

# 4.5

## Digitale Welt, analoge Emotionen

Über die Vor- und Nachteile des E-Coaching-Trends



**Sandra Schiemann**  
MSc BSc, zertifizierte Coach, Trainerin und Mentorin, Abteilung Sozialpsychologie der Universität Salzburg



**Vicky König**  
MSc BSc, zertifizierte Coach, Abteilung Sozialpsychologie der Universität Salzburg

### E-Coaching Vor- & Nachteile

E-Coaching wird heutzutage als günstige, effiziente und innovative Methode betrachtet, die Coachings an fast jedem Ort der Welt ermöglicht: Über Telefon, Email, Videokonferenzen oder andere elektronische Innovationen können Coach und Klient flexibel miteinander kommunizieren und interagieren. Der folgende Beitrag nimmt die Vor- und Nachteile des Trends genauer unter die Lupe.

#### Vorteile von E-Coaching

Die Vorteile von E-Coaching sind bereits in der Definition leicht zu erkennen: Von überall auf der Welt können sich Coach und Klient online treffen, kein Raum wird benötigt, keine Fahrtkosten, kein Aufwand. Klienten sind also frei und flexibel – sie können ganz autonom entscheiden, wo, wie und wann ihr Coaching stattfindet. Das ist natürlich perfekt für ein Coaching, welches den Anspruch hat, sich individuell dem Klienten anzupassen.

Darüber hinaus ermöglicht die Verwendung digitaler Tools im Coaching einen neuen Blick auf Probleme, Situationen oder Prozesse – ganz kosten- und umweltschonend ohne Papier. So kann beispielsweise die systemische Aufstellung aus der Perspektive



”

*E-Coaching ist eine gute Alternative – die erste und letzte Sitzung sollte aber nach Möglichkeit persönlich stattfinden.*

der Steine betrachtet werden (z. B. mit dem Tool LPScocoon®). Diese neuen Werkzeuge nützen dem Erkenntnisgewinn des Klienten und haben sich bereits im therapeutischen Setting bewährt. Aufgrund seiner klaren Vorteile findet der E-Coaching-Trend immer mehr Anhänger – doch sollten ihm alle Coaches zwingend folgen?

#### Gefahren von E-Coaching

Die Digitalisierung der zwischenmenschlichen Coaching-Interaktion kann dazu führen, dass das menschliche Bedürfnis nach Vertrauen, Nähe oder Wertschätzung auf der Strecke bleibt. Durch E-Coaching kann schnell eine Distanz entstehen. Dabei sind der Aufbau von Beziehung und Vertrauen gerade im Coaching essenziell – wenn diese beiden Komponenten fehlen, kann das gesamte Coaching scheitern.

Ein persönliches Coaching im Coaching-Büro bietet zudem einen geschützten Raum, der beim E-Coaching am Heim- oder Arbeitscomputer fehlt. Dazu kommt: Die Aufgabe eines Coaches ist viel mehr als nur Zuhören. Als Coach leitet man den Coachingprozess, während der Klient für den Inhalt verantwortlich ist; bei der Prozesslenkung ist

es essenziell, aktiv das Handeln und Wahrnehmen des Klienten richtig zu interpretieren, um in passenden Momenten gemeinsam zu reflektieren, nachzufragen oder den Prozess anders zu steuern. In einem digitalen Setting geht ein Großteil der zwischenmenschlichen Kommunikation verloren, was die Einschätzung des Prozesses behindern kann: Ist das gerade ein wichtiges Anliegen des Klienten und braucht er mehr Zeit oder kann ich bereits fortfahren und die Übung besprechen? Das digitale Setting beeinträchtigt die Wahrnehmung der emotionalen und affektiven Signale des Klienten durch den Coach.

Bei der Nutzung asynchroner Medien (Email, Chat, SMS), kann man als Coach zudem die Verfassung des Klienten erst verzögert wahrnehmen und dementsprechend verspätet und schwer darauf reagieren. Also lieber doch kein E-Coaching?

#### Unsere Empfehlung: E-Coaching nicht in der ersten und letzten Sitzung!

Obwohl E-Coaching eine moderne, einfache und kosten-, sowie umweltbewussteste Alternative darstellt, muss man sich der Wirkungsweisen von digitalen Tools im

Coaching bewusst sein. So sollte die erste Sitzung, in der es um Vertrauens- und Beziehungsaufbau geht, nicht digital, sondern persönlich stattfinden: Für den Aufbau einer vertrauensvollen, tragfähigen Beziehung zwischen Coach und Klient ist es unumgänglich, das Gegenüber persönlich kennenzulernen. So können auch besser Ziele, Erwartungen und Bedürfnisse abgeglichen werden – Themen, die eine vertrauensvolle Atmosphäre benötigen. Ebenso sollte man in der abschließenden Coaching-Sitzung den persönlichen Kontakt suchen und auf einen digitalen

Kommunikationskanal verzichten. Hier ist es wichtig, dem Klienten einen guten Abschluss zu ermöglichen, damit er die neuen Erfahrungen und Erkenntnisse in den Alltag mitnehmen kann. Wird dabei auf digitale Kanäle zurückgegriffen, so endet der letzte Kontakt zum Klienten mit einem Knopfdruck statt einem Händedruck, was für einen unbefriedigenden Abschluss sorgen kann. War die Beziehung im Coaching vertrauensvoll und tragfähig, so wird ein Klient sich höchstwahrscheinlich einen respektvollen und persönlichen Abschluss wünschen.

## Extra-Tipp

### Klient-Tool-Kit

Manche Übungen brauchen einfach das Haptische. So werden beim Coaching beispielsweise Moderationskarten und andere Visualisierungen verwendet, um Gedanken zu ordnen, Stichpunkte zu sammeln, Kategorien zu bilden oder Zusammenhänge zu erkennen. Diese Möglichkeit, die eigene Gedankenwelt haptisch zu erfahren und für das Gegenüber visuell darzustellen, erfährt im E-Coaching eine große Einschränkung, da der Klient selten über diese

Coaching-Materialien verfügt. Ein Klient-Tool-Kit stellt eine gute Möglichkeit dar, dem Klienten die wichtigsten Materialien für das Coaching mitzusenden, wie Ausdrucke, Moderationskarten, einen Moderationsstift, ein Tagebuch und einen USB-Stick. Das Tool-Kit sollte natürlich an das jeweilige Coaching und den Klienten angepasst werden – so kann es dazu beitragen, die persönliche Verbindung in einem digitalen Umfeld zu stärken.

**Zu den Autoren:** Die Abteilung Sozialpsychologie der Universität Salzburg forscht und lehrt rund um das Beratungsformat Coaching und dient mit ihren wissenschaftlichen Erkenntnissen allen, die sich mit dem

Coaching-Markt beschäftigen. Ein gemeinsames Forschungsprojekt mit XING untersucht derzeit aktuelle Fragestellungen zum Thema – mit dem Ziel, den Coaching-Markt transparenter zu machen.

Berücksichtigte Literatur: Lippmann & Bruseberg (CoachingMagazin), Berninger-Schäfer (Wirtschaftspsychologie aktuell), Middendorf (Coaching-Umfrage Deutschland 2015), Grover & Furnham (PLOSone), Graßmann & Schermuly (Coaching Theorie & Praxis)



”

*Richten Sie den Blick auf die wirksamen Dinge. Denn genau darauf kommt es an, wenn Sie Ihre Mitarbeiter bestmöglich unterstützen möchten.*

ProCoach **Dr. Marc Lindart** » Profil auf Seite **XXX**

# 4.6

## Umfrage zum Thema E-Coaching

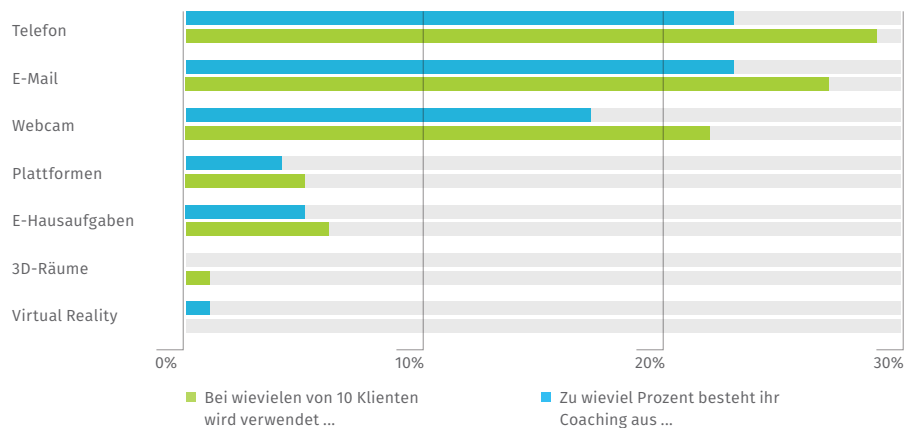
In Kooperation mit der Abteilung Sozialpsychologie der Universität Salzburg hat XING Coaches im Sommer 2017 eine Umfrage durchgeführt, die sich mit dem Trend-Thema E-Coaching beschäftigt. Die folgenden Infografiken bieten einen Überblick über

die wichtigsten Ergebnisse und zeigen, inwieweit E-Coaching bisher verwendet wird und welche Vor- und Nachteile es mit sich bringt.



### Wird E-Coaching verwendet und wie?

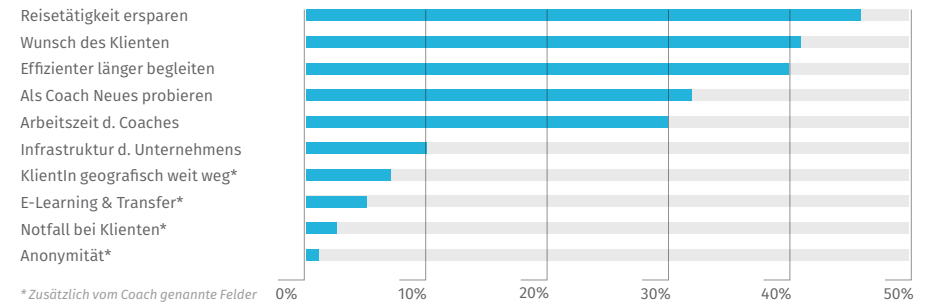
E-Coaching ist (bisher noch) wenig in der Anwendung angekommen.



An der Online-Umfrage zum Thema E-Coaching nahmen 116 Coaches (63 Frauen, 53 Männer) teil, von denen viele eine Coaching-Ausbildung besaßen (73%). Diese Coaches waren eine sehr gemischte Stichprobe: Sie waren zwischen 24 und 77 Jahre alt (Durchschnittsalter: 52 Jahre) und hatten 1-48 Jahre Erfahrung im Coaching. Zudem boten sie zu den verschiedensten Schwerpunkten Coaching an: Kommunikation (94%), Umgang mit anderen (94%), Stressmanagement (90%), Stärken-Schwächen (86%), Selbstdarstellung (82%), Leistungsverbesserung (72%), Führung (67%), Partnerschaftsprobleme (53%), Lebenskrisen (26%), Feedback (14%), finanzielle Krisen (7%), berufliche Neuorientierung (6%).

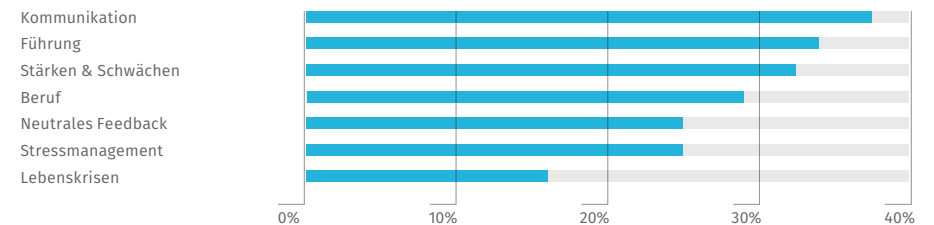
### Warum wird E-Coaching verwendet?

Vor allem bei geografischer Entfernung / Reisen und Wunsch des Klienten scheint E-Coaching wichtig zu sein.



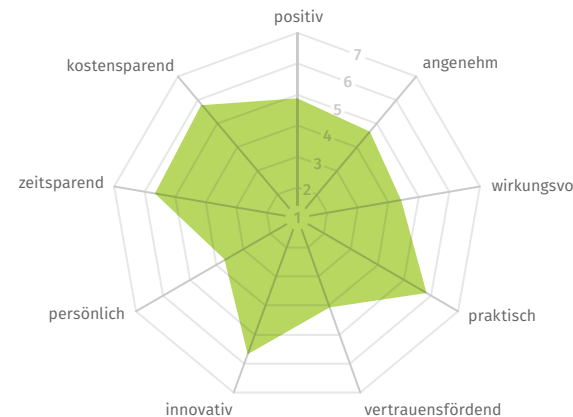
### Bei welchen Themen wird E-Coaching verwendet?

E-Coaching wird vor allem beim Thema Kommunikation (v.a. engl. Sprache) als hilfreich empfunden



### Wie wird E-Coaching wahrgenommen?

E-Coaching wird positiv wahrgenommen, jedoch auch als wenig persönlich und vertrauensfördernd.



### Fazit der Umfrage-Teilnehmer

E-Coaching ist eine sinnvolle Ergänzung zum klassischen Coaching und gute Methode mit Zukunft, kann jedoch die Qualität der Coach-Klienten-Beziehung nicht aktiv fördern und das klassische Coaching nicht ersetzen.