

Digitale Beratung² – in innovativen Umgebungen beraten (lernen) Kurzbericht



©oatawa_iStock Getty Images Plus

Martina Hörmann, Dominik Tschopp, Roger Kirchhofer
unter Mitarbeit von Gina Camenzind, Daniela Melone, Dania Aeberhardt, Jeannette Brodbeck

Olten, 07.10.2020

Projektlaufzeit: 15.07.2019 – 31.08.2020

Projekthintergrund

Digitale Beratungsformate sind auf dem Vormarsch und nehmen Bezug auf die veränderte Alltagskommunikation im Zuge des digitalen Wandels. Damit einher gehen neue Kompetenzanforderungen an Beratungsfachkräfte und an die Konzeption von Beratungsweiterbildungen.

Dies griff das Projekt auf und thematisierte «das Digitale in der Beratung» auf zwei Ebenen:

- Erarbeitung eines Konzepts für **digitale Beratung als Inhalt einer zukünftigen Weiterbildung an der HSA FHNW**. Das anvisierte CAS-Programm zielt auf den Aufbau digitaler Skills für professionelle Beratung in digitalen sowie in Blended-Formaten.
- auf didaktischer Ebene wurden **digitale Formen des Beratungslernens** in einer innovativen Lernumgebung entwickelt, welche den Kompetenzerwerb gezielt unterstützen. Um erste Erfahrungen mit einem digitalen Lernformat und dem Einsatz einer datenschutzkonformen digitalen Beratungsplattform zu sammeln, wurde im Projekt das **Experiment Blended Supervision** durchgeführt und evaluiert.

Die Entwicklung des Weiterbildungskonzeptes und das Experiment Blended Supervision liefen parallel und wurden in der Endphase miteinander verknüpft.

Das im Rahmen des Projektes laufende Experiment Blended Supervision wurde ab Oktober 2019 in einer Lerngruppe des CAS Grundlagen der systemisch-lösungsorientierten Kurzzeitberatung 31 durchgeführt und begleitend evaluiert.

Aufgrund der Situation im Frühjahr 2020, in der aufgrund der Covid-19-Pandemie kein Präsenzunterricht möglich war und demzufolge auch keine Face-to-Face-Supervisionen stattfinden konnten, wurde das Experiment auf weitere Lerngruppen und deren noch ausstehende Supervisionssitzungen ausgeweitet. Dies umfasste zwei weitere Lerngruppen im CAS Grundlagen 31 sowie zwei Lerngruppen im CAS Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung advanced 19. Die verbleibenden Supervisionssitzungen dieser Gruppen sollten ebenfalls online durchgeführt werden, wenn möglich über die datenschutzkonforme Beratungsplattform CAI World.

Dazu wurden die beteiligten Supervisor*innen in einer halbtägigen Schulung mit der Plattform CAI World vertraut gemacht. Durch diese Ausweitung war die Basis der Evaluation etwas breiter, da insgesamt 22 Weiterbildungsteilnehmende und 4 Supervisor*innen¹ zu ihren Erfahrungen mit einer Blended Supervision befragt werden konnten.

Insofern wurden ab Frühling 2020 fünf Supervisionsgruppen im Blended Format begleitet, wobei es Unterschiede einerseits in den Motivlagen der Beteiligten (freiwillige Teilnahme vs. Teilnahme aufgrund der Pandemiesituation), als auch in der Abfolge der Elemente der Blended Supervision gab (vgl. dazu den ausführlichen Evaluationsbericht zum Experiment).

¹ Die von Anfang an beteiligte Supervisorin begleitete zwei Gruppen: die Experimentalgruppe, sowie die ursprünglich als Kontrollgruppe vorgesehene Gruppe, welche später ebenfalls im Onlinesetting fortgeführt wurde.

Beratung im digitalen Setting: aktuelle Inhalte und innovative Lernformen

Im Rahmen des Projektes wurde das Konzept für ein zukünftiges CAS-Programm zur digitalen Beratung entwickelt. Aufbauend auf einer Marktanalyse zu Weiterbildungsangeboten zur Beratung im digitalen Setting / Onlineberatung wurde das Konzept entwickelt. Dieses enthält die Modulstruktur und die Verortung der Themen in Verknüpfung mit didaktischen Überlegungen.

Um den Bedarfen unterschiedlicher Zielgruppen entgegenzukommen, wird das vorgesehene CAS-Programm aus zwei Teilen bestehen, welche auch einzeln gebucht werden können:

- Fachseminar Blended Counseling
- Fachseminar Onlineberatung

Das methodisch-didaktische Konzept umfasst Elemente des Inverted Classrooms, Veranstaltungen in physischer wie auch virtueller Präsenz sowie den Einsatz beratungsfachlicher digitaler Tools. Der Transfer der Lerninhalte in die Beratungspraxis der Teilnehmenden wird durch Lerntandems sowie Supervisionsgruppen sichergestellt. Die Supervision ist in einem Blended-Setting konzipiert, nachdem dieses Lernformat im Projekt positiv evaluiert wurde.

Blended Supervision in der Beratungsweiterbildung

Erkenntnisleitend für die Evaluation des Experimentes Blended Supervision waren Forschungsfragen

- zur Akzeptanz des neuen Lerngefässes Blended Supervision,
- zur Usability der eingesetzten Plattformen (insbesondere der Plattform CAI World)
- sowie zu Einschätzungen von Weiterbildungsteilnehmenden und Supervisor*innen im Hinblick auf die Kompetenzentwicklungs- und Lernprozesse der Teilnehmenden.

Dazu wurde sowohl prozessbegleitend als auch bilanzierend mit Hilfe verschiedener quantitativer Befragungen sowie mit mehreren qualitativen Interviews mit Teilnehmenden und Supervisor*innen evaluiert.

Der Schlussbericht zum Experiment Blended Supervision enthält detaillierte Informationen zu den Evaluationsergebnissen und wird bis Ende Oktober auf der Website www.blended-counseling.ch veröffentlicht.

Nachfolgend werden wesentliche Ergebnisse aus der Evaluation des Experimentes skizziert:

Akzeptanz des Formates Blended Supervision

Das Format einer Blended Supervision erfreute sich bei Teilnehmenden sowie Supervisor*innen insgesamt einer hohen Akzeptanz. Dabei war diese deutlich höher, als die eines reinen Online-supervisionsformates. Übereinstimmend wurde bilanziert, dass zumindest der Start sowie der Abschluss in einem Face-to-Face-Setting (F2F) durchgeführt werden sollten. Die positive Einschätzung war bei den Personen, welche das Blended-Format freiwillig gewählt hatten, etwas

ausgeprägter, als bei jenen, welche aufgrund der Pandemiesituation quasi unfreiwillig am Experiment teilgenommen haben. Hauptgründe für die positive Einschätzung der Blended Supervision waren die Zeitersparnis aufgrund nicht anfallender Reisezeiten bei virtuellen Sitzungen, sowie insgesamt die Flexibilität in der Sitzungsplanung (dadurch, dass die virtuellen Sitzungen in der Regel kürzer waren als die F2F-Sitzungen). Im Hinblick auf die Supervisor*innen zeigte sich eine Varianz an Einstellungen zum Blended-Format und zur vorgesehenen Plattform CAI World. Eine positive Einstellung der Supervisor*innen wirkte sich sowohl auf die Durchführung insgesamt als auch auf die positive Bilanz der Teilnehmenden aus. Bilanzierend wurde das Blended-Format eher positiv eingeschätzt. Die Kanalreduktion im virtuellen Setting ermöglicht positiv eine stärkere Fokussierung auf das Thema, negativ wurde die eingeschränkte Wahrnehmung der anderen Gruppenteilnehmenden vermerkt.

Usability der eingesetzten Plattformen

Die technischen Möglichkeiten der Beratungsplattform CAI World wurden im Rahmen des Experimentes evaluiert und teilweise auch mit anderen Tools verglichen. Dabei waren die Anforderungen des Datenschutzes und der beraterrischen Vertraulichkeit ein zentraler Qualitätsstandard bei der Auswahl der Plattform.

Die Plattform CAI World wurde von der Mehrzahl der Gruppen zunächst als schwierig im (technischen) Zugang wahrgenommen. Auch wurde die maximal mögliche Grösse der Teilnehmenden-Videobilder als zu klein empfunden.

Positiv wurde teilweise vermerkt, dass die Plattform datenschutzkonform ist und so vertrauliche Kommunikation ermöglicht. Die Einschätzung zu den beratungsspezifischen Tools waren heterogen: von interessant bis hilfreich einerseits bis zu eher unnötig andererseits.

Einschätzung zum Lernprozess der Weiterbildungsteilnehmenden

Teilnehmende und Supervisor*innen sahen teilweise einen Kompetenzzuwachs hinsichtlich ihrer digital Skills, coronabedingt haben die Teilnehmenden jedoch auch von einem digitalen Kompetenzzuwachs ausserhalb der Supervisionen berichtet. Nur vereinzelt gab es Aussagen zu erworbenen Skills für digitale Beratung. Die Kompetenzentwicklung der Teilnehmenden im Vergleich zu F2F wurde überwiegend als äquivalent angesehen.

Transfer

Das im Projekt erarbeitete Weiterbildungskonzept bildet die Grundlage für die Realisierung eines neuen CAS-Programms zur Beratung im digitalen Setting.

Aufgrund der positiven Ergebnisse zum Experiment Blended Supervision wurde dieses Lerngefäss in das Konzept der zukünftigen Weiterbildung integriert.

Zudem soll es fakultativ für die Ausbildungssupervision der bereits laufenden CAS-Programme angeboten werden.