

Medienkompetenz Blended Counseling – ein Kompetenzmodell für Berater*innen und Organisationen

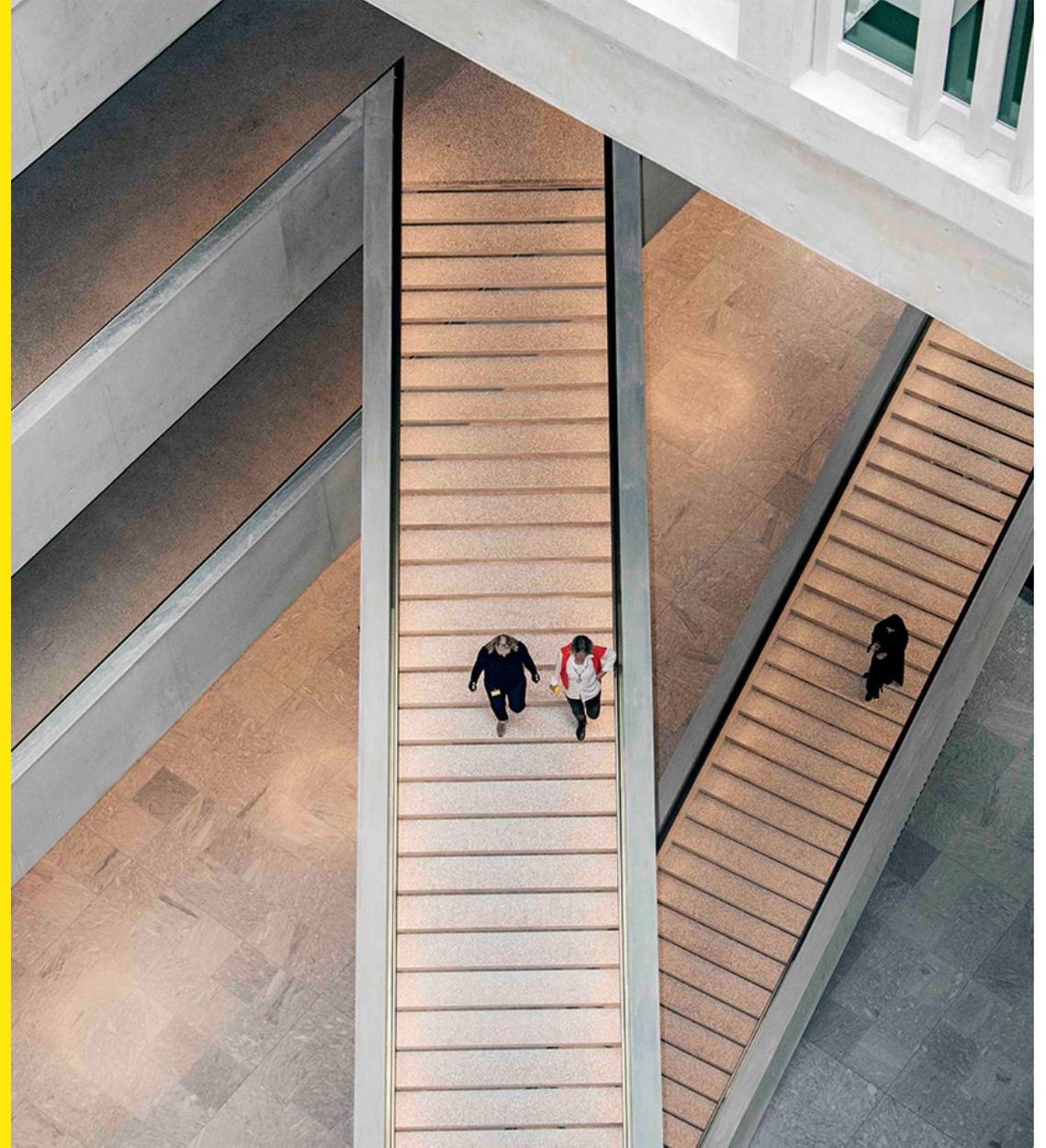
28. November, Mannheim

Tagung Digitalisierung der Beratung reloaded

Prof. Dr. Martina Hörmann

Minnie Silfverberg

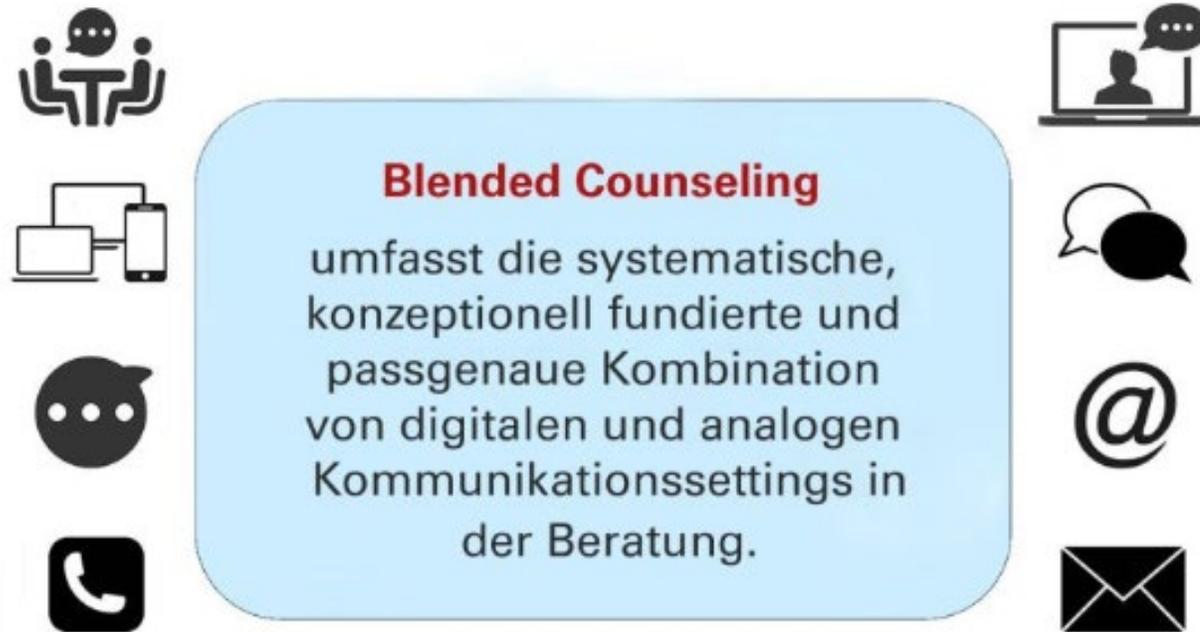
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement



Ablauf Workshop

- Input: Das Kompetenzmodell Medienkompetenz Blended Counseling (BC)
- Selbsteinschätzung: Kompetenzbereich Beratungsbeziehung und Beratungssystem
- Murrelgruppe und Austausch im Plenum 
- Pause
- Input: Kommunikative Settings für Blended Counseling
- Selbsteinschätzung: Kompetenzbereich Kommunikative Settings und Konzeption von BC
- Austausch zur organisationalen Perspektive
- Input: Kompetenzbereich Förderung der Medienkompetenz der Klient*innen

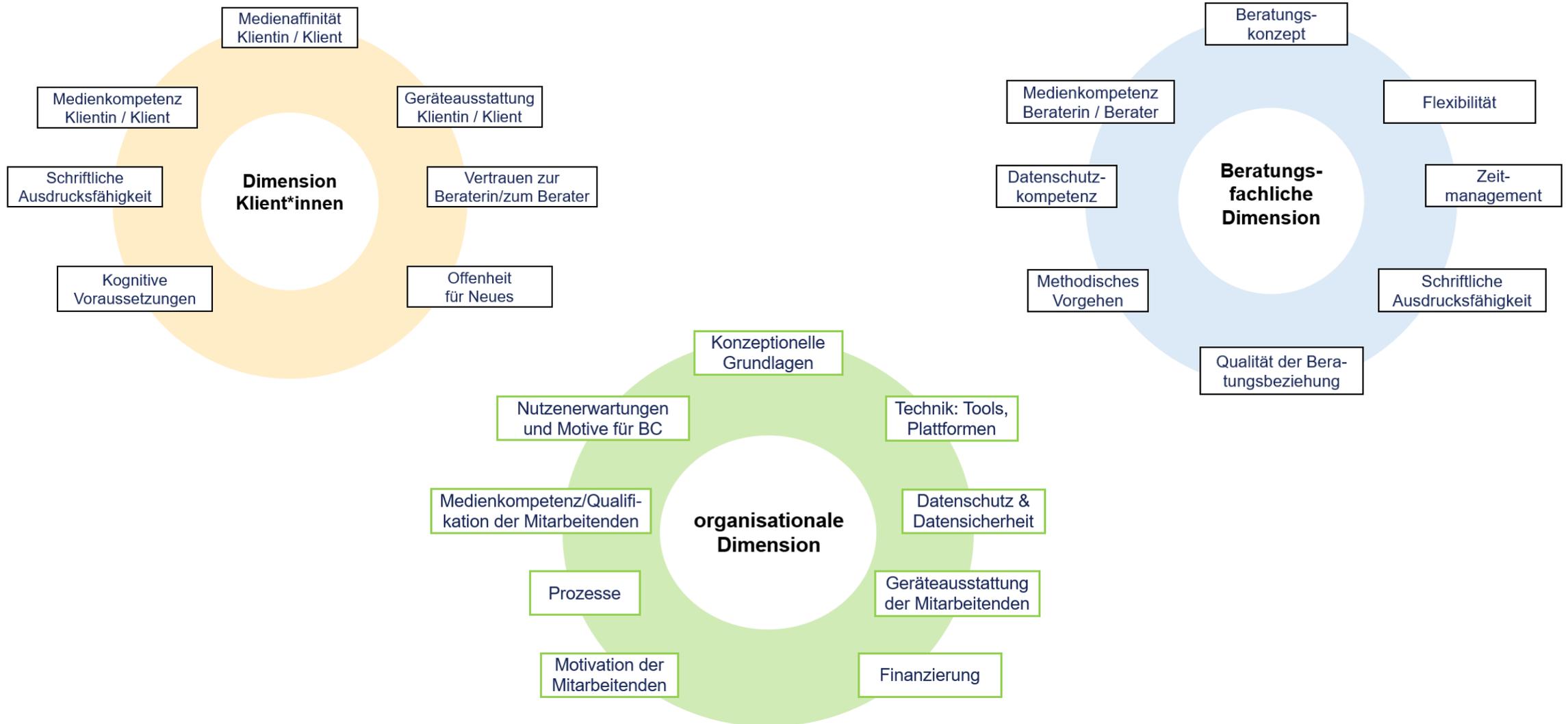
Blended Counseling: Begriffe



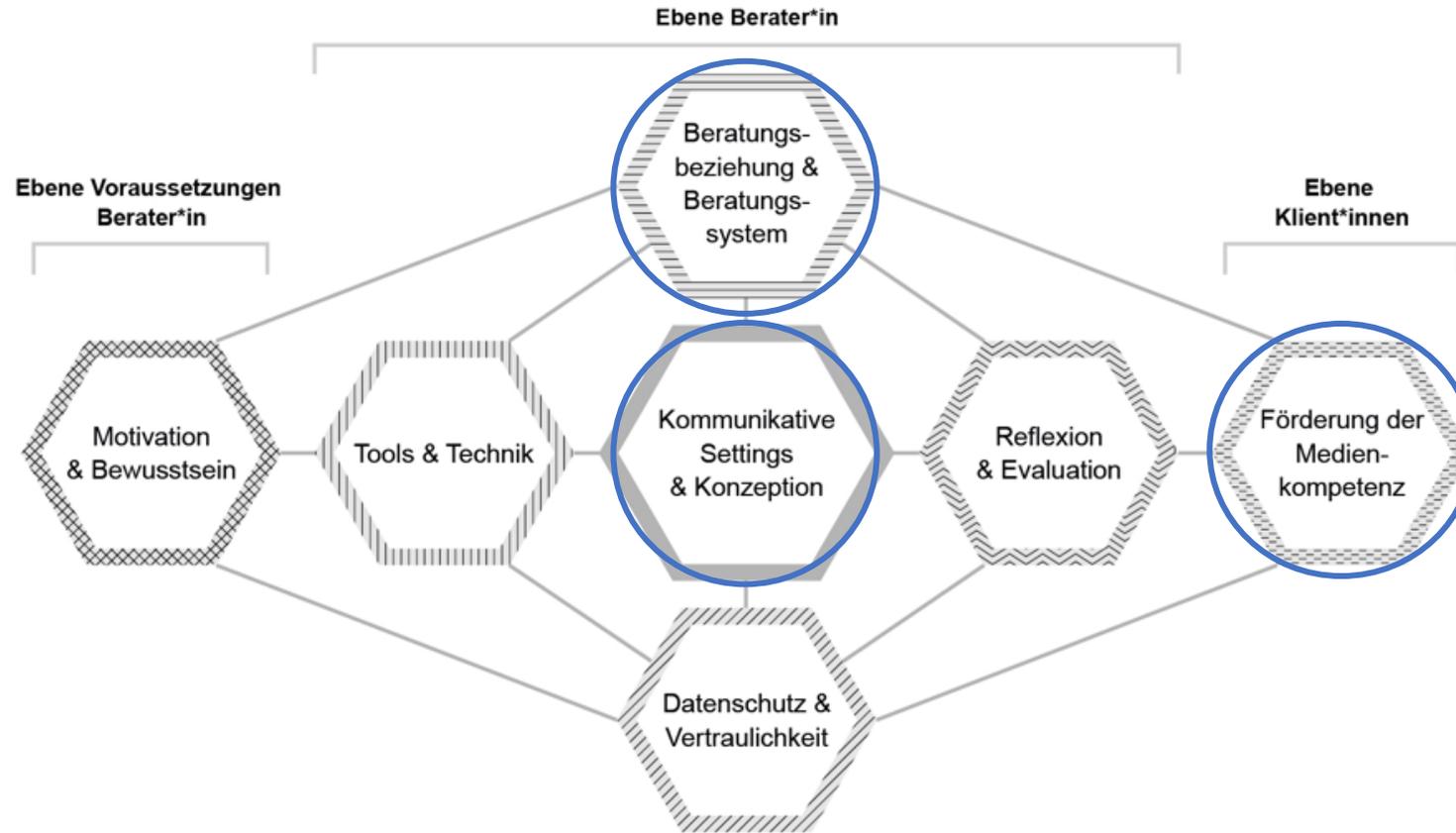
Hörmann et al. 2019/2023 / www.blended-counseling.ch

Kommunikative Settings sind digitale und analoge Räume, in denen asynchron oder synchron kommuniziert werden kann (Hörmann et al. 2023)

Blended Counseling: das dreidimensionale Modell



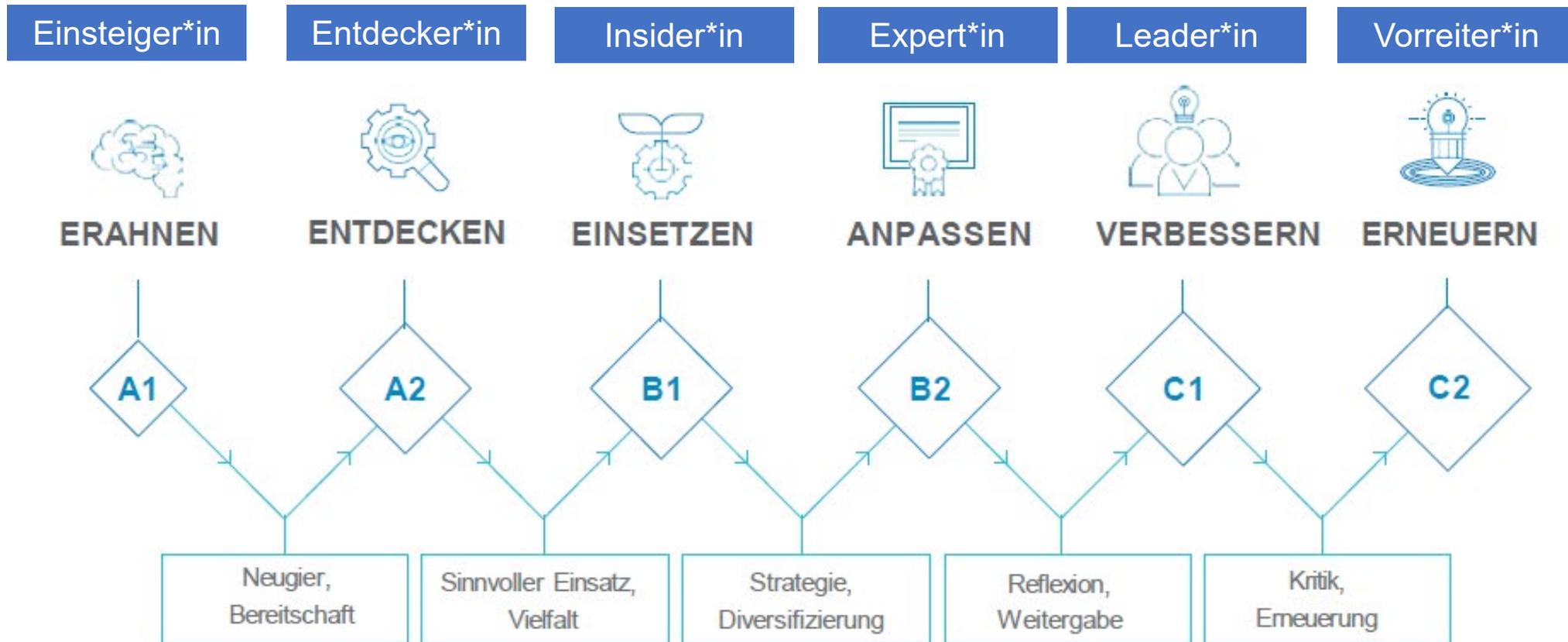
Medienkompetenzmodell Blended Counseling



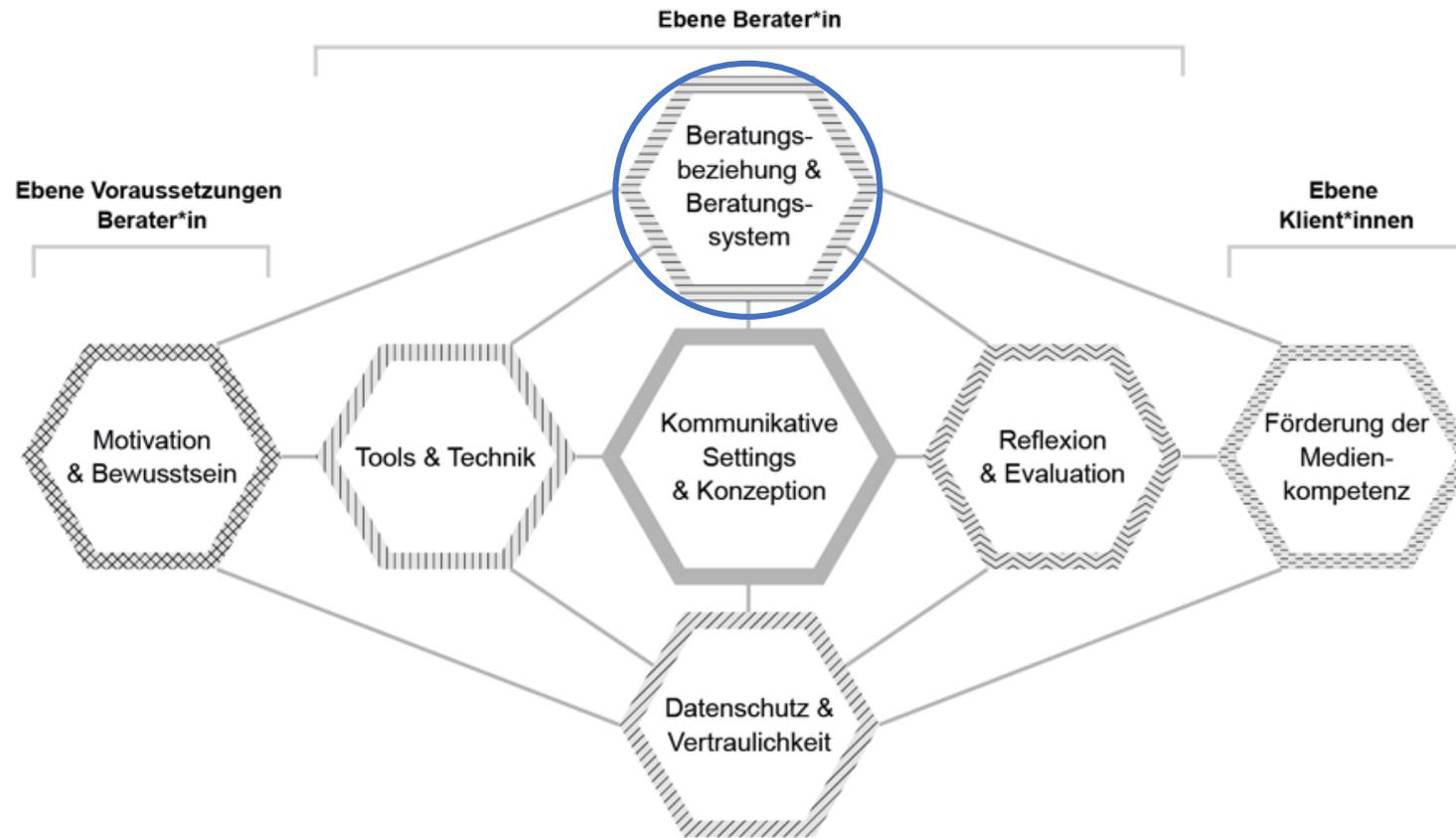
Camenzind/Hörmann/Silfverberg 2023: 61

Kompetenzorientiertes Progressionsmodell

Angelehnt an das Progressionsmodell des DigCompEdu (Goethe-Institut 2019: 23)



Medienkompetenzmodell Blended Counseling



Camenzind/Hörmann/Silfverberg 2023: 61

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.

vgl. Camenzind et al. 2023: 65ff.

Medienkompetenzmodell: 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.

Begriffe



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).

Begriffe

Beratung im digitalen Setting

«umfasst sämtliche auf Datenübertragung beruhenden kommunikativen Settings wie Video-, Mail-, Chat-, Messenger- und auch Telefonkommunikation. Sie wird abgegrenzt von der kopräsenten Face-to-Face-Beratung und nutzt sowohl synchrone als auch asynchrone Formate sowie textgebundene und audiovisuelle Formen zur Gestaltung des Beratungsprozesses»

(Hörmann et al. 2023, S. 28).



Face-to-Face-Beratung

Unscharfer Begriff

Face-to-Face-Beratung **vor Ort**

oder

koprärente Face-to-Face-Beratung

(Hörmann et al. 2023, S. 28).

Kommunikative Settings für Blended Counseling

Face-to-Face-Kommunikation
vor Ort

Kommunikation am Telefon

Videokommunikation

Chatkommunikation

synchron



Kommunikation
mit KI

Mailkommunikation

Messengerkommunikation
Sprachnachricht

asynchron

Messengerkommunikation
schriftlich

quasi-
synchron

Kommunikatives Setting: Face-to-Face vor Ort

+	-
<ul style="list-style-type: none">• sehr reichhaltige Kommunikation (verbal, paraverbal, nonverbal)• Beziehungsaufbau gut möglich• Konzentration auf das Gespräch direkt möglich	<ul style="list-style-type: none">• Aufwändige Logistik<ul style="list-style-type: none">* beide zur gleichen Zeit am selben Ort* ressourcenintensiv* wenig flexibel (zeitlich, räumlich)• ggf. Befangenheit durch persönliche Anwesenheit (je nach Thema)• ggf. Aktivierung von Vorurteilen• direkte Antwort notwendig, Pausen ggf. unangenehm

Hörmann et al. 2023

Kommunikatives Setting: Mailberatung

+	-
<ul style="list-style-type: none">• sehr niederschwellig, da zeitlich und räumlich flexibel• Möglichkeit für Nachdenkpausen• Möglichkeit etwas zu deponieren• Beratung wird dokumentiert • gut geeignet für schambesetzte Themen	<ul style="list-style-type: none">• asynchrone Kommunikation, => Wartezeit bis Antwort kommt• setzt schriftliche Ausdrucksfähigkeit voraus• nicht geeignet für dringende Anliegen• Vertraulichkeit bei üblichen Mailanbietern (Outlook) nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz)

Hörmann et al. 2023

Kommunikatives Setting: Videoberatung

+	-
<ul style="list-style-type: none">• reichhaltigste Kommunikationsform im digitalen Setting• geringer Ressourcenaufwand, da räumlich flexibel• auch Beratung im Mehr-Personen-Setting gut möglich• Dokumente können geteilt werden• Einblick in die Lebenswelt möglich	<ul style="list-style-type: none">• ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme• Vertraulichkeit bei üblichen Videokonferenzanbietern nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz)• Blick ins „Wohnzimmer“ ggf. für manche Klient*innen bedrohlich oder unangenehm

Hörmann et al. 2023

Praxisbeispiel: Mütter- und Väterberatung

Klientin, 36, Deutschkenntnisse: gering

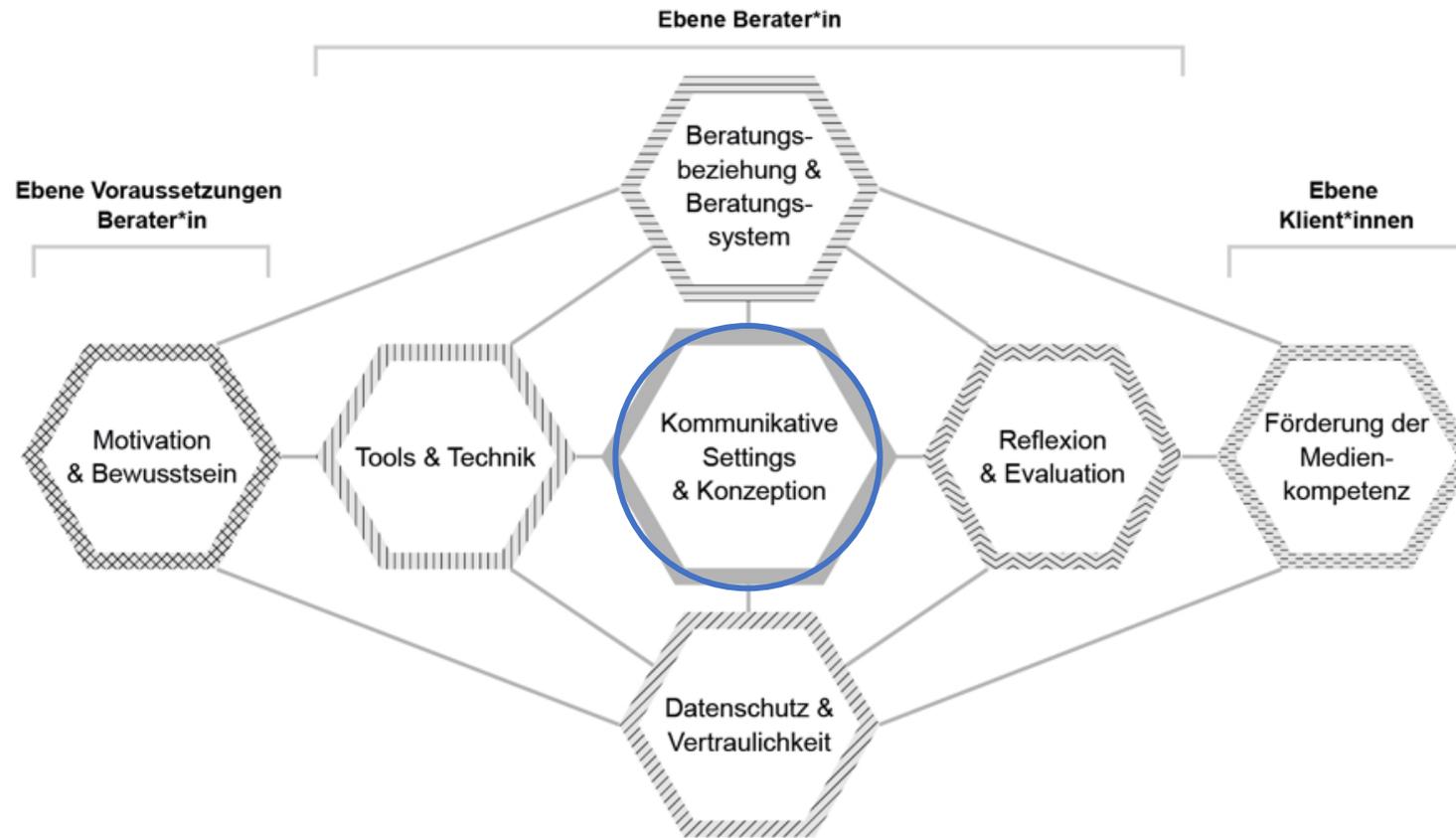
Vorgesehene kommunikative Settings: F2F, Threema Messenger, Telefon

Beratungskontakt	1	2	3	4
Setting	F2F	Messenger	Messenger	Messenger Telefon
Dauer	60	5	10	10 + 10
Abstand	Start	2 Tage	13 Tage	13 Tage Wechsel

Empfand es als sehr angenehm für eine kurze Rückfrage den Messenger benutzen zu können. Die Antwort war nicht dringend. Somit hatte die Klientin Zeit, um zu antworten.

Die Klientin konnte mir die Fotos auch per Threema senden und musste nicht extra für eine kurze Antwort ins Büro kommen.

Medienkompetenzmodell Blended Counseling



Camenzind/Hörmann/Silfverberg 2023: 61

Kompetenzbereich Kommunikative Settings und Konzeption von Blended Counseling (1)

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.(...)

vgl. Camenzind et al. 2023: 69ff.

Kompetenzbereich Kommunikative Settings und Konzeption von Blended Counseling (2)

Beratende sind in der Lage, ...

- sich angepasst an das jeweilige kommunikative Setting auszudrücken und auf das Gegenüber zu reagieren.
- die Vielfalt von Lebenslagen und Kulturen im Hinblick auf die Wahl der kommunikativen Settings im Beratungsprozess adäquat zu berücksichtigen.
- auch im digitalen Setting prozessorientiert zu beraten.

vgl. Camenzind et al. 2023: 73ff.

Die «organisationale Brille»: Kompetenz der Mitarbeitenden

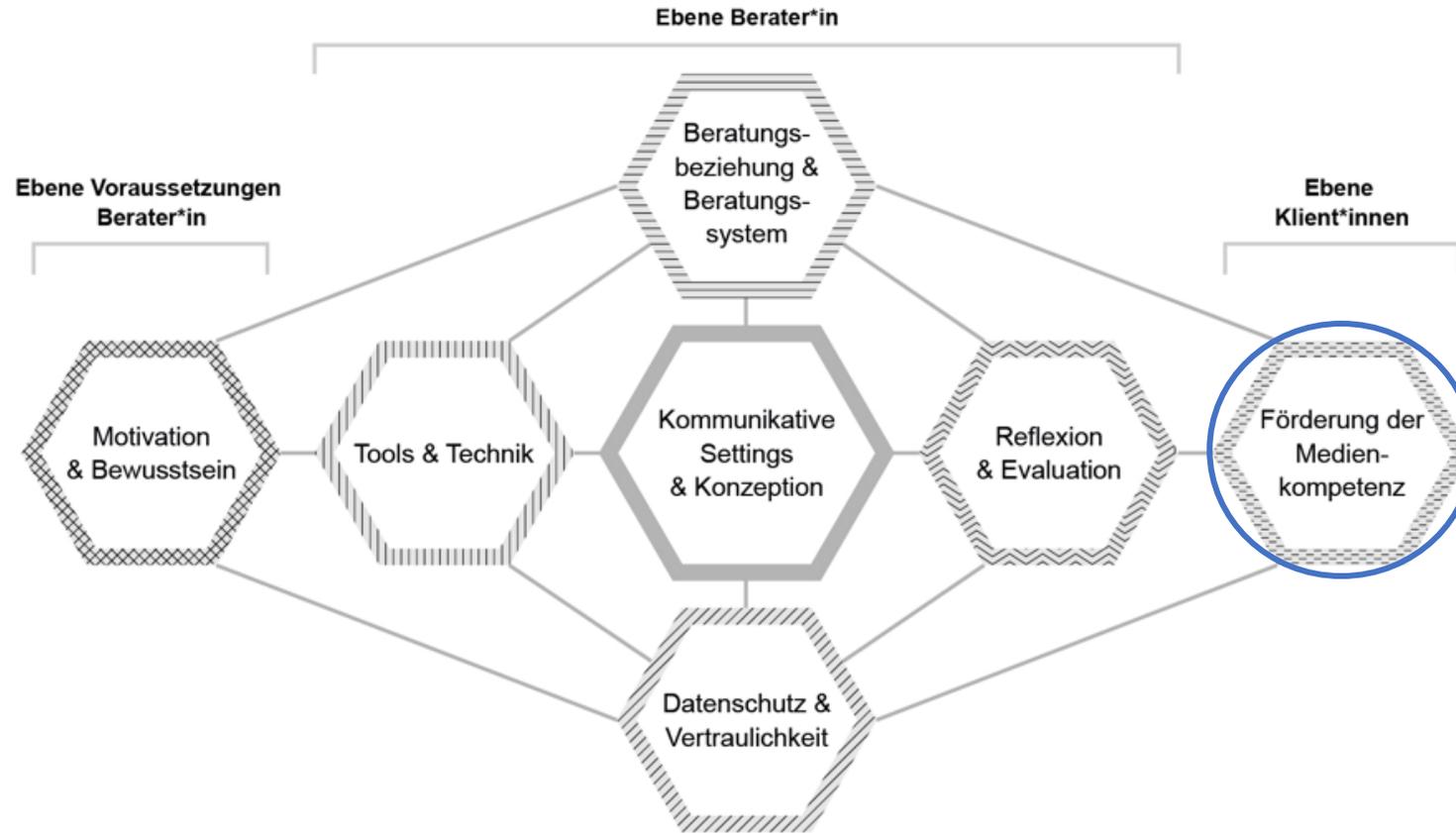
- Einsteiger*in
- Entdecker*in
- Insider*in
- Expert*in



- Vorhandene Erfahrungen der MA in den Umsetzungsprozess einbeziehen: ressourcenorientierter Blick
- Erhebung Qualifikationsbedarfe mit Hilfe des Selbsteinschätzungsbogens
- Unterschiedlich umfangreiche Weiterbildungen ggf. sinnvoll
- 1-2 Schlüsselpersonen mit erweiterter Qualifikation: Mentoring- oder Tandemprinzip
- Explizite Zuständigkeit im Team als Themenhüter*in

Der Selbsteinschätzungsbogen ist als Onlinematerial zum Buch erhältlich.

Medienkompetenzmodell Blended Counseling



Camenzind/Hörmann/Silfverberg 2023: 61

Kompetenzbereich Förderung der Medienkompetenz von Klient*innen

Beratende sind in der Lage, ...

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

vgl. Camenzind et al. 2023: 63f.

Nutzungsmöglichkeiten des Kompetenzmodells

für Beratende

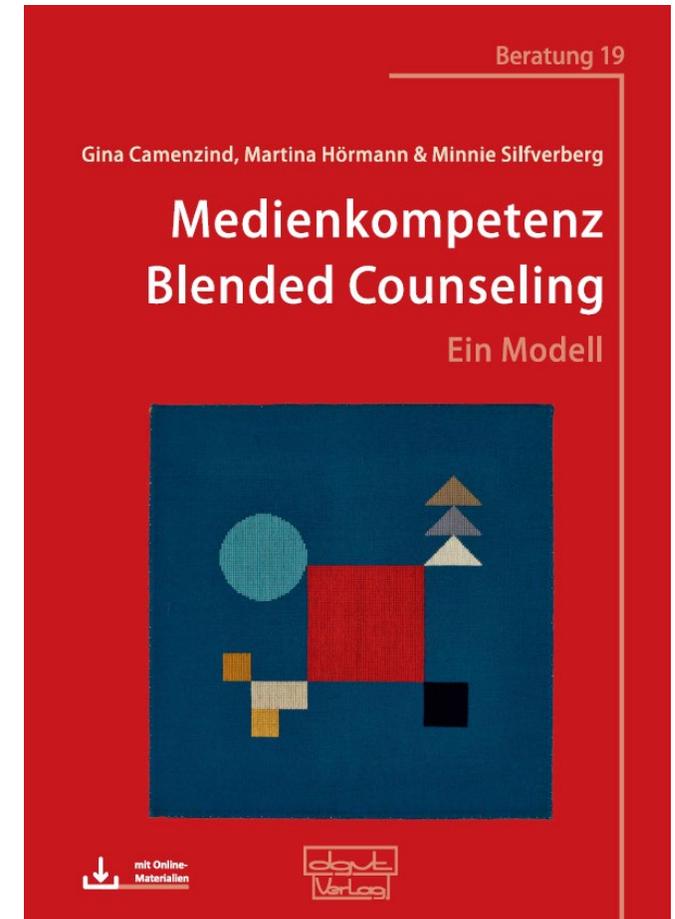
- bietet einen Überblick über die benötigten Kompetenzen.
- Standortbestimmung und Ermittlung Weiterbildungsbedarfe (individuell)

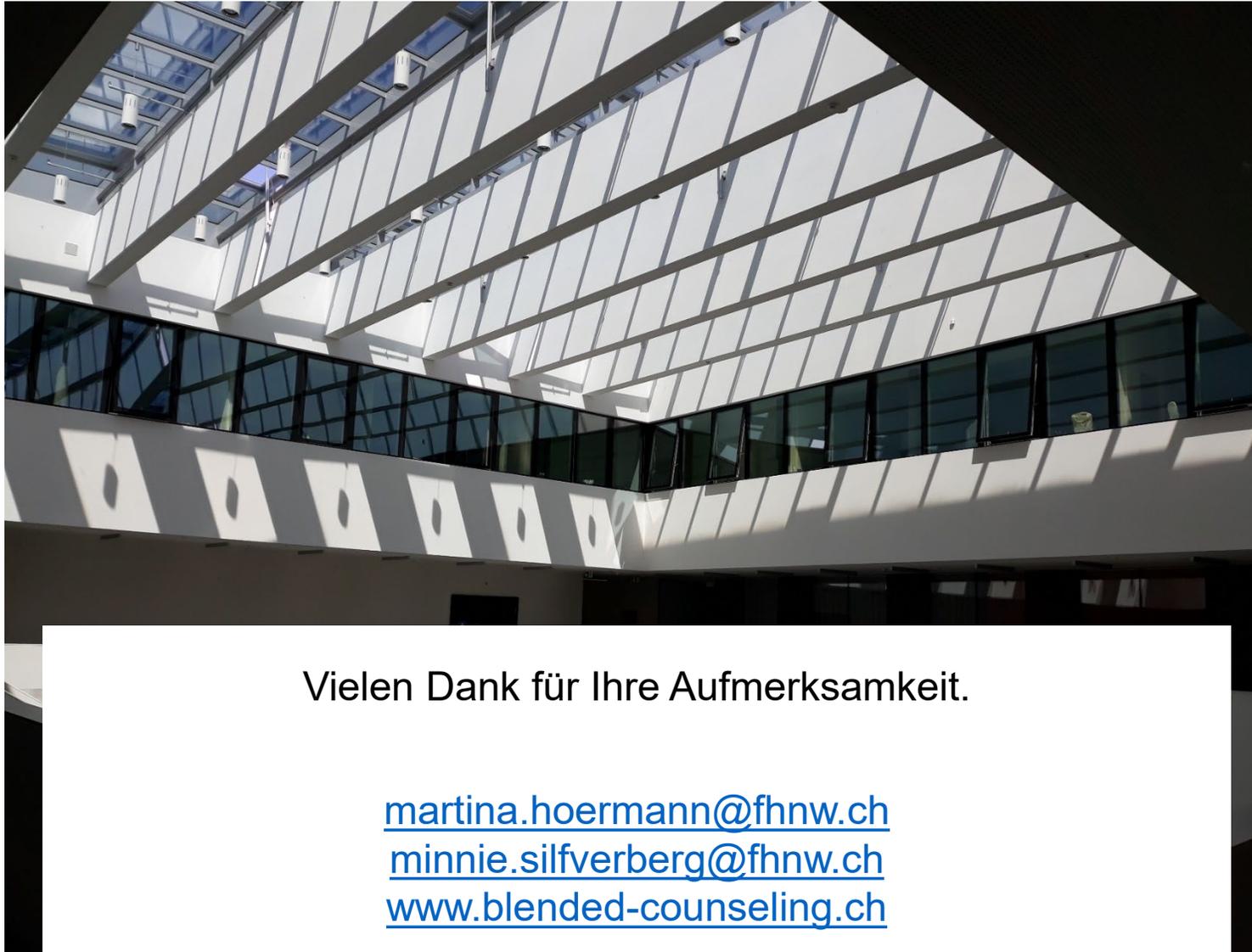
für Organisationen

- Ermittlung Weiterbildungsbedarfe (organisational)

für Weiterbildungsangebote

- Kompetenzrahmen für Weiterbildungen zu Blended Counseling





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

martina.hoermann@fhnw.ch
minnie.silfverberg@fhnw.ch
www.blended-counseling.ch

Zeit für Rückfragen & Diskussion



Quellen

- Camenzind, G., Hörmann, M., Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Tübingen: DGVT-Verlag.
- Goethe-Institut (2019). Europäischer Rahmen für die digitale Kompetenz Lehrender. Übersetzung des European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu (2017).
- Hörmann, M., Tschopp, D., Wenzel, J. (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.
- Hörmann, M./Aeberhardt, D./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Olten: FHNW. Sowie [Handlungsempfehlungen Blended Counseling in der Suchtberatung](#).

Vertiefendes Material zum Thema

- 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.
- DICV Köln (2023). [Konzept Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas](#).
- 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/ZSTB_H_22022
- Silfverberg, M. & Hörmann, M. (2022). [Wegweiser und Landkarten für den digitalen Dschungel. Beratungsfachliche Kriterien zur Auswahl technischer Lösungen](#). Vortrag/Workshop/Fachforum Onlineberatung am 19.09.2022.
- Hörmann, M., Wüthrich, B., Silfverberg, M. (2024). [Potenziale der Distanzberatung und Erfahrungen der RAV mit Distanzberatung](#). Schlussbericht zur Studie im Auftrag des Schweizerischen Staatssekretariates für Wirtschaft (SECO). Hochschule für Soziale Arbeit Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten.