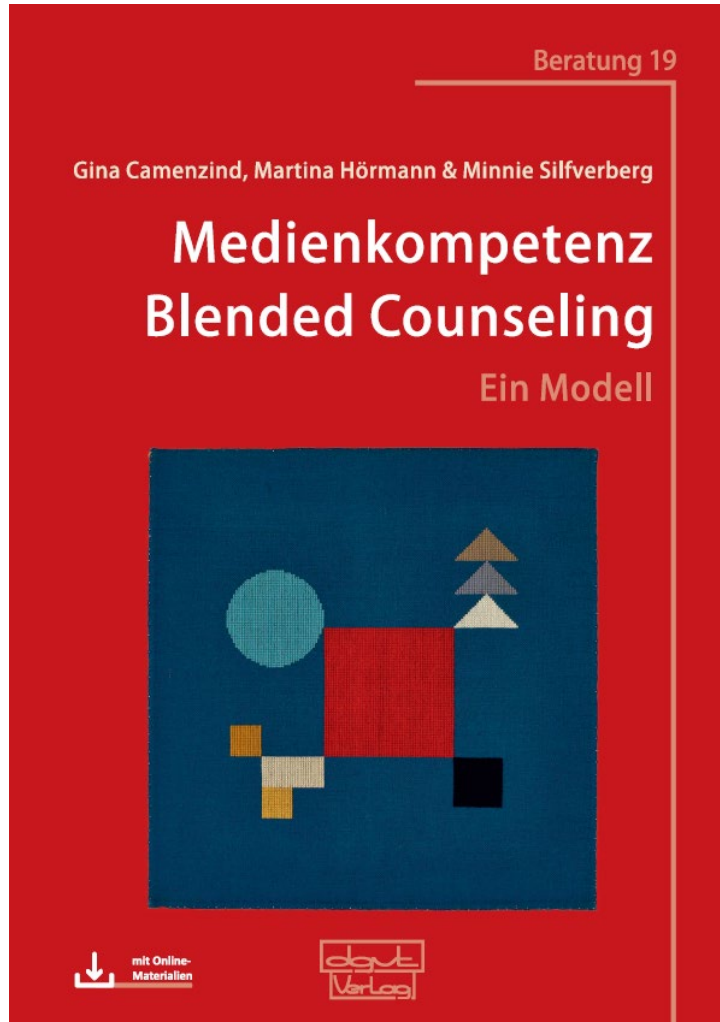
- Ermittlung Weiterbildungsbedarfe (organisational)

Nutzung des Modells für Weiterbildungsangebote

- Kompetenzrahmen für Weiterbildungen zu Blended Counseling

Ausblick

- Beitrag zum wissenschaftlichen Diskurs zu Blended Counseling
- Ggf. Nutzung als Teil eines Kompetenzmodells für Beratung im digitalen Setting
-



Gina Camenzind, Msc., war bis 2022 Wissenschaftliche Mitarbeiterin mit Arbeitsschwerpunkt Blended Counseling/Digitale Beratung an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW).



Prof. Dr. Martina Hörmann, lehrt und forscht zu Beratung an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Sie leitet den Arbeitsbereich Blended Counseling/Digitale Beratung.



Minnie Silfverberg, MSc, MAS, ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin mit Arbeitsschwerpunkt Blended Counseling/Digitale Beratung an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW).

Quellen

- Camenzind, G./Hörmann, M./Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Tübingen: DGVT-Verlag.
- Camenzind, G./Hörmann, M./Tschopp, D. (2021). Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling. Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung. Schlussbericht. Olten FHNW. Online verfügbar unter: <https://irf.fhnw.ch/handle/11654/32730>
- EC - European Commission (2016/2018). DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens. Update Phase 1: The Conceptual Reference Model. Luxembourg Publication Office of the European Union. EUR 27948 EN. doi:10.2791/11517.
- Goethe-Institut (2019). Europäischer Rahmen für die digitale Kompetenz Lehrender. Übersetzung des European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu (2017).
- Groebe, N. (2002). Dimensionen der Medienkompetenz: Deskriptive und normative Aspekte. In: Groebe, N./ Hurrelmann, B. (Hg.). Medienkompetenz. Voraussetzungen, Dimensionen, Funktionen. Weinheim/München: Juventa. S. 160-200.
- Hartmann, Werner & Hundertpfund, Alois (2015): Digitale Kompetenz. Was die Schule dazu beitragen kann. Bern: hep Verlag.
- Hörmann, M./Tschopp, D./Wenzel, J. (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.

Weitere Literatur zum Thema Blended Counseling

DICV Köln (2023). Konzept Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas. Online verfügbar unter [Blended Counseling in der Erziehungsberatung Konzept Caritas FHNW](#) [2023-09-13]

Der Paritätische (2022). Blended Counseling. Arbeitshilfe für die Praxis der Migrationsberatung. für erwachsene Zuwanderer*innen (MBE). Online verfügbar unter: https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/blended-counselling-2022_web.pdf

Hörmann, M. (2022). Digital und analog im Mix – neue Potenziale in der Beratung. In: Newsletter sozialinfo.ch Juni 2022. Online verfügbar unter: <https://www.sozialinfo.ch/digitalisierung/dossiers/digital-und-analog-im-mix-neue-potenziale-in-der-beratung>

Hörmann, M./Engelhardt, E. (2022). Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H. 2/2022. S. 72-77. Online verfügbar unter: https://www.researchgate.net/publication/360066422_Blended_Counseling_-_Grundlagen_Aktuelles_und_Diskurslinien_In_Zeitschrift_fur_systemische_Therapie_und_Beratung_H_22022

Hörmann, M. (2020). Systemisch beraten in digitalen Welten – Perspektiven und Herausforderungen. In: Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, H.4/2020, S.143-149.



Vielen Dank für Eure / Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Infos zu unseren Projekten
und Publikationen finden sich unter
www.blended-counseling.ch