

SERIE ONLINE-COACHING-FORMATE

Ein Raum fürs Coaching



Foto: S-S-S/iStock

Eine Virtual-Classroom-Software bringt zahlreiche Tools mit, die den Online-Coaching-Prozess bereichern können.

Sprach- und Videotelefonie, Chat, Application Sharing oder Protokollfunktionen – all diese und noch weitere Werkzeuge kann ein Coach im Virtual Classroom nutzen. So bieten sich zwar vielfältige Möglichkeiten für Interaktionen. Doch damit diese wirken können, müssen im virtuellen Coachingraum einige Regeln und Besonderheiten beachtet werden.

Ein Virtual Classroom oder virtuelles Klassenzimmer bietet – wie der Name schon vermuten lässt – einen Raum, in dem gelernt, interagiert und eben auch gecoacht werden kann. Dabei versammelt der virtuelle Raum verschiedene Online-Coaching-Formate wie das schriftliche, telefonische oder video-basierte Coaching. Zusätzlich kann mithilfe des Whiteboards gemeinsam an Dokumenten oder Bildern gearbeitet werden, was dieses Format um einige wertvolle Interaktionsmöglichkeiten

ergänzt. Das erfordert von Seiten des Coachs allerdings den Willen, sich intensiv mit dem Thema zu beschäftigen und einen für ihn geeigneten Raum auszuwählen. Das mag für viele einen Nachteil darstellen (siehe Kasten S. 43), wird aber mit einer großen Bandbreite an Gestaltungsmöglichkeiten belohnt. Letztendlich muss dann jeder Coach individuell herausfinden, welche Tools innerhalb des Virtual Classrooms für welche Art von Sitzungen genutzt werden sollen.

Die Technik muss mitspielen

Sind also Raum und Tools ausgewählt, kann es schon fast mit dem Coaching losgehen. Aber eben auch nur fast, denn: System- und Zugangstests sollten jedem Prozess vorausgehen und die technische Vorbereitung auf Kunden-seite im Beratungsvertrag verankert sein. Die Praxis zeigt nämlich, dass trotz vorbereitender Mails mit Hinweisen immer wieder Klienten ohne Tests in die Termine starten, was regelmäßig zu Problemen führt. Meist ist eine IT-Unterstützung (z.B. wegen Firewall-Einstellungen in Unternehmen) gerade dann nicht verfügbar, und der komplette Termin misslingt.

Alternativ kann man außerhalb des Coaching-Prozesses auch eine Test-sitzung für die technische Vorbereitung vereinbaren. Diese sollte dann auch in der Kalkulation berücksichtigt werden. Falls trotz erfolgreicher Tests der Zugang zum vereinbarten Termin nicht klappt (es könnte z.B. die Datenleitung gerade nicht verfügbar sein), ist es hilfreich, vorab mit der Kundin eine Alternative besprochen zu haben. Das kann vom Ausweichen auf Telefonie bis zur Terminverschiebung alles beinhalten, es muss lediglich für beide Seiten praktikabel sein.

Spielt die Technik mit, lassen sich die Sessions auch mit weiteren Geräten kombinieren. Tablets sind in der Regel kompatibel mit virtuellen

Klassenzimmern. Das ermöglicht den Zugriff auf zusätzliche Funktionen wie etwa die Nutzung des Surface-Stiftes. So werden auch handschriftliche Notizen oder Zeichnungen im Präsentationsbereich des virtuellen Klassenzimmers sichtbar. Gleiches gilt für elektronische Flipcharts oder Whiteboards. Da diese Geräte aber teilweise noch sehr teuer sind, gilt es genau abzuwägen, was sinnvoll und wirtschaftlich einsetzbar ist.

Die Kamera als Ergänzung

Durch eine Vervielfältigung der Wahrnehmungskanäle stellt die Webcam eine oft sinnvolle Ergänzung im Zusammenhang mit dem virtuellen Klassenzimmer dar. Da die Videotelefonie aber nicht das Hauptkommunikationsmittel ist, sollte sie selektiv und kreativ eingesetzt werden. Jedoch ist auch bei der Verwendung in Teilprozessen des Coachings das Gleiche zu beachten wie beim reinen Coaching per Video-Chat:

- ▶ für ausreichende Bandbreite sorgen,
- ▶ Hintergrund, Bildausschnitt und Ausleuchtung beachten,
- ▶ Neben- und Hintergrundgeräusche minimieren,
- ▶ mit Auftreten und Kleidung Ruhe ausstrahlen,
- ▶ Mimik, Körpersprache und Stimme bewusst einsetzen.

Je nach eingesetzten Tools, Formaten und Funktionen muss ein Coach also

verschiedene Regeln beachten, wenn er im virtuellen Raum coacht.

Der Raum im Fokus

Auch der Raum selbst sowie seine Gestaltung und Verwaltung sind bedeutende Bestandteile des erfolgreichen Coachings im Virtual Classroom. Je nach verwendeter Software-Lösung ist es z.B. möglich, dem Coaching-Raum in Form von kleinen emotionalisierenden Elementen eine persönliche Note zu verleihen.

Ein „Herzlich Willkommen“ in Kombination mit einem Bild oder einem sympathischen Foto des Coachs wirkt persönlicher als ein neutraler Raum und sorgt beim nächsten Betreten für Wiedererkennung. Das kann dabei helfen, dass sich der Coachee schnell wohl- und willkommen fühlt.

Begleitet man eine Klientin auf einer längeren Entwicklungsreise, bietet es sich vielleicht sogar an, ihr einen „eigenen“ Raum zur Verfügung zu stellen, in dem die Dokumente der vergangenen Sitzungen aufrufbar

Virtuelles Klassenzimmer

VORTEILE

- » **Gruppenarbeit möglich:** Es können problemlos mehrere Personen zusammen interagieren, die der Trainer einfach per Link einladen kann.
- » **Prozesssteuerung:** Die Prozesssteuerung obliegt dem Coach. Er vergibt gezielt Rechte an den Coachee: Wann darf er schreiben, wann reden.
- » **Visualisierung:** Coach und Coachee können gemeinsam auf einem vorbereiteten oder leeren Blatt arbeiten, zeichnen, schreiben.
- » **Freie Formate:** Das Teilen zahlreicher Formate ist möglich. Videos oder begleitende Musik werden abgespielt und Bilder können hochgeladen werden.
- » **Wahrnehmungsmöglichkeiten:** Bei Nutzung der Webcam kann wie beim Video-Chat eine ganzheitliche Kommunikation stattfinden.
- » **Intuitive Bedienung:** Nach einer Eingewöhnung finden sich die Coachees in den gängigen Virtual-Classroom-Systemen schnell zurecht.
- » **Einfache Verwaltung:** Der Coach schafft einen gleichbleibenden Raum, in dem auch die erstellten Unterlagen erhalten bleiben.

NACHTEILE

- » **Auswahl:** Die Auswahl eines geeigneten Raums kann aufwendig sein und setzt Grundkenntnisse über verfügbare Werkzeuge voraus.
- » **Zusatzkosten:** Lizenzen sind häufig nur jährlich buchbar – die Kosten sollten auch im Endpreis für den Kunden einkalkuliert sein.
- » **Zeitbedarf:** Der Coach sollte die Navigation im Raum üben, damit er sie sicher bedienen und den Prozess professionell steuern kann. Auch der Coachee muss eingeführt werden.
- » **Synchronität:** Eine rein synchrone Sitzung kann Vorteile bringen, aber auch Nachteile, was die Nacharbeit des Klienten angeht.
- » **Technik und Stress:** Probleme mit der Firewall, Schwankungen bei der verfügbaren Bandbreite oder der Ausfall der Verbindung – all diese Punkte können den Prozess behindern und bei Coach und Coachee Stress verursachen.

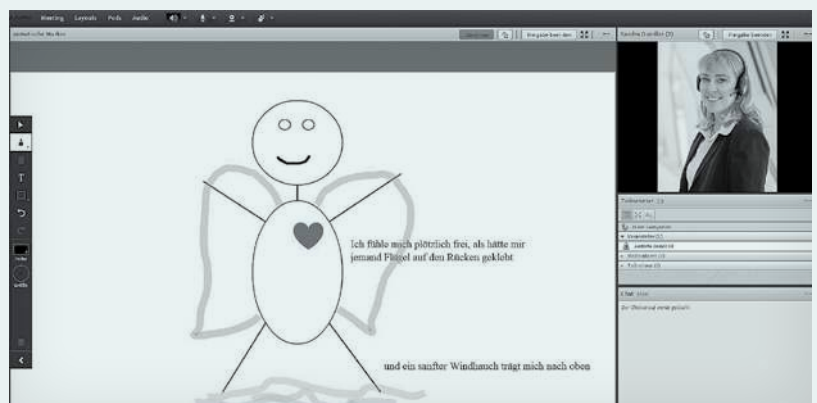
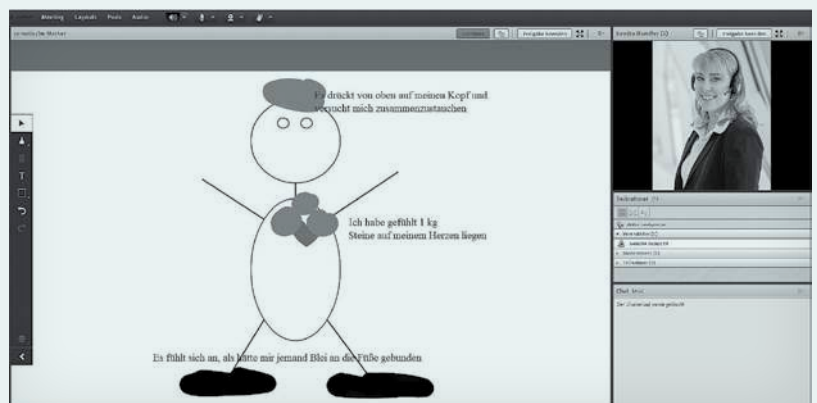


HANDOUT: INTERVENTION IM VIRTUAL CLASSROOM

Mit Bildern arbeiten

Im virtuellen Klassenzimmer können Coach und Coachee das Whiteboard nutzen, um gemeinsam an Bildern zu arbeiten. So lassen sich z.B. Ressourcen des Coachees oder somatische Marker sichtbar machen:

Um mit dem Whiteboard somatische Marker sichtbar zu machen, kann der Coach Bilder oder Zeichnungen von neutralen Figuren nutzen. Dazu bereitet er eine Folie vor, auf der z.B. ein Strichmännchen abgebildet ist, und bittet den Coachee, seine Gefühle zu beschreiben, in Analogien auszudrücken und diese dann einzuzichnen, etwa »Steine, die schwer auf dem Herzen liegen« als Ausdruck für einen emotionalen Belastungszustand (siehe obere Abbildung). An diesem Bild lässt sich weiterarbeiten, als würde der Coachingsprozess in einem realen Raum stattfinden. Auch Lösungsstrategien sollten visualisiert werden. Besonders die Visualisierung des Zielzustandes ist wichtig, sobald dieser erreicht wurde. Auch hierzu lassen sich eine Figur und die Zeichenwerkzeuge



nutzen, um Formulierungen wie »Ich fühle mich frei« zu visualisieren (siehe untere Abbildung).

Quelle: Sandra Dundler, aus dem Buch »Für Entdecker: Ihr Weg zum Online-Coach« aus dem Verlag managerSeminare. Erschienen in Training aktuell, März 2020.

sind. So kann sie sich auch asynchron, also ohne die Anwesenheit des Coachs, dort aufhalten und ggf. Ergänzungen durchführen. Der Vorteil an solchen Räumen ist, dass der Coach sich hin und wieder selbst einloggen und bereits Dokumente oder Fragen für die nächste Sitzung einstellen kann, zu denen sich die Kundin vorab Gedanken machen soll. Zwischendurch kann sich der Coach dann über den Fortschritt informieren.

Die Arbeit an Dokumenten

Besonders während der Coachingsitzungen ist es aber wichtig, den Coachee aktiv in den Prozess einzubeziehen. Wenn möglich, sollten Aufgaben an ihn vergeben werden, denn je interaktiver er eingebunden ist, desto höher bleibt seine Aufmerksamkeit. Im virtuellen Raum ist das über die Zeichenwerkzeuge sehr einfach möglich. Visualisierungen mit Stichpunkten kann der Coachee problemlos selbst auf dem Whiteboard, dem Bild oder der Folie anfertigen. So lässt sich nebenbei sicherstellen, dass die Dokumentation die Schlüsselworte des Klienten enthält und nicht die eigene Interpretation des Coachs.

Alternativ kann der Coachee auch vorbereitete Visualisierungen ergänzen. Mit einfachen Vorlagen lassen

sich so vielfältige Übungen durchführen (siehe Handout S. 44). Dabei ist allerdings zu beachten, dass die Vorlagen keine Logos, Fußnoten oder Ähnliches enthalten, da solche nebensächlichen Dinge schnell die Aufmerksamkeit vom Wesentlichen ablenken. Bei der Dokumentation können wiederum gerne Copyrights und Logos eingefügt werden.

Das Protokoll per Screenshot und Recording

Für die Dokumentation machen manche Coachs im Präsenzcoaching gerne Fotos von geschriebenen Moderationskarten im Raum, damit sich der Klient mit mehr emotionaler Bindung an die Sitzung erinnert. Ähnlich kann man im virtuellen Klassenzimmer vorgehen: Mit Screenshots angereicherte Dokumentationen haben den gleichen Effekt. Zudem ist diese Variante des Protokollierens für den Coach effizienter, als die Notizen in einem Textverarbeitungsprogramm zu verschriftlichen. Manchmal kann es hilfreich sein, die nächsten Schritte als zusätzliches Exzerpt zur Verfügung zu stellen – das lässt sich optimal in der begleitenden E-Mail zur Dokumentation realisieren.

Ergänzend kann der Coach, sofern er es für förderlich hält, bestimmte

LITERATUR

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

Zu bestellen über:

www.managerseminare.de/EditionTA

Mehr Infos zum Video-Chat-Coaching:

» Sandra Dundler: *Schön, Sie zu sehen! Training aktuell 2/20*, www.managerseminare.de/TA0220AR06

Sequenzen im Prozess aufzeichnen. Vorher muss natürlich unbedingt die Zustimmung des Klienten eingeholt werden. Am besten geht man diesbezüglich auf Nummer sicher, indem dieser Punkt schriftlich im Beratungsvertrag festgehalten wird. Dort sollte klar definiert werden, zu welchem Zweck und für welchen Adressatenkreis die Aufzeichnung erstellt wird und eine schriftliche Zustimmung eingefordert werden. Grundsätzlich sollten ausschließlich Lösungs- oder Ressourcenphasen mitgeschnitten werden. Das Aufnehmen und wiederholte Anhören von Problembeschreibungen birgt die Gefahr, dass der Klient in das Ursprungsproblem zurückfällt.

Sandra Dundler ■



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



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