

**Rezension zu:  
Camenzind, G., Hörmann, M. & Silfverberg, M. (2023).  
Medienkompetenz Blended Counseling.**

*Mara Stieler*

**Thema**

Die Zukunft der Beratung ist hybrid: Angesichts der immer weiter verschmelzenden analogen und digitalen Kommunikation in der Lebenswelt der Adressat:innen ist es unerlässlich, dass die Beratungslandschaft Schritt hält. Die Frage, wie analog und digital erfolgreich Hand in Hand gehen können, beschäftigt den Fachdiskurs bereits seit einigen Jahren. Blended Counseling bietet hierfür ein praxisnahes Konzept, welches eine systematische und passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung ermöglichen soll. Um Blended Counseling erfolgreich einzuführen und umzusetzen, bedarf es eines grundlegenden Kulturwandels. Dabei sollte Online- und Offline-Beratung nicht länger als konkurrierende Ansätze betrachtet werden, sondern vielmehr in sinnvoller Ergänzung zueinanderstehen. Organisationen und Beratende stehen dabei vor neuen Herausforderungen, wie beispielsweise Implementierungsprozessen auf organisationaler Ebene, der Auswahl geeigneter Technik sowie dem Erwerb notwendiger Kompetenzen. Das Fachbuch zum Thema „Medienkompetenz Blended Counseling“ der Autorinnen Gina Camenzind, Martina Hörmann und Minnie Silfverberg widmet sich demnach einer der drängenden Fragen: Welche Kompetenzen benötigen Beratende, um das „Beste aus beiden Welten“ zu vereinen und Blended Counseling erfolgreich umzusetzen?

**Autorinnen**

Die Autorinnen forschen bereits seit fast 10 Jahren am Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement der Fachhochschule Nordwestschweiz Olten zu diesem Thema. Das Buch entstand im Rahmen des Projekts "Medienkompetenz als Basisvariable für Blended Counseling", ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt in der Mütter- und Väterberatung der Sozialen Dienste Zürich.

**Aufbau**

Das Buch umfasst 100 Seiten und ist in sieben Kapitel unterteilt. Als Anhang ist zudem der „Selbsteinschätzungsbogen Medienkompetenz Blended Counseling“ verfügbar.

## **Inhalt**

Das Handbuch beginnt mit einer einführenden Darlegung seines Entstehungskontexts (Kapitel 1) und einer Definition und Einordnung von Blended Counseling (Kapitel 2). Hierbei wird Bezug auf das dreidimensionale Blended Counseling Modell genommen, dass klient:innenbezogene und beratungsfachliche Dimensionen sowie organisationale Aspekte umfasst und im Verlauf des Buches an vielen Stellen aufgegriffen wird.

Um sich im dritten Kapitel dem Thema Medienkompetenz, der Basisvariable des Blended Counseling Modells, anzunähern, werden Modelle zur Medienkompetenz und zu digitalen Kompetenzen vorgestellt. So wird unter anderem das Medienkompetenzmodell von Groeben (2002) und der europäische digitale Kompetenzrahmen für Bürger:innen (DigComp) vertieft aufgegriffen. Besonderes Augenmerk wird dabei auf die Bedeutung dieser Modelle für die Beratung mit digitalen Medien gelegt, wodurch eine solide und wissenschaftlich fundierte Grundlage für die nachfolgende Darstellung der notwendigen Kompetenzen für die Umsetzung von Blended Counseling geschaffen wird.

Die im vierten Kapitel vorgenommene Darstellung der Entwicklung des Modells zur Medienkompetenz im Blended Counseling ermöglicht den Leser:innen einen detaillierten Einblick in die verschiedenen Schritte des Entstehungsprozesses. Auch die Perspektiven der Praxispartner:innen der Mütter- und Väterberatung im Projekt werden hierbei berücksichtigt.

Im fünften Kapitel "Medienkompetenzmodell Blended Counseling" wird der zentrale Kern des Fachbuchs präsentiert. Das Modell erstreckt sich über drei Ebenen:

1. Ebene Voraussetzungen Berater:in (z.B. „Kompetenz MB1: Beratende sind motiviert, digitale Medien für die Kommunikation zu nutzen“, S. 63)
2. Ebene Berater:in (z.B. „Kompetenz BB1: Beratende sind in der Lage, auch im digitalen Setting Stimmungen und Reaktionen zu erfassen und Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen“, S. 66)
3. Ebene Klient:in (z.B. „Kompetenz MK3: Beratende sind in der Lage, Klient\*innen für Datenschutzfragen zu sensibilisieren“, S. 89)

Diesen drei Ebenen sind wiederum sieben Kompetenzbereiche inhärent. Insgesamt enthält das Modell 27 Kompetenzen von Berater:innen, die zu einer erfolgreichen Durchführung von Blended Counseling-Prozessen beitragen können. Zur Veranschaulichung wird das Modell grafisch prägnant dargestellt und mit Beispielen aus der Praxis ergänzt. Auch die Erläuterung der Kennzeichen zweier kommunikativer Settings (Video- und Messengerberatung) und die damit einhergehenden Anforderungen an Berater:innen bieten Praxisnähe.

Im sechsten Kapitel wird ein Selbsteinschätzungsbogen für Beratende vorgestellt, der eine erste Einschätzung der eigenen Medienkompetenz und die Identifizierung von Qualifizierungsbedarfen bietet. Die Auswertung basiert auf den sieben Kompetenzbereichen des Modells und ermöglicht Beratenden eine Selbsteinschätzung vom Einsteiger:innen- bis zum Expert:innen-Niveau.

Im siebten und letzten Kapitel „Diskussion und Ausblick“ wird unter anderem dargelegt, welche Zielgruppen das Fachbuch anspricht und auf welche Art und Weise es genutzt werden kann. Das Buch zielt insbesondere darauf ab,

Praktiker:innen bei der Identifizierung ihrer Bedarfe zu unterstützen und Entscheidungsträger:innen auf organisationaler Ebene in die Lage zu versetzen, strukturelle Rahmenbedingungen zu setzen und Qualifizierungsbedarfe ihrer Mitarbeitenden zu erkennen.

### **Diskussion**

Das Fachbuch "Medienkompetenz Blended Counseling" vermittelt ein umfassendes Repertoire an Fähigkeiten und Kenntnissen, die für die Durchführung von Blended Counseling erforderlich sind. Beratende werden ermutigt, unabhängig von ihrem Kenntnisstand Potenziale für ihre eigene Beratungspraxis zu erkennen und weiterführende Qualifizierungsbedarfe zu identifizieren. Eine besondere Stärke des Buches liegt in der anschaulichen Darstellung von Beispielen aus dem Forschungsprojekt, die erste Anwendungsszenarien aufzeigen und eine praxisnahe Auseinandersetzung mit den Inhalten ermöglichen. Es bietet damit eine wertvolle Ressource für Fachkräfte, die Blended Counseling in ihrer Arbeit nutzen oder dies künftig vorhaben.

Die Autorinnen betonen, dass eine erfolgreiche Implementierung von Blended Counseling das Engagement aller Beteiligten erfordert – sei es auf organisationaler Ebene, bei den beratenden Fachkräften oder in Bezug auf die Motivation der Klient:innen. Ihr Ansatz verfolgt das Ziel, Blended Counseling nicht mehr nur als ergänzende Lösung zur Präsenzberatung zu betrachten, sondern als zukunftsweisende und bedarfsgerechte Beratungsmethode zu etablieren.

Die Frage nach der Übertragbarkeit des Modells auf die Onlineberatung bleibt dabei ein noch offenes Thema. Zukünftige Forschungsprojekte sollten die Erkenntnisse der Autorinnen in ihrer Arbeit integrieren und die Umsetzung in der Onlineberatung evaluieren. In einer Zeit der zunehmenden Diversifizierung medialer Nutzungspraktiken der Zielgruppe und der rasanten Entwicklung disruptiver Technologien, insbesondere im Bereich der Künstlichen Intelligenz, erscheint es zudem relevant, Kompetenzmodelle hinsichtlich künftiger Anforderungen an Beratende stetig zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

### **Camenzind, G., Hörmann, M. & Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Tübingen: DGVT-Verlag.**

**Mara Stieler**, Therapeutische Soziale Arbeit M.A. und zertifizierte Onlineberaterin, ist als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg tätig (Kontakt: [mara.stieler@th-nuernberg.de](mailto:mara.stieler@th-nuernberg.de)).