

Abschlussarbeit der Ausbildung zum Systemischen Coach



Quelle : christin-hume-hBuwVLCYTnA-unsplash

Tipps für eine gute Vorbereitung für ein Onlinecoaching oder – wie man es nicht machen sollte - ein Beispiel aus einem Übungscoaching

Katrin Birr, Hannover, Oktober 2023

Inhaltsverzeichnis:

Einleitung	Seite 3
Fallbeispiel: Das Online-Übungscoaching	Seite 4-5
Tipps zur Vorbereitung des Onlinecoachings	Seite 6-8
Fazit	Seite 9
Literatur/Quellenverzeichnis	Seite 10

Einleitung

In dieser Abschlussarbeit beschreibe ich aufgrund eigener gemachter Erfahrungen in einem Übungs-Onlinecoaching, was alles für Störungen und Pannen auftreten können und welche Auswirkungen sie in dem konkreten Fall haben – als Beispiel, wie man es nicht machen sollte.

Im Folgenden stelle ich daraus Tipps zur Vorbereitung eines Onlinecoachings dar, sowohl vor dem Start des Coachings, als auch beim Einstieg in die Coachingsitzung selber.

Diese Tipps haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und sind aufgrund meiner eigenen Erfahrungen im genannten Fallbeispiel und aus meiner Recherchearbeit entstanden.

Abschließend gehe ich im Fazit noch auf die Besonderheit der reduzierten nonverbalen Kommunikation im Onlinecoaching und den Umgang damit ein.

Fallbeispiel: Das Online-Übungscoaching:

Im Rahmen der Ausbildung zum systemischen Coach werden regelmäßig seitens Inkonstellation Übungsabende angeboten.

Bei diesen Abenden (via Zoom), gibt es einen theoretisch/methodischen Input zu unterschiedlichsten Themen im Coachingkontext und im Anschluss daran einen Übungsteil, in dem man als Coach, Coachee oder Beobachter tätig werden kann. Ab und zu gibt es auch die Möglichkeit der kollegialen Beratung.

Nach dem 2ten Modul meiner Ausbildung nahm ich an einem solchen Übungsabend teil. Nachdem der theoretische Teil (Biografiecoaching) beendet war, wurden freiwillige Coaches, Coachees und Beobachter gesucht. Jeder Teilnehmer konnte sich zu einer Gruppe zuordnen.

Da nach einigen Minuten sich noch kein Coach gemeldet hatte, allerdings genügend Coachees und Beobachter, gab ich mir einen Ruck und meldete mich als Coach, selbst wenn ich völlig unerfahren sowohl im Coaching als auch im Onlinecoaching war.

Nach ein paar Minuten wurden dem Coach, Coachee und Beobachter ein separater Onlineraum zugeordnet, in dem ich mich dann mit einem Coachee und Beobachter wiederfand.

Da ich weder theoretisch noch praktisch Erfahrung oder auch Wissen über die Ausführung eines Onlinecoachings hatte, startete ich unbedarft mit der Begrüßung und in Kontaktgehen mit dem Coachee.

Auf die Methode und Fragentechnik des Coachings werde ich hier inhaltlich nicht eingehen, vielmehr auf die Umstände und „Störungen“, die es in diesem Online-Coaching gab, um hieraus Schlussfolgerungen für die wichtige Vorbereitung eines Online-Coachings zu ziehen.

Schon gleich zu Beginn in der Schilderung des Problemerlebens des Coachee, wanderte dieser mit seinem Laptop durch die Wohnung, so dass Bild und Tonqualität teilweise erheblich gestört waren. Ich musste mehrmals nachfragen und den Coachee seine Sätze wiederholen lassen, was sowohl den Redefluss und das Erzählen des Coachee immer wieder ins Stocken geraten ließ, als auch bei mir zu einer enormen Kraftanstrengung führte.

Durch meine Bitte einen festen Platz einzunehmen, um die Ton und Bildqualität zu verbessern, wurde die Auftragsklärung unterbrochen und der Coachee

musste in der Wohnung einen geeigneten Platz suchen, wo es zunächst stabilen Empfang gab.

Als die Position gefunden war, war es schwierig an dem Punkt anzuknüpfen, wo wir unterbrechen mussten und es dauerte, bis wir wieder in der Auftragsklärung anknüpfen konnten.

Im weiteren Verlauf des Coachings wurde es zunehmend dunkler draußen und es gab keine weitere Lichtquelle, so dass ich das Gesicht des Coachee sukzessive schlechter sehen konnte und somit auch nicht seine Reaktion anhand seiner Mimik.

Auch hier musste ich unterbrechen, als ich nur noch den Kopf des Coachee als Umriss sehen konnte und der Coachee eine Lösung für das Licht finden musste. Auch diese Störung dauerte ein paar Minuten und war auf die Schnelle auch nicht optimal gelöst. Das zurückfinden in den Coachingprozess war herausfordernd und kräftezehrend auf meiner Seite und auch nervig für den Coachee, wie er sich später im Feedback äußerte.

Zum Ende der Ressourcenarbeit mit dem Coachee klingelte es an der Tür des Coachee und wir mussten die Sitzung erneut unterbrechen, damit er die Tür öffnen konnte.

Dadurch hatte er sein Laptop woanders platziert und die Verbindung wurde erneut schlechter, sowohl vom Bild, als auch vom Ton, so dass wir daraufhin erneut unterbrechen mussten, um eine stabile Verbindung zu bekommen.

Sowohl das Türöffnen, als auch das erneute Positionieren des Laptops, als auch des Bildausschnitts hat mehrere Minuten Zeit in Anspruch genommen und hat den Coachingsprozess gestört, da wir auch hier wieder versuchen mussten an dem Punkt weiterzumachen, an dem wir vor der Störung waren.

Ich entschied mich aufgrund der vorangeschrittenen Zeit und der kräftezehrenden Unterbrechungen mit dem zu Arbeiten, was der Coachee bereits an Ressourcen genannt und erarbeitet hatte und hieraus auch bereits Ideen entwickelt hatte, sie in der Zukunft auf seine Thematik anzuwenden.

Durch die Unterbrechungen, war ich mir nicht sicher, ob da nicht noch mehr an Ressourcen gewesen wäre, aber durch die Störungen im Coachingsprozess, hätte ein Wiederaufnehmen dieser Frage zeitlich nicht mehr gepasst und auch die Lichtverhältnisse wurden immer schlechter, ich sah das Gesicht und die Mimik des Coachees nur Ansatzweise, so dass an die Weiterführung der Arbeit nicht zu denken war.

Nichtsdestotrotz beurteilte der Coachee seine Entwicklung durch das Coaching auf der Skala deutlich positiver als zu Beginn und verließ das Coaching mit einem positiven Feedback.

Ich selbst war nach diesen 45 Minuten extrem erschöpft und hatte gefühlt einen Marathon hinter mir.

Tipps zur Vorbereitung des Onlinecoaching

Das beschriebene Fallbeispiel zeigt, wie wichtig neben Haltung, Methodik und inhaltlicher Vorbereitung auch - oder gerade - beim Onlinecoaching das Setting und die Rahmenbedingungen drum herum, ein wesentlicher Bestandteil zum Gelingen eines Coachings sind.

Selbstverständlich achtet der Coach auch beim Präsenztermin mit seinem Coachee darauf, in angenehmer, störungsfreier Atmosphäre arbeiten zu können. Im Rahmen eines Onlinecoachings bedarf es hierzu noch einiger Punkte zusätzlich die zu beachten sind.

Die im Folgenden genannten Hinweise zur Vorbereitung eines Onlinecoachings (sowohl beim Coach als auch beim Coachee) haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und sind aufgrund meiner eigenen Erfahrungen im genannten Fallbeispiel und aus meiner Recherchearbeit entstanden.

Zunächst sollte der Coach sich mit dem Tool, welches er für das Onlinemeeting nutzt (Zoom, MS-Teams, Jitsi, etc.) vertraut sein, oder sich damit vertraut machen. Ggf. übt er vorher mit jemandem aus dem privaten Umfeld, um das Tool zu testen und mit dem Handling vertraut zu sein. Gleiches gilt für evtl. weitere Tools wie bspw. ein Whiteboard, auch hier unbedingt vorher testen, um bei Einsatz zügig und routiniert arbeiten zu können.

Alle im Folgenden genannten weiteren Tipps zur Vorbereitung eines Onlinecoachings können ebenfalls mit einer vertrauten Person ausprobiert und durchgespielt werden um eine evtl. Unsicherheit beim Onlinecoaching zu minimieren.

Nicht benötigte Anwendungen sollten auf dem Gerät geschlossen sein, um Ablenkungen zu vermeiden (bspw. E-mail Programm).

Wichtig ist auch zu prüfen, ob eine stabile Inter Verbindung besteht. Es ist ratsam, die Nummer des Coachee zu notieren, um bei einem Ausfall ihn telefonisch kontaktieren zu können.

Als nächsten Schritt sollte die Kameraeinstellung überprüft werden. Ist der Bildausschnitt so gewählt, dass sowohl mein Kopf, als auch zumindest meine Schultern und ein Teil des Oberkörpers gut zu sehen sind. Am Besten ist die Kamera auf Augenhöhe zu positionieren (im oberen Drittel) um den Coachee auch direkt anzusehen und ihm auf Augenhöhe zu begegnen.

Die Wahl des Hintergrundbildes spielt ebenfalls eine Rolle. Möglichst ein ruhiges einfarbiges Hintergrundbild wählen (oder Weichzeichner), um Ablenkung zu vermeiden. Gleiches gilt auch für die Kleidung (Oberkörper), hier sollte eher etwas Einfarbiges als Gemustertes gewählt werden, um den Blick/den Fokus des Gegenübers nicht darauf zu lenken.

Den Ton und die Lautstärke prüfen; funktioniert der Lautsprecher oder Kopfhörer einwandfrei.

Ebenso wie beim Präsenztermin ist es wichtig, Störungen auszuschließen (Telefon, Klingel, Familienmitglieder, etc.)

Die Lichtverhältnisse sind ebenfalls zu überprüfen; ist mein Gesicht und Oberkörper gut erkennbar und ausgeleuchtet. Es empfiehlt sich eine Lichtquelle hinter der Kamera zu positionieren.

Anstelle eines vorbereiteten Flipcharts kann im Onlinecoaching stattdessen eine vorbereitete Präsentation genutzt werden, um dem Coachee bspw. eine Methode zu visualisieren.

Bereits vor dem Onlinecoaching am besten bereits alle wichtigen Dokumente /Präsentationen, die evtl. zum Einsatz kommen, öffnen, um sie während des Coaching sofort einblenden zu können.

Im Vorfeld ist es ratsam den Coachee bspw. im Vortelefonat oder per Mail in der der Link verschickt wird zu bitten, ein paar Blätter Papier und Stifte bereit zu legen, sich bewusst die Zeit für das Coaching zu nehmen und für eine ruhige, entspannte Atmosphäre zu sorgen.

Auch die Frage an den Coachee, ob er bereits mit Videomeetings Erfahrung hat und ggf. ein paar erläuternde Wort dazu, wie er in die Sitzung hineingelangt, können im Vorfeld hilfreich sein, um den Einstieg im Termin zu erleichtern.

Zum Zeitpunkt des Coachings und des Eintreffens des Coachee in den virtuellen Raum ist es empfehlenswert zunächst die „technischen“ Rahmenbedingungen besprechen.

- Besteht eine stabile Internetverbindungen und wie gehen wir damit um, wenn diese abbricht? Ist der Coachee dann per Telefon erreichbar?

- Können wir uns beide gut sehen und hören (Licht, Lautstärke, ggf. Störgeräusche von Aussen, Fenster schließen o.ä.), evtl. den Coachee bitten das Gerät/die Kamera neu zu positionieren, um einen guten Bildausschnitt von ihm zu haben, und nicht nur rein den Kopf/das Gesicht.

- Bitte den Coachee andere Anwendungen auf seinem Gerät zu schließen um Ablenkung zu vermeiden und ggf. die Benachrichtigungsfunktion für Mails, etc. zu deaktivieren.

- Frage den Coachee ob er einen bequemen (Sitz)Platz eingenommen hat und ob er evtl. etwas zu trinken braucht.

- Frage den Coachee, ob er um seinen Sitzplatz herum ein wenig Platz hat und evtl. auch aufstehen kann und die Kamera neu ausrichtet, so erfährst Du, ob die Möglichkeit besteht bspw. ein Tetra Lemma oder eine Timeline durchführen zu können.

Gerne kann man den Coachee auch fragen, wo er sich genau befindet, ob er ungestört ist und ob es evtl. andere Unterbrechungen (Familienmitglieder) geben könnte, so kannst du als Coach schon einen Einblick in den „Raum“ des Coachees nehmen, der Dir außerhalb der Kamera sonst verborgen bleibt.

Beim Einsatz des Online Whiteboards sollte man den Coachee vorher fragen, ob er mit dem Einsatz einverstanden ist und mit dem Einsatz vertraut ist, ggf. ein paar Erklärungen dazu abgeben, wie das gleichzeitige Arbeiten auf dem Whiteboard möglich ist.

Insgesamt sollte eine Zeit von ca. 10–15 Minuten für die Besprechung/Klärung zum Einstieg in das Onlinecoaching eingeplant werden, um diese Details zu klären. Gab es bereits einen Onlinetermin mit dem Coachee oder konnten bereits im Vorgespräch einige der Punkte besprochen werden, kann die Zeit kürzer ausfallen.

Fazit:

Bereits vorstehend wurde erwähnt, dass das beschriebene Fallbeispiel zeigt, wie wichtig neben Haltung, Methodik und inhaltlicher Vorbereitung auch - oder gerade beim Onlinecoaching das Setting und die Rahmenbedingungen drum herum, ein wesentlicher Bestandteil zum Gelingen eines Coachings sind.

Ebenso wird an dem Fallbeispiel deutlich, dass Onlinecoaching nicht 1:1 mit einem Präsenztermin gleichzusetzen ist.

Online-Coaching beschränkt nämlich die Fähigkeit, nonverbale Signale wie Körpersprache und Mimik vollständig wahrzunehmen. Dies kann die Wahrnehmung und Interpretation von Emotionen und Gefühlen erschweren und die Qualität des Coachings beeinflussen.

Onlinecoaching bedarf somit mehr Aufmerksamkeit beim Coach, da durch digitale minimale Verzögerungen in der Übertragung man die Gestik, Mimik und den Augenkontakt parallel wahrnimmt und der Coach sie zu einem Gesamteindruck verbinden muss (vgl. Bettina Schubert-Golinski mit Matthias Schmidt, Frauke Narjes, Jutta Papenbroock, Haiko Wandholff, Dietlinde Paetzelt und Annika Jans, 2022, S. 63).

Daher sollte der Coach im Onlinetermin genau aus dem o.g. Grund mehr verbalisieren, da auch der Coachee reduzierte nonverbale Kommunikation vom Coach wahrnimmt. Bspw. ist auch das Spiegeln der Körperhaltung in einem Onlinetermin nicht so möglich, wie in einem Präsenztermin. Auch hier bedarf es vermehrter verbaler Kommunikation der Wahrnehmung des Coaches gegenüber dem Coachee um sicher zu gehen, dass ein richtiger Eindruck entstanden ist.

Gleichfalls ist das Pause machen und Raum geben aber trotz erhöhter verbaler Kommunikation im Onlinecoaching genauso wichtig und nützlich.

Hier gilt es wie beim Präsenztermin, die richtige Balance zu finden.

Für eine optimale Vorbereitung der technischen und organisatorischen Details sollen die ausgeführten Tipps einen sicheren Einstieg und bewusstes Handling im Onlinecoaching darstellen.

Literatur/Quellenverzeichnis:

Literatur

Bettina Schubert-Golinski mit Matthias Schmidt, Frauke Narjes, Jutta Papenbroock, Haiko Wandholff, Dietlinde Paetzelt und Annika Jans, Hamburg, Haltung Methodik Rollen-Klarheit, Corlin Verlag, 2022

Internet

<https://www.andrea-schloesser.de/tipps-onlinecoaching/>, 18.10.2023

<https://marcusrosik.de/wp-content/uploads/2020/04/Checkliste-Online-Coaching.pdf>. 18.10.2023

<https://die-coaching-akademie.de/aktuell/online-coaching-tipps/> 18.10.2023

<https://www.coaching-magazin.de/coaching-tools/tools/tools-im-online-coaching>, 18.10.2023