



Coaching/Supervision online Seine Stärken sind Chancen, die Schwächen Risiken

Virtuelles Coaching etabliert sich – langsam aber stetig. Was in anderen europäischen Ländern bereits weit fortgeschritten ist, beginnt auch in der Schweiz Fuss zu fassen.

Viele Coachs verabschieden sich mit den Worten aus einem Prozess: «Wenn Sie noch ein Anliegen haben, mailen Sie mir einfach». Dann ist durchaus nicht ausgeschlossen, dass sich einzelne Klienten auch melden und es auf dieser Basis noch zu weiteren Beratungselementen kommt.

Die Form des e-Coaching, der e-Supervision verlässt da die praktische, aber vielleicht in Einzelfällen noch «improvisierte Form des Hin- und Her-mailens». Es steht eine offizielle Internet-Plattform zur Verfügung, hinter der ein Team von ausgebildeten Coachs und Supervisoren steht.

Die Kerndienstleistung beinhaltet ganz grob umschrieben die «kleine Coaching-Anfrage zwischen-durch» aus den Bereichen Führung, Umgang mit Mitarbeitenden, Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kolleg/innen oder Kunden. Ein klärendes und tief gehendes Coaching-Gespräch ersetzt es im Einzelfall nicht.

Oft genug aber beschäftigen Einzelfragen Mitarbeitende oder Vorgesetzte, die sie von professionellen Coachs beantworten haben möchten. Dabei ist es nicht in jedem Fall nötig oder gewünscht, gleich in einen ganzen Coaching-Prozess einzusteigen.

So möchte Klient A wissen, wie er gegenüber seinem Chef argumentiert, wenn er ein Projekt nicht annehmen möchte. Online-Anfragerin B ist sich nicht sicher, ob sie ihre Mitarbeiterin wegen regelmässigem «Drei Minuten zu spät kommen» auch ansprechen sollte. Anfrager C fühlt sich plötzlich unsicher, wie er seinem ehemaligen Kollegen, der jetzt sein Chef ist, ein Feedback formulieren soll.

Übersicht über Stärken/Schwächen und Chancen/Gefahren

Stärken

- E-Coaching ist für kurze Anfragen geeignet, bei denen es wenig, aber zielgerichtete Impulse seitens des Coachs braucht.

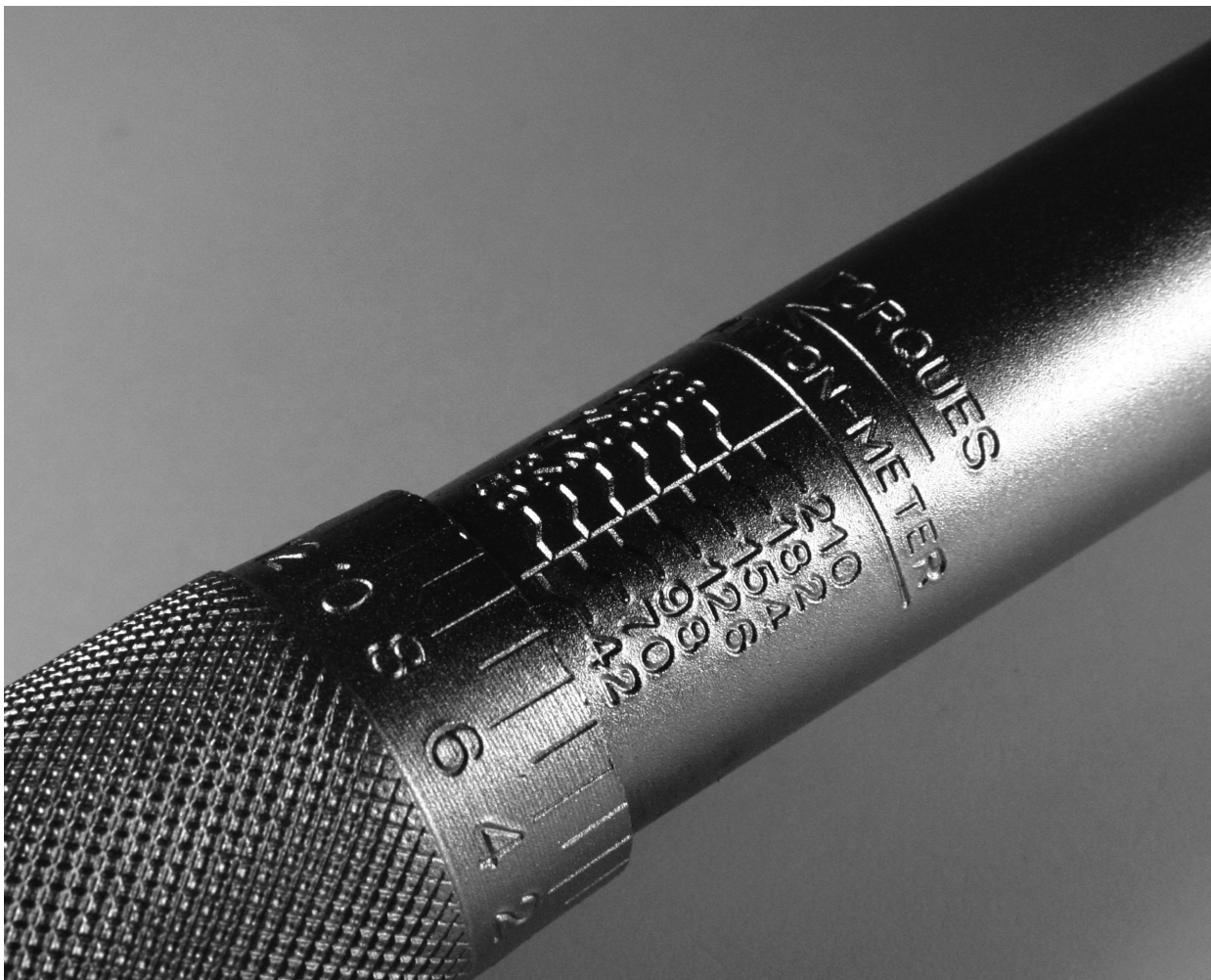
- Dabei ist es einfacher zu organisieren, da keine gemeinsamen Termine (zwischen Klient und Coach) gefunden werden müssen.
- Dank des bequemen und anonymen Wegs via Internet liegt die Anfangshürde für die Kontaktaufnahme des Klienten tiefer. Es holen sich unter Umständen Leute Unterstützung, die das sonst nicht würden.
- Da das Coaching-Team weder zeitlich noch räumlich gebunden ist, können die Stundenansätze bedeutend tiefer gehalten werden. Diese kostengünstige Art kann so direkt dem Kunden weiter gegeben werden.

Schwächen

- Ein persönlicher Kontakt fehlt. Dies ist insbesondere bei sehr persönlichen Anliegen, die den Rahmen von «funktionalen Anliegen» sprengen, eine klare Schwäche. Klient und Coach/Supervisor kennen sich persönlich nicht – die zwischenmenschliche Ebene kommt weitgehend zu kurz.
- Der schriftlichen Kommunikationsform fehlt der nonverbale und paraverbale Teil. Da bekanntlich hier ein grosser Teil der Botschaft übermittelt und wahrgenommen wird, bleibt der gegenseitige Austausch immer lückenhaft.
- Die ersten Erfahrungen zeigen, dass eine solche Dienstleistung von vielen Kunden als Gratis-Zusatz erwartet wird. Wenn die Qualität aber stimmen und e-Coaching als eigene Dienstleistung positioniert werden soll, muss eine Abgeltung stattfinden. Gerade wegen der zugesicherten Anonymität und einer gewissen Betrugsgefahr (Beratung beziehen – aber nie dafür bezahlen) wird die Vorauszahlung mit Kreditkarte realisiert. Eine Form, die nicht bei jedem beliebt und auch eher aufwändig für Klienten ist.

Chancen

- Mehr Menschen holen sich Hilfe! Rund zwei Drittel aller e-Coaching-Anfragen sind Erstkunden, also Menschen, die sich bisher noch nie von einem Coach/Supervisor haben beraten lassen. Es



E-Coaching – ideal für Einzelfragen, kurze Anfragen, für Menschen, die noch nie zuvor Hilfe angenommen haben.

wird hier ein Zugang zu potenziellen Kunden erschlossen, die man als Berater wohl nicht erreicht hätte.

- In diesem Zusammenhang holen sich die Coachees erste positive Erfahrungen und einige davon steigen tatsächlich in einem zweiten Schritt in einen «richtigen» Coaching-Prozess ein
- Aus Sicht des Coachs: er ist freier in der Zeiteinteilung. Die Anfragen können unabhängig von Ort und Zeit in Rand- oder Freistunden bearbeitet werden. Ein Arbeitsalltag wird ausgeglichener.

Gefahren

- Die Gefahr der Oberflächlichkeit bleibt. Entsprechend bleiben wahre Hintergründe, die hinter einem «Problem» stehen, oft unentdeckt
- e-Coaching ist bequem. Trotz den teilweise vielen Rückfragen des Coachs an den Kunden ist der Fragesteller nicht im gleichen Mass gezwungen, sich damit auseinander zu setzen. Das verhindert unter Umständen einen grösseren Beitrag zur Lösung seitens des Coachees.
- Ein bis anhin sehr persönlich gestaltetes Business – wie die Beratung – wird anonym. Die gesellschaftliche Entwicklung der Anonymisierung und Individualisierung, die wahrlich nicht nur Segen bringt, wird mit dieser Form gefördert.

Fazit:

Gehört e-Coaching die Zukunft? Ja und nein. Nein deshalb, weil es ein Einzelgespräch weder in seiner Tiefe und Intensität ersetzt noch die grundsätzlich zwingend nötige, persönliche Beziehung ersetzen kann. Ja deshalb, weil oft kleinere Anfragen/Anliegen, die vielleicht puristisch nach der Lehre nicht einmal wirklich ein «Coaching-Anliegen» sind, gestellt und beantwortet werden können. Die tiefere Hemmschwelle der Anonymität helfen, schneller Hilfe anzunehmen. Vielleicht, bevor ein Konflikt mit einem Mitarbeiter oder mit sich selber zum «echten Coaching-Fall» eskaliert.

Stefan Häseli

Links:

www.e-coaching.ch

www.e-supervision.ch