

Die Bedeutung des Kompetenzzempfindens von Berater*innen beim digitalen Wandel der Beratung

Valentin Frangen

Die digitale Transformation stellt Berater*innen vor neue Herausforderungen, im Hinblick auf die Themen, die Methoden und die Technik der Beratung. Weiterbildungen sollen auf diese Herausforderungen vorbereiten. Daher hat das praxis institut seine Teilnehmer*innen zum digitalen Wandel im beruflichen Alltag gefragt. Valentin Frangen hat die Befragung im Rahmen seiner Bachelorarbeit durchgeführt. Er erläutert hier die Bedeutung des Kompetenzzempfindens für den gelungenen Umgang mit dem digitalen Wandel und stellt erste Forschungsergebnisse vor. Das praxis institut wird weitere Ergebnisse nach Fertigstellung der Bachelorarbeit veröffentlichen und mit seinen Trainer*innen und Teilnehmer*innen Konsequenzen für die Weiterbildung umsetzen.

Die Anforderungen an die Beratung, die Beraterinnen und Berater und Ihre Kompetenzen wandeln sich mit zunehmender Digitalisierung der Gesellschaft. Das führt dazu, dass Weiterbildungsinstitute sich mit der Frage beschäftigen, wie sie ihre Teilnehmer*innen bestmöglich für eine sich ändernde Praxis qualifizieren können. Ein Ansatz zur Beantwortung dieser Frage liegt im Betrachten des psychologischen Konzepts der Selbstwirksamkeitserwartung. Eine Befragung im Rahmen einer Bachelorarbeit im Auftrag des praxis instituts greift das Konzept auf und untersucht, wie Berater*innen veränderte Anforderungen durch neue Medien wahrnehmen. Ausgehend davon beschreibt der vorliegende Text die Bedeutung von Kompetenzzempfinden, der zentralen Komponente von Selbstwirksamkeitserwartung, für eine sich wandelnde Beratung. Ergänzend werden erste vorläufige Ergebnisse der Studie vorgestellt und erläutert, welche Auswirkungen sich dadurch für Berater*innen und Weiterbildungsinstitute ergeben.

Veränderte Anforderungen fordern neue Kompetenzen von Berater*innen

Beratung wandelt sich, wenn die digitale Transformation neue Kommunikationsmöglichkeiten hervorbringt und das Arbeits- und Freizeitverhalten der Menschen verändert. Digitale Medien werden Anlass für Beratung, sie werden Thema in der Beratung und ermöglichen neue Formen der Beratung. Damit gehen auch neue Anforderungen an Berater*innen einher. Beispielsweise müssen Berater*innen in der Onlineberatung schriftlich kommunizieren und eine Beziehung aufbauen können. Fragen des Datenschutzes und der Nutzung von Software und Hardware betreffen in steigendem Ausmaß immer mehr Berater*innen. Der digitale Wandel führt dazu, dass sich Lebenswelten von Klient*innen ändern. Das zeigt sich beispielhaft an den sich ändernden Freizeitaktivitäten von Jugendlichen. Social-Media, Smartphone sowie PC-/Konsolen- und Onlinespiele gehören genauso wie eine

lange Nutzungszeit des Internets zum Alltag mit dazu (KIM-Studie 2016). Mit der digitalen Transformation werden neue Sucht, Gewalt, und Sexualisierungsformen genauso Thema in der Beratung, wie neue Möglichkeiten zu lernen, sich zu informieren oder zu spielen.

Die Beratung befindet sich in einem digitalen Wandel, der dazu führt, dass Professionelle in der Sozialen Arbeit oder anderen Handlungsfeldern konfrontiert sind mit neuen beratungsfachlichen Anforderungen. Damit einhergehend verändern sich auch die Anforderungen an die Kompetenz von Berater*innen. Kompetenz basiert auf Potentialen wie Wissen, Fähigkeiten, motivationale und emotionale Ressourcen, ist aber nicht mit diesen gleichzusetzen. Erst indem durch einen Prozess der Selbstorganisation (Aktualisierung) hilfreiche Potentiale aktiviert werden, äußert sich kompetentes Handeln. Die Leistungsverhalten und das Handeln einer Person sind geprägt von diesen unterschiedlichen Potentialen. Ein wichtiger Bestandteil

ist das Kompetenzzempfinden. Diese motivationale und emotionale Ressource beschreibt den „Glauben an die eigene Fähigkeit, bestimmte Handlungen auszuführen, um ein erwünschtes Ergebnis zu erreichen“ (Aronson et al. 2008). In der Forschung hat sich gezeigt, dass das Kompetenzzempfinden großen Einfluss darauf hat, ob schwierige oder neue Aufgaben gemeistert werden (u.a. Bandura 1997, Schwarzer/Jerusalem 2002). Kompetenzzempfinden ist die zentrale Komponente des (sozial-)psychologischen Konzepts der ‚Selbstwirksamkeit‘. Es geht dabei um die „subjektive Gewissheit, neue oder schwierige Anforderungssituationen auf Grund eigener Kompetenz bewältigen zu können“ (Schwarzer/Jerusalem 2002). Selbstwirksamkeitserwartungen, und das damit verbundene Kompetenzzempfinden, wirken als wichtige personale Ressourcen und haben erheblichen Einfluss auf den Erfolg des Vorhabens. Kompetenzzempfinden heißt, nicht nur zu wissen, welche Kompetenzen, Fertigkeiten oder welches Wissen generell vorhanden sein muss, um eine Aufgabe erfolgreich zu bewältigen. Es geht um die Einschätzung der persönlichen Verfügbarkeit von Handlungen – ob also die geforderte Kompetenz bei einem selbst vorhanden ist. („Ich selbst fühle mich in der Lage, diese Aufgabe zu meistern“).

Für die Frage, wie der digitale Wandel der Beratung gestaltet werden kann und Berater*innen dafür bestmöglich vorbereitet werden können, spielt das Kompetenzzempfinden daher eine zentrale Rolle. Zum einen hilft das Kompetenzzempfinden Beraterinnen und Beratern neue Anforderungen zu meistern. Zum anderen kann eine Analyse des

Kompetenzzempfinden helfen herauszufinden, wo Berater*innen Schwierigkeiten beim Bewältigen veränderter Anforderungen wahrnehmen. Im Folgenden werden diese zwei Funktionen näher beleuchtet und aufgezeigt, welche Folgen sich daraus für die Fort- und Weiterbildung von Berater*innen ergeben.

Kompetenzzempfinden hilft Berater*innen, Anforderungen zu meistern

Professionelles kompetentes Handeln von Berater*innen zeigt sich nicht nur durch Wissen und Können. Es hängt auch ab von der „Bereitschaft einer Person, aktiv zu werden, von ihrer Einschätzung der situativen Erfolgchancen sowie von ihren grundlegenden Einstellungen“ (Stimmer/ Weinhardt 2010). Die eigenen Einstellungen und damit auch das Kompetenzzempfinden wirken auf das Handeln von Berater*innen.

Selbstwirksamkeit ist in zweierlei Hinsicht hilfreich, wenn es um das Bewältigen schwieriger Tätigkeiten geht (vgl. Aronson et al. 2008): Zum einen beeinflusst die Selbstwirksamkeit unsere Körperreaktionen, während wir auf ein Ziel hinarbeiten. Beispielsweise gehen Berater*innen mit hoher Selbstwirksamkeit zuversichtlicher, weniger ängstlich, in eine schriftliche Onlineberatung. Es konnte auch gezeigt werden, dass sich Selbstwirksamkeit auf das Immunsystem auswirkt (Bandura et. al. 1988). Zum anderen hat Selbstwirksamkeit Einfluss auf Ausdauer und Anstrengung bei der Bewältigung von Aufgaben. Berater*innen mit höherer Selbstwirksamkeit stecken sich höhere Ziele, um Anforderungen zu meistern und strengen sich

dabei mehr an. Außerdem lassen sie sich von Misserfolgen weniger einschüchtern. Diese Eigenschaften haben großen Einfluss darauf, Anforderungen tatsächlich zu meistern. Es kann angenommen werden, dass „Selbstwirksamkeitsüberzeugungen [die positiven Kompetenzerwartungen entsprechen,] Einfluss auf das Beratungshandeln und somit auch auf die beraterische Expertise ausüben“ (Plooch 2015). Solche Zusammenhänge wurden im Feld der Beratung durch verschiedene Studien belegt (vgl. Larson 1998, Salleh et al. 2010).

Für die Weiterbildung von Berater*innen ist es demzufolge wichtig, Selbstwirksamkeit gezielt zu fördern. Es stellt eine Möglichkeit dar, Berater*innen auf veränderte Anforderungen vorzubereiten. Den stärksten Einfluss auf Selbstwirksamkeit haben eigene Handlungserfahrungen und sogenannte stellvertretende Erfahrungen, indem Personen andere beim Ausführen einer Handlung beobachten. (vgl. Bandura 1997) Weiterbildungsinstitute könnten beispielsweise dafür sorgen, dass Teilnehmer*innen in den Kursen auch mit Themen und Anlässen konfrontiert werden, die durch den Umgang mit neuen Medien entstehen. Wie zeigt sich ein Familienkonflikt, der durch unterschiedlich, biographisch geprägte, Mediennutzung der Familienmitglieder entstanden ist? Und wie kann damit umgegangen werden? Auch könnten Teilnehmer*innen in der Weiterbildung erste Beratungsgespräche schriftlich führen. So können sie eigene Erfahrungen mit diesen Anforderungen machen und stellvertretende Erfahrungen im Beobachten von Lehrtrainer*innen und anderen Teilnehmer*innen erlangen.

Kompetenzempfinden zeigt, wo Schwierigkeiten liegen, Anforderungen zu meistern

Das Kompetenzempfinden einer Person stellt eine relevante Komponente der Handlungskompetenz dar. Das heißt, wenn Berater*innen ein hohes Kompetenzempfinden haben, zeigt sich das auch in der eigentlichen Handlung – der kompetenten Beratung. Ausgehend von diesem Grundverständnis kann das Konzept der Selbstwirksamkeit helfen herauszufinden, wo Berater*innen Schwierigkeiten sehen, Anforderungen erfolgreich zu meistern. Berater*innen werden gebeten, einzuschätzen, wie hoch ihre eigene Kompetenz ist, eine Anforderung gut bewältigen zu können. Sie äußern dabei ihr Kompetenzempfinden bezüglich einer Anforderung („Wie sicher bin ich, Klient*innen auch in einer Onlineberatung gut beraten zu können?“). Aus dieser Selbsteinschätzung lassen sich Rückschlüsse darauf ziehen, wie bzw. ob Berater*innen diese Anforderungen tatsächlich meistern können. Selbstverständlich dürfen solche Zusammenhänge nicht überinterpretiert werden. Beraterische Kompetenz ist viel zu komplex, um sie nur auf das Kompetenzempfinden reduzieren zu können. Weiterbildungsinstitute können allerdings mit einer Selbsteinschätzung der Kompetenz bereits Tendenzen bezüglich des Bedarfs nach Weiterbildung erkennen. Der Entscheidung für eine bestimmte Weiterbildung liegt häufig eine subjektive Wahrnehmung fehlender Kompetenz zugrunde – weniger ein Ergebnis eines umfangreichen Kompetenztests. Personen schätzen ihre Kompetenz, eine bestimmte Aufgabe zu erfüllen, selbst als ausbaufähig ein. Eine Weiterbildung dient dann

als Möglichkeit diese Kompetenz zu stärken. Wenn Weiterbildungsinstitute Informationen darüber haben, wo Berater*innen Schwierigkeiten sehen, Anforderungen zu meistern, können sie besser auf die Bedürfnisse ihrer Teilnehmer*innen eingehen.

Neue Anforderungen meistern – Befragung zum Kompetenzempfinden von Berater*innen

Das praxis institut befasst sich verstärkt mit den Auswirkungen der digitalen Transformation auf den Alltag von Berater*innen sowie das Lernen und die Lehre. Wo liegen Schwierigkeiten beim Bewältigen neuer Anforderungen? Was müssen Beraterinnen und Berater im Zeitalter der Digitalisierung können und wissen? Wie können Berater*innen in ihrer sich wandelnden praktischen Arbeit gestärkt werden? Wo und wie kann Weiterbildung einen Beitrag dazu leisten?

Eine Umfrage im Auftrag des praxis institut versucht diese Fragen aufzugreifen und untersucht das Kompetenzempfinden von Berater*innen im Umgang mit neuen Anforderungen durch die Digitalisierung. Ziel dieser Bachelorarbeit ist es zu bestimmen, wie die Fachkräfte im psychosozialen Bereich ihre Fähigkeit in diesem Zusammenhang einschätzen und welche Schwierigkeiten Berater*innen beim Bewältigen von veränderten Anforderungen sehen. Darauf aufbauend können Rückschlüsse auf die Fort- und Weiterbildung gezogen werden.

Die explorativ angelegte Untersuchung basiert auf einem Online-Fragebogen. Zentral dabei ist die Abfrage des Kompetenzempfin-

dens von Berater*innen bezüglich einzelner Anforderungen im Zusammenhang mit der Digitalisierung des Alltags. Dabei konzentriert sich die Studie auf Anforderungen, die während des Beratungsprozesses auftreten. Beispielsweise geht es um die Fähigkeiten, digitale Lebenswelten in der Beratung zu erkunden oder digitale Medien in der Beratung einzusetzen. Neben der Selbsteinschätzung des eigenen Kompetenzempfindens werden biographische Daten sowie die Erfahrungswerte bezüglich Beratung allgemein und dem Nutzen neuer Medien in der Beratung abgefragt. Dieses Vorgehen ermöglicht zum einen die Ausprägung des Kompetenzempfindens bezüglich einzelner Anforderungen zu messen. Zum anderen können Aussagen über Unterschiede zwischen den Gruppen getroffen werden. Ist es beispielsweise möglich, dass Berater*innen mit langer Berufserfahrung (mehr als 20 Jahre) eine höhere Kompetenzerwartung bezüglich einzelner Anforderungen haben als Personen, die noch in Ausbildung sind? Welche Anforderungen fallen bestimmten Gruppen besonders schwer? Gibt es unterschiedliche Bewertungen des Weiterbildungsbedarfs je nach beruflichem Handlungsfeld?

In einer ersten Betrachtung der bisherigen Ergebnisse (n=152) zeigt sich, dass Berater*innen mit einigen Anforderungen große Unsicherheit verbinden, grundlegende Veränderungen durch die digitale Transformation allerdings bereits im Blick haben. Beispielsweise ist es für Berater*innen zentral, Interaktionen im Netz als reales, alltägliches Leben anzuerkennen. Die meisten Befragten scheinen diese Grundhaltung verinnerlicht zu haben. (vgl. Abbildung 1)

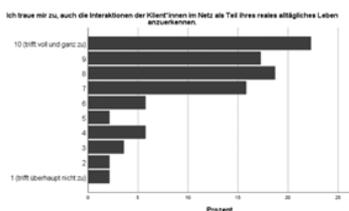


Abbildung 1: Haltung bzgl. digitaler Interaktion (n=152)

Auch schätzen Berater*innen ihre Kompetenz tendenziell hoch ein, bei neuen oder veränderten Themen beraten zu können. (vgl. Abbildung 2)

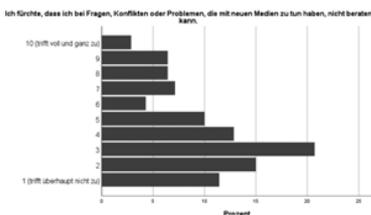


Abbildung 2: Beraten bei neuen Themen (n=152)

Bei Berater*innen herrscht keine Angst vor neuen Themen und Anlässen in der Beratung. Vielmehr scheint es, dass unterschiedliche Veränderungen in der Beratungspraxis längst Einzug gehalten haben, dort wie selbstverständlich vorkommen und von Berater*innen aufgenommen wurden. Eine Grundlage zum Meistern veränderter Anforderungen hat sich somit für Berater*innen durch die Entwicklungen in der Praxis von allein ergeben. Dass diese positive Einschätzung des Kompetenzerfindens eher auf informelle Lernprozesse zurückgeht, zeigt sich auch an der Teilnahme

an Weiterbildungen zu diesen Themen. Fast 65 % (n=152) der Befragten haben noch nie an Weiterbildungen teilgenommen, die sich mit dem Themenkomplex 'Neue Medien in der Beratung' oder 'Onlineberatung' befasst haben.

Die größten Unsicherheiten ergeben sich für Berater*innen im Schutz von Daten und vertraulichen Informationen. Die meisten Befragten geben an, dass sie sich im Moment nicht kompetent fühlen, diese angemessen zu schützen (s. Abbildung 3).

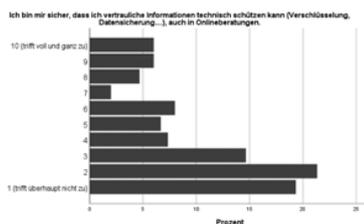


Abbildung 3: Datenschutz (N=152)

Hier spielen wohl insbesondere aktuelle Entwicklungen im Rahmen der Datenschutzregelungen eine Rolle. Aus ergänzenden offenen Fragen wird darüber hinaus klar, dass einige Berater*innen unsicher sind, welche Software sie zum Schutz der Daten von Klient*innen generell einsetzen können.

Viele weitere Anforderungen lassen auf den ersten Blick keine eindeutigen Schlüsse zu, ob Weiterbildungsbedarf besteht. Es zeigt sich, dass es große Unterschiede zwischen den Teilnehmenden gibt, was ihr Kompetenzerfinden bezüglich einzelner Anforderungen angeht. Die Streuung vieler Variablen ist recht groß, wobei eine große Zahl der Befragten die eigene Kompetenz eher gering, eine

andere eher hoch einschätzt. Beispielsweise zeigt sich das am Glauben, systemische Methoden auch in einer Onlineberatung einzusetzen, an der Fähigkeit, Neue Medien sinnvoll in eine face-to-face Beratung zu integrieren oder aber an der Fähigkeit, Onlineberatung und face-to-face Beratung miteinander zu verknüpfen (s. Abbildung 4,5,6).

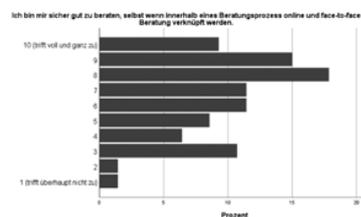


Abbildung 4: Blended Counselling (N=152)

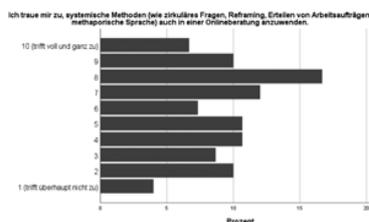


Abbildung 5: Systemische Methoden in der Onlineberatung (N=152)

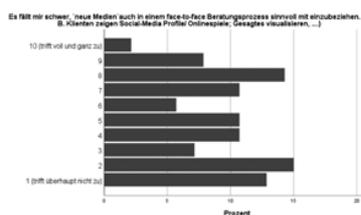


Abbildung 6: Neue Medien in f2f-Beratung integrieren (N=152)

Möglicherweise ergeben sich solche Unterschiede durch unterschiedliche Erfahrungshintergründe von Berater*innen. Es liegt nahe, dass Berater*innen, die ihre Klient*innen zumindest teilweise über Mailprogramme beraten, ihre Kompetenz in diesem Bereich höher einschätzen. Gibt es aber vielleicht auch weitere Unterschiede bezüglich des Alters, der Häufigkeit der Teilnahme an Weiterbildungen oder dem beruflichen Handlungsfeld? Um Näheres über das Kompetenzerleben von Berater*innen herauszufinden, wird es besonders wichtig zu untersuchen, wo sich Unterschiede zwischen einzelnen Gruppen ergeben. So können gezielt Schlüsse gezogen werden, wie das Praxisinstitut Berater*innen, entsprechend ihrer unterschiedlichen Bedürfnisse, bestmöglich auf veränderte Anforderungen vorbereiten kann. Finale Ergebnisse sind ab April 2019 zu erwarten und werden innerhalb des Praxisinstituts weiter diskutiert werden.

Dass dieses Thema für viele Berater*innen wichtig ist und eine weitere Beschäftigung unerlässlich ist, scheint unbestritten. Das zeigt sich auch daran, dass fast 80 % der Befragten (n=152) durch die neuen medialen Möglichkeiten einen weitergehenden Bedarf nach Weiterbildung sehen.

Literatur

Aronson, E., Wilson, T.D. & Akert, R. (2008) Sozialpsychologie (5. aktualisierte Auflage). München: Pearson.

Bandura, Albert (1997): Self-Efficacy. The exercise of control. New York: W.H. Freeman and Company

Bandura, A., Cioffi, D., Taylor, C.B., Brouillard, M.E. (1988). Perceived self-efficacy in coping with cognitive stressors and opioid activation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 479-488

Larson, L.M. / Daniels, J.A. (1998): Review of the counselling training. In: *The Counselling Psychologist* 26, S.219-273

Medienpädagogischer Forschungsverband Südwest (mpfs) (2016): KIM-Studie 2016. Kindheit, Internet, Medien. Zugriff am 30.01.19 unter https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/KIM/2016/KIM_2016_Web-PDF.pdf

Plooch, Marie-Therese (2015): Kompetenzerleben in der psychosozialen Beratung. Entwicklung und Validierung eines standardisierten Inventars zur Erfassung beraterischer Selbstwirksamkeit (TIBS). In: *Psychosoziale Beratungskompetenz. Pilotstudien aus der Arbeitsstelle für Beratungsforschung*. Weinheim: Beltz Juventa, S. 124 - 149.

Salleh, A. / Yusof, R. / Ishak, N.M. (2010): Self-efficacy and counselling competence. In: *The International Journal of Knowledge, Culture and Change Management* 10, S.61 - 70

Schwarzer, Ralf; Jerusalem, Matthias (2002): Das Konzept der Selbstwirksamkeit. In: Dieter Hopf und Matthias Jerusalem (Hg.): *Selbstwirksamkeit und Motivationsprozesse in Bildungsinstitutionen*. (Zeitschrift für Pädagogik, Beiheft; 44) Weinheim: Beltz, S. 28 - 53.

Stimmer, F.; Weinhardt, M. (2010): *Fokussierte Beratung in der Sozialen Arbeit*. München: Reinhardt