

Coaching mit KI?

Chatbots bergen Potenzial

Grosse Organisationen wie Hochschulen stehen vor der Herausforderung, wie sie der steigenden Nachfrage nach Coaching nachkommen können. Eine Möglichkeit zur Skalierung bieten auf KI basierende Coaching-Systeme. Sie können wirkungsvoll sein, wenn sie richtig angewandt werden.

Von Vanessa Mai und Anja Richert

Mitarbeitende und Führungskräfte stehen in ihrem Berufsalltag vor einer Vielzahl persönlicher Herausforderungen und meistern oft unvorhergesehene Aufgaben. Sie durchlaufen Entscheidungsfindungsprozesse und sehen sich mit Leistungsdruck konfrontiert. Um sie bei solchen und ähnlichen Herausforderungen zu unterstützen und zu begleiten, hat sich die Beratungsform des Business-Coachings etabliert.

Mit Baukasten-Systemen kann man als Coach ohne jegliche Programmierkenntnisse einen Chatbot «bauen».

Die Skalierung von Reflexionsprozessen für eine grosse Anzahl von Mitarbeitenden stellt eine besondere Herausforderung dar. Digitale Medien und KI-basierte Technologien wie Chatbots können dabei unterstützen, Rückmeldungen auf individueller, systematischer und prozessorientierter Ebene zu gestalten. Sie ermöglichen ein leicht zugängliches, automatisiertes Feedback und fördern Selbstcoaching-Prozesse als Vorbereitung auf persönliche Reflexionsgespräche (Grassmann & Schermuly 2021, Mai & Richert 2020, Terblanche 2020). Dabei gibt es bislang noch recht wenige Angebote. Zu nennen sind hier solche im Bereich psychische Gesundheit, die Eigenreflexionen über das psychische Wohlbefinden anregen (z. B. WoeBot oder Wysa). Zudem gibt es eine Vielzahl an digitalen Assistenten, die als empathische Gesprächspartner fungieren (z. B. Replika). In Unternehmenskontexten werden sie zur Reflexion von Arbeits- und Teamprozessen oder als Selbstcoaching-Tools in der Personalentwicklung (z. B. Coach Sally) eingesetzt.

Solche digitalen Coaching-Begleiter – oder Coaching Chatbots – werden dem digitalen Selbstcoaching zugeordnet (Kanatouri 2020). Im Coaching bieten sie die Möglichkeit, Coa-



Nutzende in Chatbot-Interaktionen neigen dazu, offener über sich selbst zu sprechen.

chees durch einen vollständig standardisierten, rein digitalen Coaching-Prozess zu führen. Sie bieten auch eine Möglichkeit zur Selbstreflexion für Coachees zu Themen wie Prüfungsängste, Stress bewältigen, Feedback geben, Entscheidungen treffen oder Konflikte lösen. Dabei reflektieren sie nicht nur die aktuelle Situation, sondern erarbeiten mit den Coachees Lösungsansätze, laden zu Perspektivwechseln ein und integrieren bewährte Coaching-Tools. Sie bieten damit einen niederschweligen Einstieg in die Coaching-Praxis, laden dazu ein, Anliegen zu konkretisieren und in anschließenden Coaching-Sessions mit menschlichen Coaches tiefgehend zu bearbeiten (Grassmann & Schermuly 2021, Kanatouri 2020, Mai & Rutschmann 2023, Terblanche 2020).

Zunehmende Ausdifferenzierung

Dabei differenzieren sich die Angebote im Chatbot-Coaching bzw. KI-basierten Coaching zunehmend aus – nicht zuletzt durch die rasante Verbreitung von generativer KI wie ChatGPT (und anderen Large-Language-Modellen) seit Ende 2022 (Hussain et al. 2019). Gängige Coaching-Interventionen wie beispielsweise das Paraphrasieren von Aussagen von Coachees können mit der richtigen Programmierung in einen KI-Chatbot integriert werden und so die Coaching-Interaktion flexibler gestalten. Anbieter von Coaching-Chatbots entwickeln solche Angebote und haben dabei die speziellen Bedürfnisse von Coaches im Blick. Daneben gibt es zahlreiche sogenannte No-Coding Chatbot-Builders, wie Landbot, die Baukasten-Systeme anbieten, mit denen man als Coach – ohne jegliche Programmierkenntnisse – einen Chatbot «bauen» kann. In (naher) Zukunft könnten generative KI-Coaching-Chatbots durch die Erkennung und Auswertung von Mustern zusätzliche Aufgaben über-

nehmen. Dies könnte beinhalten, dass sie für die betreffenden Personen relevante Internet-Ressourcen vorschlagen, Feedback und Tipps zu bestimmten Themen bereitstellen, auf bestehende Überzeugungen hinweisen oder individuelle Angebote für potenzielle Selbstreflexionsthemen unterbreiten (Mai & Rutschmann 2023).

Mit dem Chatbot offener reden

Die Interaktion mit einem Chatbot kann das Coaching zwischen Menschen nicht vollständig ersetzen, bietet jedoch Potenzial: Untersuchungen zeigen, dass Nutzende in Chatbot-Interaktionen dazu neigen, offener über sich selbst zu sprechen, da sie das System als vorurteilsfrei empfinden (Lee et al. 2020). Besonders in sensiblen Bereichen wie im Coaching könnte dies dazu führen, dass Coachees ihre Anliegen früher offenlegen. Zudem können Chatbot-Coaching-Sitzungen eine effektive Vorbereitung für vertiefende Gespräche mit menschlichen Coaches darstellen, in denen Coachees ihre Anliegen dann präziser formulieren können. Coaching-Chatbots sind ausserdem rund um die Uhr verfügbar und können für eine grosse Anzahl von Nutzenden skaliert werden (Brandtzaeg & Følstad 2017) – was insbesondere in Hochschulen mit hohen Studierendenzahlen oder bei grossen Unternehmen mit hohen Mitarbeitendenzahlen relevant ist.

Herausforderungen im Chatbot-Einsatz bestehen insbesondere in Hinblick auf datenschutzrechtliche und ethische Aspekte. Bei der Konzeption sollten sich Coaches oder Chatbot-Entwickler:innen mit den Zielen des Chatbot-Einsatzes auseinandersetzen, welchen Mehrwert er für die Zielgruppe bietet und wie Daten verarbeitet und gespeichert werden. Je «echter» Chatbots darüber hinaus menschliche Interaktion imitieren können, umso wichtiger wird es zudem, transparent zu machen, dass es sich um eine computergenerierte Interaktion und keine menschliche Interaktion handelt (Mai & Rutschmann 2023).

Erste Forschungsergebnisse sind ermutigend

Differenziert sich das Angebot im Chatbot-Coaching also kontinuierlich aus, so gibt es bislang wenig Forschung dazu (Grassmann & Schermuly 2021). Im Rahmen eines Forschungsprojekts untersuchen wir daher am Cologne Cobots Lab & Cologne TrainING Center der TH Köln die Wirksamkeit von Chatbot-Coaching und beziehungsbildenden Faktoren. Dazu haben wir einen Coaching-Chatbot konzipiert, entwickelt und implementiert (StudiCoach-

Bot), der Eigenreflexionsprozesse von Studierenden zu Lern- und Arbeitsstrategien in einem Coaching-Prozess anregt und vertieft. Als Anwendungsfall haben wir das Thema Prüfungsangst gewählt. Coachee und Chatbot definieren gemeinsam Anliegen und Ziele, um darauf aufbauend Interventionen durchzuführen. Diese Interventionen umfassen einerseits ein strukturiertes Coachinggespräch, das durch offene Fragen Selbstreflexionen der Studierenden anregt, und andererseits Materialien in Form von Zusammenfassungen, Reflexions-Tools wie Tests zur Selbsteinschätzung und Visualisierungen (Mai & Richert 2020, Mai & Richert 2021).

Der StudiCoachBot wird in der Conversational AI Rasa entwickelt, die neben regelbasierten auch die Erweiterung um KI-basierte Komponenten ermöglicht, durch die das Gespräch mit dem Bot natürlichsprachlicher umgesetzt wird (Brandtzaeg & Følstad 2017, Hussain et al. 2019). Erste Ergebnisse unserer Studien zum Beziehungsaufbau zeigen, dass Nutzende den StudiCoachBot akzeptieren und eine Arbeitsbeziehung aufgebaut werden kann. Allerdings wünschen sie sich eine flexiblere Interaktion (Mai et al.). Daher arbeiten wir derzeit an der Erweiterung des StudiCoachBot um generative KI-Elemente (wie eine Anbindung an ChatGPT), um das Gespräch individueller gestalten zu können.



Vanessa Mai M.A. ist Forschungsgruppenleiterin für «Smart Technologies in Coaching & Learning» am Cologne Cobots Lab und Vorstandsmitglied im Zentrum für Lehrentwicklung der TH Köln. Als systemische Coach und Supervisorin (DGSv) forscht sie in ihrem Promotionsprojekt zu KI-basiertem Coaching.



Prof. Dr. Anja Richert ist Dekanin der Fakultät für Anlagen, Energie- und Maschinensysteme und Professorin für Innovationsmanagement an der TH Köln. Sie leitet das Cologne Cobots Lab und Cologne Training Center. Schwerpunkte ihrer Forschung sind soziale Innovationen und Mensch-Maschine-Interaktionen.

Literatur

- Berninger-Schäfer, E. (2018). *Online-Coaching*. Springer.
- Brandtzaeg, P. B. / Følstad, A. (2017). Why people use chatbots. *Internet Science. Lecture Notes in Computer Science*, 10673, 377-392.
- Grassmann, C. / Schermuly, C. (2021). Coaching with artificial intelligence: concepts and capabilities. *Human Resource Development Review*, 20(1), 106-126.
- Hussain, S. / Ameri Sianaki, O. / Ababneh, N. (2019). A survey on conversational agents / chatbots classification and design techniques. *Web, Artificial Intelligence and Network Applications. Advances in Intelligent Systems and Computing*, 927, 946-956.
- Kanatouri, S. (2020). *The digital coach*. Routledge.
- Lee, Y. C. / Yamashita, N. / Huang, Y. / Fu, W. (2020). «I hear you, I feel you»: encouraging deep self-disclosure through a chatbot. In *Proceedings of the 2020 CHI conference on human factors in computing systems* (pp. 1-12).
- Lippmann, E. (2013). *Coaching: Angewandte Psychologie für die Beratungspraxis*. Springer.
- Mack, O. / Khare, A. / Krämer, A. / Burgartz, T. (Hrsg.) (2016). *Managing in a VUCA World*. Heidelberg / New York: Springer.
- Mai V. / Bauer, A. / Deggelmann, C. / Richert, A. (in press). Acceptance and User Needs of Coaching Chatbots: An Empirical Analysis of a StudiCoachBot's Conversation Histories. In *HCI International 2023 - Late Breaking Papers. HCII 2023. Lecture Notes in Computer Science*, vol 14060. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-48060-7_14
- Mai, V. / Rutschmann, R. (2023). Chatbots im Coaching. Potenziale und Einsatzmöglichkeiten von digitalen Coaching-Begleitern und Assistenten. *Organisationsberat Superv Coach* (2023). <https://doi.org/10.1007/s11613-022-00801-3>
- Mai, V. / Richert, A. (2021). StudiCoachBot an der TH Köln - Reflexionsprozesse KI-basiert begleiten. *fnma Magazin - Forum neue Medien in der Lehre Austria* (01 / 2021), pp. 21-23.
- Mai, V. / Richert, A. (2020). AI Coaching: Effectiveness factors of the working alliance in the coaching process between coachbot and human coachee - an explorative study. In I. Gómez Chova & A. López Martínez (Eds.), *EDULEARN20 Proceedings*. 1239-1248.
- Schlippe, A. / Schweitzer, J. (2016). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I. Das Grundlagenwissen*. 3. unveränderte Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Terblanche, N. (2020). A design framework to create Artificial Intelligence Coaches. *International Journal of Evidence Based Coaching & Mentoring*, 18(2), pp. 152-165.