

# Studierende trainieren Beratungskompetenzen in der virtuellen Welt



Dr. Matthias Heri  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter  
matthias.heri@bfh.ch

Seit dem Frühjahrssemester trainieren Bachelorstudierende der Sozialen Arbeit ihre Beratungskompetenzen in der virtuellen Realität. Dozierende des Fachbereichs Soziale Arbeit haben das avatarbasierte Training als didaktisches Mittel entwickelt. Damit ist die BFH eine der ersten Schweizer Hochschulen, die Virtual Reality in der Lehre anwendet.



Virtual Reality verschafft der Lehre neue Möglichkeiten.

Wer den Raum betritt, sieht eine junge Frau mit Virtual-Reality-Brille allein an einem Tisch sitzen. Was sie sagt, richtet sich offensichtlich an jemanden, der nicht im Raum präsent ist. Gina Schiess ist Studentin und trainiert gerade eine Kompetenz, die sie in ihrem künftigen Beruf täglich brauchen wird. Sie berät einen Klienten.

## Training in einer simulierten Situation

Durch die Virtual-Reality-Brille sieht Gina Schiess eine dreidimensional simulierte Beratungssituation. Sie befindet sich in einem Büro und trifft auf Herrn Hüsler. Dieser hat verschiedene Probleme: Bei der Arbeit kommt er mit dem Warenerfassungssystem nicht klar und hat Streit mit seinem Vorgesetzten. Dazu leidet er unter Rückenschmerzen, welche seine Konzentration und Leistung beeinträchtigen. Zuhause streitet er sich viel zu oft mit seiner Frau wegen der Erziehung der Tochter.

Die Studentin und Herr Hüsler sitzen sich in der virtuellen Realität gegenüber. Er erzählt zuerst von seinen Problemen. Gina Schiess reagiert empathisch und fasst die Situation von Herrn Hüsler zusammen. Ihr Auftrag ist

es nun, Herrn Hüsler auf seine vielen Krankheitsabwesenheiten anzusprechen. Darauf reagiert er wütend, steht auf und schreit Gina Schiess an. Sie reagiert gelassen und macht einen konstruktiven Vorschlag, wie das Gespräch weiter verlaufen könnte.

## Wichtige Feedbackrunden

Das avatarbasierte Training von Beratungskompetenzen besteht aus drei Teilen: Als erstes erhalten die Studierenden zur Vorbereitung ein Klientendossier zu Herrn Hüsler. Darin finden sie Hintergrundinformationen zu ihrer Rolle, zu Herrn Hüsler und zu ihren Aufgaben in der Beratungssituation. Als zweites beraten sie Herrn Hüsler in der virtuellen Welt und werden dabei gefilmt. Abgeschlossen wird das Training mit einer direkt auf die Beratung in der virtuellen Welt folgenden Feedbackrunde. An dieser sind andere Studierende beteiligt, welche Herrn Hüsler ebenfalls beraten haben. Mit von der Partie ist auch eine Dozentin.

In der Feedbackrunde sehen sich alle gemeinsam die Beratungssequenzen an. Besonders interessant ist dabei, dass sich Herr Hüsler, im Unterschied zu herkömmlichen Rollenspielen, immer gleich verhält, eben so wie er programmiert wurde. Dies ist ein grosser Vorteil. Dozentin Esther Abplanalp, die als Expertin in den Feedbackrunden dabei ist, bemerkt dazu: «Durch die immer gleichen Reaktionen des Avatars liegt der Fokus vollkommen auf dem Verhalten der Studierenden. In der Besprechung der Videosequenzen lassen sich spezifische Interaktions- und Beratungsmuster herausarbeiten.» Lerneffekte und Aha-Erlebnisse ergeben sich auch aus dem Vergleich mit den Verhaltensweisen anderer Studierenden.

Das programmierte Verhalten von Herrn Hüsler hat aber auch seine Nachteile. Er kann nicht spontan reagieren und gibt daher auf Rückfragen von Studierenden keine eigenständigen Antworten. Ein natürlicher Gesprächsfluss ist mit Herrn Hüsler nicht möglich, denn er besitzt keine künstliche Intelligenz. Umso wichtiger ist es für die Dozierenden, die einzelnen Sequenzen in der Trainingssituation gut zu planen und die Studierenden im Voraus über ihre Aufgaben in den einzelnen Sequenzen zu informieren.



**Andrea Wenger, Studentin**

«Die Trainingseinheit mit dem Avatar stellte für mich einen ersten Gehversuch in der virtuellen Realität dar. Es ist eindrücklich, dass man sich bereits einige Sekunden nach dem Aufsetzen der speziellen Kopfbedeckung so sehr in die virtuelle Welt involviert fühlt, dass ein authentisches Beratungserlebnis entsteht. Mit dem Avatartraining ist es möglich, in einem geschützten Rahmen auch schwierige Beratungsmomente auszuprobieren und so Erfahrungen zu sammeln. Die gemeinsame Analyse des aufgezeichneten Beratungshandelns mit Fachpersonen aus dem Bereich Beratung macht dies noch gewinnbringender. Das Training mit dem Avatar kann aus meiner Sicht ein sinnvoller Einstieg in die Arbeit mit realen Klientinnen und Klienten sein. Es wird aber auch klar, dass ein zwischenmenschliches Erlebnis durch virtuelle Realität nie ersetzt werden kann.»



**Gina Schiess, Studentin**

«Das avatarbasierte Training war eine sehr spannende Erfahrung. Es hebt sich aus verschiedenen Gründen von den Trainingseinheiten im Unterricht ab. Dadurch, dass man bei Übungen mit Kommilitoninnen und Kommilitonen das Gegenüber bereits kennt, besteht immer die Gefahr einer Unterbrechung, zum Beispiel weil der gespielte Fall nicht ernst genommen wird und Gelächter ausbricht, oder man nicht weiter weiss und um Rat fragt. Da einem im Virtual Reality Lab eine fremde Person gegenüber sitzt und der Ablauf klar geregelt ist, ist der Realitätsbezug höher und die Beratungssituation wirkt echter. Die Auswertung des Videos im Anschluss dient einer fundierten Reflexion. Der Vergleich mit zwei anderen Beraterinnen und Beratern und die Ergänzungen der Dozierenden waren eine grosse Bereicherung. Trotz kleiner technischer Störungen empfand ich dieses Training als Erfolg. Ich bin gespannt, wie es weiterentwickelt wird und würde sofort wieder mitmachen.»

### Anwendung in der Forschung und Therapie

Virtual Reality wird seit mehreren Jahren an verschiedenen Hochschulen hauptsächlich in der Forschung eingesetzt. Auch gibt es erste Anwendungen in der Psychotherapie, etwa zur Überwindung von Höhenangst. Erfahrungen aus der Forschung zeigen, dass Menschen leicht in virtuelle Welten eintauchen und ihre emotionalen und kognitiven Reaktionen denen in der realen Welt stark gleichen.

Der Kopf hinter der Pionierleistung an der BFH ist Projektleiter Manuel Bachmann. Er arbeitet neben seiner Tätigkeit als Dozent für Psychologie an der BFH seit Jahren auch an der Universität Lausanne und erforscht dort den Einsatz von Avataren in unterschiedlichen Bereichen wie zum Beispiel dem Training von Ärztinnen und Ärzten bei der Mitteilung von schwerwiegenden Diagnosen. Bachmann ist überzeugt, dass Virtual Reality als didaktisches Mittel ein praxisnahes Werkzeug darstellt und die herkömmlichen Trainingsformen sinnvoll ergänzt.

### Trainings bald Teil eines Pflichtmoduls

Die Erfahrungen mit dem Pilotprojekt rund um Herrn Hüsler sind derart positiv, dass die avatarbasierten Trainings ab Herbst in ein Pflichtmodul des Bachelorstudiums am Fachbereich Soziale Arbeit integriert sind. «Wir werden bis dahin den Gesprächsablauf etwas natürlicher und vielfältiger gestalten», sagt Abplanalp. Bachmann

ergänzt: «Es wird dann zusätzliche Avatare geben, die auf verschiedene Problemstellungen programmiert sind.»

Auch sei vorstellbar, dass verschiedene Standardreaktionen programmiert würden. Je nach Gesprächsverlauf würde der gleiche Avatar mal so oder anders antworten. Diese Varianten könnten die Dozierenden am Bildschirm jeweils per Knopfdruck einspielen. «So würde der Ablauf für die Studierenden noch etwas unberechenbarer, der Lerneffekt wäre grösser», sagt Esther Abplanalp.

### Ausblick

Sollten Virtual-Reality-Brillen einst ähnlich verbreitet sein wie derzeit Smartphones, ergeben sich für den Einsatz von avatarbasierten Trainings vielfältige Möglichkeiten. Zum Beispiel liessen sich typische «schwierige Situationen» in der Beratung programmieren und die Studierenden könnten zuhause vor dem Laptop mit ihrer eigenen Brille diese Situationen zeit- und ortsunabhängig mehrmals üben. Ist eine Trainingssituation nämlich einmal programmiert, kann sie beliebig oft abgespielt werden.

Avatarbasierte Trainings passen hervorragend in die zeitgemässe Lehre, weg von der reinen Wissensvermittlung hin zum Fördern von Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen. Solche Trainings gehen weit über das passive Aufnehmen von Wissen hinaus, da sie das aktive Üben von Kompetenzen in einer der Realität sehr ähnlichen Situation ermöglichen. ■