

Schön, Sie zu sehen!



Foto: vector_v / Adobe Stock

Der Video-Chat ist ein geeignetes Format zum Einstieg ins Online-Coaching.

Von den verfügbaren Online-Coaching-Formaten kommt der Video-Chat einer Präsenzsitzung wohl am nächsten – Coaches können ihre Coachees hören und sehen, die technischen Hürden sind eher klein. Dennoch hat das videogestützte Online-Coaching in Echtzeit noch mal ganz eigene Besonderheiten und Regeln.

In einem Video-Chat können Personen miteinander sprechen, sich sehen, aber auch in Echtzeit gemeinsam an einem Dokument arbeiten. Das ist mit E-Mail oder Telefon eher mühsam. Gerade die Videotelefonie ist deshalb ein geeigneter Einstieg ins Online-Coaching, da es der Präsenzsituation am nächsten kommt. Hier kann sich der Coach also komplett auf die Gesprächsführung konzentrieren. Voraussetzung dafür ist, dass einige Erfahrungen in Videotelefonie vorhanden sind und die Bedienung keine

Schwierigkeiten bereitet. In der Regel ist aber gerade beim Coaching per Video-Chat einer der Vorteile, dass sich dieses Format schon im alltäglichen und beruflichen Leben etabliert hat (siehe Kasten S. 37). Trotzdem: Für ein erfolgreiches Video-Coaching muss das Setting stimmen und so manches beachtet werden.

Die Technik

Die Grundvoraussetzung für das Coachen via Video-Chat ist ein Internetanschluss

– und zwar einer mit ausreichender Bandbreite. Je nach Standort kann es diesbezüglich nämlich Probleme geben, was die synchrone Übertragung von Ton und Bild angeht: Es irritiert, wenn Mundbewegungen und Worte stark zeitverzögert dargestellt werden. Zudem sollte das System stabil laufen und keine Aussetzer haben, denn das kann den Coaching-Prozess empfindlich stören. Gegebenenfalls kann der Coach seinen Telekommunikationsanbieter auf eine höhere Bandbreite ansprechen oder sollte sich für dieses Setting einen anderen Ort mit besserem Empfang suchen.

Allerdings hat längst nicht nur die Bandbreite Auswirkungen auf die Gesprächsqualität. Auch das Equipment spielt dabei eine große Rolle – die Mikrofone sind in der Regel sehr sensibel und übertragen selbst kleinste Nebengeräusche unangenehm. Deshalb: jegliche Umgebungsgeräusche verhindern, alle Telefone im Raum lautlos stellen, Umblättern, Getränke einschenken und Ähnliches während des Gesprächs vermeiden. Das gilt auch für die Tastaturgeräusche, wenn man nebenher Notizen macht. Also lieber einen Stift oder sehr geräuscharme Tastaturen verwenden. Auch der Coachee sollte auf all das hingewiesen werden. Nur wenn beide gewisse Regeln beherzigen, kann das Gespräch ungestört verlaufen.

Wie beim Telefon-Coaching sollte auch beim Video-Chat ein Headset

statt einer Freisprecheinrichtung verwendet werden, da Letztere noch mehr unliebsame Nebengeräusche überträgt. Zudem ist so gewährleistet, dass der Coachee den Coach gut versteht, denn das Mikrofon direkt am Mund sichert eine gute Übertragung.

Die Kulisse

Vor der Sitzung ist es empfehlenswert, das eigene Bild durch die Kamera zu testen. Der Hintergrund sollte ruhig und professionell gestaltet sein. Unordnung wirkt unprofessionell und lenkt ab. Ebenso wie übervolle Bücherregale oder lebhaftere Bilder. Eine möglichst klar strukturierte und spartanische Hintergrundgestaltung ist deshalb sinnvoll. Sollte das nicht möglich sein, lässt sich durch eine Leinwand oder ein großes einfarbiges Tuch der Hintergrund neutralisieren.

Der Coach sollte selbst möglichst groß im Bild erscheinen und der Hintergrund auch wirklich nur im Hintergrund zu sehen sein. Die meisten Kameras haben hierfür eine Zoomfunktion. Ebenso kommt es auf die Aufnahmerichtung an. Am besten schaut man möglichst gerade – quasi auf Augenhöhe – in die Kamera. Ist diese zu weit unten platziert, könnte es so wirken, als blicke der Coach auf den Coachee herab.

Je nachdem, wie groß der Coach bei der Klientin auf dem Bildschirm zu sehen ist, wirken die Lichtverhältnisse

unterschiedlich. Mit guter Ausleuchtung ergibt sich ein gutes Bild – und das wiederum wirkt professionell. Der Coach sollte also darauf achten, gut ausgeleuchtet zu sein. Hilfreich können hier zusätzliche Beleuchtungen von oben und von vorne sein. So fällt der Schatten nicht direkt aufs Gesicht, sondern dahinter. Hier kann man ruhig etwas herumspielen, um die optimale Ausleuchtung für den jeweiligen Raum zu finden.

Bei der Bekleidung für die Video-Session gilt: Weniger ist mehr. Unruhige Muster und grelle Farben deshalb lieber vermeiden. Das gleiche gilt für große, bunte Tücher oder auffälligen Schmuck. Das Headset sollte gut auf dem Haar sitzen und es nicht zu Berge stehen lassen. Abstehende oder eingeklemmte Strähnen lenken den Coachee möglicherweise ab. Strahlt die Kleidung Ruhe aus, fällt es auch gleich leichter, selbst ruhig aufzutreten.

Der Auftritt

Denn für ein gelungenes Coaching muss auch der

Vorteile von Video-Chat-Coaching

- >> **Kaum technische Einstiegshürden:** Video-Chat-Systeme sind bereits in vielen Unternehmen etabliert und für Konferenzen im Einsatz.
- >> **Usability:** Videotelefonie wird privat und beruflich seit vielen Jahren genutzt. Die Wahrscheinlichkeit, dass der Coachee firm im Umgang mit der Bedienung ist, ist relativ hoch.
- >> **Echtzeit:** Die Session findet in Echtzeit statt. Beide Gesprächspartner können sich sehen und nehmen Körperhaltung, Gestik und Mimik wahr.
- >> **Vielfältige Interaktionsmöglichkeiten:** Neben dem gemeinsamen Arbeiten an einem Dokument, dem Teilen des Bildschirms oder dem Betrachten von Bildern bietet die Kamera Möglichkeiten der kreativen Nutzung. So lässt sie sich z.B. auf ein Flipchart oder Whiteboard richten, wo Dinge skizziert werden können.

Nachteile von Video-Chat-Coaching

- >> **Einschränkungen bei der Spontaneität:** Die Interaktion im Konferenzraum kann schwerfällig sein, da jeweils nur ein Teilnehmender Dokumente teilen oder bearbeiten kann.
- >> **In Gruppencoachings langsam:** In der Regel steht allen eine Chat-Funktion zur Verfügung, die Präsentationsfläche ist aber einem Präsentator vorbehalten. Es ist nicht möglich, gemeinsam z.B. ein Brainstorming durchzuführen.
- >> **Kosten:** Für Video-Chat-Systeme werden häufig individuelle Lizenzen benötigt. Alternativ gibt es Anbieter, die eine begrenzte Zeit zur Nutzung eines Raumes kostenlos zur Verfügung stellen.
- >> **Zusätzliche Software benötigt:** Möchte man spontan Visualisierungen wie zum Beispiel Mind Maps einsetzen, wird zusätzliche Software benötigt.



HANDOUT: INTERVENTION IM VIDEO-CHAT

Die systemische Schleife

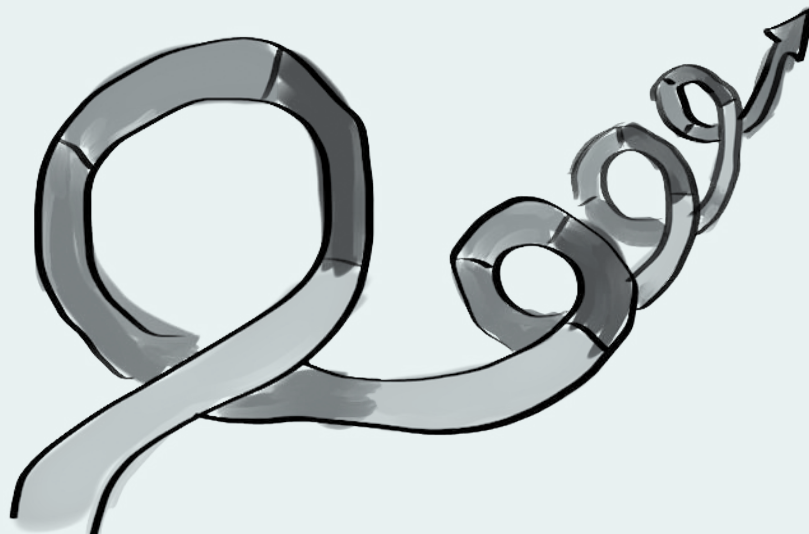
In der Videotelefonie können visuelle Elemente verwendet werden. So lassen sich Bilder einblenden und anhand diverser Fragestellungen diskutieren oder in einem Textverarbeitungsprogramm Erkenntnisse visualisieren. Zur Analyse oder Lösungsfindung eignet sich die Intervention der systemischen Schleife:

1) Vorbereitung: Der Coach teilt das vorbereitete Blatt mit der Vorlage in einem Tool und ergänzt die Punkte des Coachees. Alternativ kann die Kamera auch auf Flipchart oder das Whiteboard oder einfach auf ein Blatt Papier auf dem Schreibtisch gerichtet sein.

2) Informationssammlung: Da die systemische Schleife den Blick auf Auswirkungen von Interaktionen

4) Lösungsideen: Im Anschluss entwickelt die Klientin erste Lösungsideen aus den Hypothesen, aus denen sie dann die auswählt, die sie testen möchte. Daraus entwickeln beide zusammen die nächsten Schritte und den Aktionsplan.

5) Neue Schleife: In der nächsten Sitzung startet der Prozess von neuem. Die Ausgangslage wird



richtet, wird zunächst das Problem beschrieben. Die wichtigsten Stichpunkte werden notiert.

3) Hypothesenbildung: Der Coachee bildet Hypothesen zur Ausgangssituation, die es ermöglichen, Alternativen zu finden und evtl. andere Wege einzuschlagen. Hier sollte der Coach anregen, um die Ecke zu denken und auch Extrempositionen zuzulassen.

besprochen sowie die Umsetzung der Intervention/Lösung und die daraus resultierenden Veränderungen/Ergebnisse. Ist das Thema noch nicht final gelöst, suchen Coach und Coachee nach neuen Hypothesen, Interventionen und Maßnahmen. Die Schleifen werden iterativ so lange wiederholt, bis das Problem zur Zufriedenheit der Beteiligten gelöst ist.

Auftritt des Coachs überzeugen. Sind Technik und Kulisse optimiert, stimmt das Setting. Wenn aber ein Coach noch nicht viel praktische Erfahrung mit Videotelefonie hat, ist es hilfreich, auch die eigene Wirkung in diesem Setting vorab zu prüfen. Dazu kann man sich selbst filmen und die Aufnahme kritisch reflektieren. Oder man führt ein paar private Videochats mit Kolleginnen oder Freunden und lässt sich gezielt Feedback geben.

Das Feedback kann sich auf verschiedene Punkte beziehen, beispielsweise den Einstieg ins Gespräch, die Ausstrahlung, die Stimme, Mimik, Gestik etc. Wie im Präsenzcoaching sollte der Coach genügend Zeit für das Ankommen und Verabschieden lassen – die Technik verführt schnell dazu, sofort in die Arbeit zu starten. Man darf aber nicht vergessen, dass das Gegenüber normalerweise etwas Small Talk zu schätzen weiß. So nimmt man dem Klienten vor allem in den ersten Terminen die Scheu vor der Technik.

Während des Gesprächs ist es dann wichtig, Ruhe auszustrahlen. Der Schreibtisch sollte ordentlich sein und alles Benötigte griffbereit, sodass der Coach ruhig und entspannt sitzen kann. Schnelle Bewegungen wirken in der Videoübertragung hektisch und irritierend. Die Körperhaltung sollte aufrecht, leicht nach vorne gebeugt und

der Kamera zugewandt sein – das wirkt einladend. Hier spielen auch Mimik und Gestik eine Rolle: Lächeln, Nicken, Gesten, um die eigenen Worte oder das aktive Zuhören zu unterstreichen. Aber: nicht übertreiben, das wirkt sonst unnatürlich.

Die Kamera und darüber hinaus

Das wichtigste Tool beim Video-Chat ist natürlich die Kamera. Sie lässt sich nicht nur als reiner Übertragungskanal für das Videomaterial nutzen, sondern bietet vielfältige Einsatzmöglichkeiten. Je nach Intervention kann es zum Beispiel hilfreich sein, wenn der Klient die Webcam in die Hand nimmt, um dem Coach etwas zu zeigen. Das bringt Bewegung in die Arbeit und kann eine willkommene Abwechslung zum starren Sitzen vor dem Bildschirm sein. So bekommt man die Chance, eventuell eine Aktivität des Coachees mit eigenen Augen zu sehen, etwa dann, wenn dieser an einem Flipchart oder Whiteboard etwas zur Transfersicherung aufgezeichnet hat. Außerdem holt man ihn so vielleicht aus einer angespannten Sitzposition heraus.

Teilweise kann es aber auch durchaus sinnvoll sein, die Kamera mal auszuschalten. Gerade, wenn beide sich auf ein Dokument konzentrieren, das man gemeinsam bearbeitet, oder wenn



Die Autorin: Sandra Dundler ist selbstständige Trainerin und Coach. Sie ist Expertin im Bereich Live-Online-Training und unterstützt ihre Kunden im Umgang mit unterschiedlichen Tools und bei der Konzeption von Online- oder Blended Trainings. Kontakt: www.a-step-ahead.de

LITERATUR

» Sandra Dundler: *Für Entdecker: Ihr Weg zum Online-Coach. Vielfalt, Anforderungen und Einsatzmöglichkeiten von Formaten und Methoden des virtuellen Coachings*. 1. Auflage, managerSeminare 2019, 49,90 Euro, für Abonnenten 39,90 Euro.

Zu bestellen über:

www.managerseminare.de/EditionTA

eine Gedankenreise durchgeführt wird, kann es störend und ablenkend sein, wenn die Kamera mitläuft. Der Kameraeinsatz sollte deshalb vorab thematisiert werden, und der Coach muss überlegen, an welchen Stellen in einem Prozess die Kamera eher störend als hilfreich erscheint.

Neben der Kamera können auch weitere Tools für das Application Sharing brauchbar sein. Welche Funktionen benötigt werden (z.B. für Textverarbeitung oder Mind Mapping) sollte der Coach sich schon vorher überlegen und die Lösungen stets bereithalten. Je nach Anbieter muss man darauf achten, ob die Tools kostenfrei sind und ob die Inhalte irgendwo gespeichert werden (Datenschutz!). Eine gute Lösung, um ein Coachinggespräch per Video-Chat visuell anzureichern, ist ein Web Whiteboard. Schnell und unkompliziert lässt sich ein Board einrichten, der Zugang wird per Link geteilt. Dann sehen beide Gesprächspartner in Echtzeit, wie Skizzen oder Notizen entstehen.

Sandra Dundler ■



Wissen aufbauen

Training *aktuell* + managerSeminare – das Duo für Profis

nur **8,30 Euro**

zusätzlich im Monat*

Nach ihrem Profi-Upgrade erhalten Sie weiterhin **Training aktuell** mit allen Zusatzservices und außerdem:

- 12 x jährlich **managerSeminare**
- Vollzugriff auf das digitale Archiv von **managerSeminare** mit Handout-Lizenz für alle Beiträge
- Sie sparen **50 %** beim Einkauf von Fachbüchern aus der Reihe **Leadership kompakt** mit umfangreichen Online-Materialien.
- Als Profipaket-Abonnent erhalten Sie auf die digitalen **lead&train-Selbstlernbausteine 50% Rabatt**. Das Material darf in Workshops verbreitet werden.



Jetzt upgraden:
www.managerseminare.de/profipaket
E-Mail: abo@managerseminare.de
Telefon: 0228/97791-23

*Jahresabo **Training aktuell** = 148 Euro
Profipaket Jahresabo = 248 Euro