

**André Bischof**, Diplom-Psychologe

Themenlab, 17. Juni 2014

Evaluation, das ungeliebte Kind. Forschungs-Praxis-Gap anhand der internetbasierten „Feedback- und Evaluationsplattform für Coaches“

Die von der „initiative Mittelstand“ als „BEST OF“-Lösung in der Kategorie „Consulting“ prämierte Online-Feedbackplattform ermöglicht erstmals eine standardisierte, qualitativ hochwertige Evaluation stattgefundenen Coachings. Diese Plattform wird u.a. interaktiv demonstriert. Die Feedbackplattform für Coaches und Unternehmen, die Coaching einsetzen, ermöglicht, kontinuierliche Verbesserungsprozesse abzuleiten. Auch der objektive Nachweis der Coachingqualität gegenüber Dritten wird so möglich. Klienten, die einen Coach suchen, sind nicht mehr auf subjektive Weiterempfehlungen angewiesen. Sie bekommen ein valides Auswahlkriterium in einem Markt, der sich ansonsten durch Unübersichtlichkeit auszeichnet.

Die Teilnahme an Feedbackprozessen ist aber nicht nur durch rationale Aspekte gekennzeichnet, sondern auch (vor allem?) durch emotionale: „Wird mein Feedback positiv ausfallen?“, „Ist mein Selbstbild stimmig?“, „Wer bekommt meine Ergebnisse zu sehen?“, „Lohnt sich der Aufwand?“, um nur einige zu nennen.

Evaluation und Qualitätssicherung kann daher nur funktionieren, wenn rationale und emotionale Aspekte gleichermaßen Berücksichtigung finden. Anhand der Feedback- und Evaluationsplattform www.coaching-evaluationen.de soll der Theorie-Praxis-Gap aufgezeigt werden und Fragen für die weitere Diskussion aufgeworfen werden.

Hintergrundinformationen zur Entstehung

Die Feedback- und Evaluationsplattform wurde zuerst aus Eigenbedarf geschaffen. Um unsere Coachingdienstleistung zu professionalisieren, sollte eine standardisierte und qualitativ hochwertige Evaluation stattgefundenen Coachings in den Coachingprozess integriert werden. Diese Evaluation sollte im Nachgang an inhaltlich abgeschlossene Coachings implementiert werden, und von der Evaluationsgüte deutlich über ein reines Abschlussgespräch hinausgehen.

Unsere Recherche nach einem geeigneten Tool zeigte dann, dass über Paper-Pencil-Tools mit manueller Auswertung und methodischer Nachteile wie mangelnder Anonymität hinaus im deutschsprachigen Raum nichts existierte.

Vor unserem eigenen methodischen Hintergrund mit Fokus auf instrumentbasierte Personal- und Organisationsentwicklung erschien uns daher die Entwicklung der vorliegenden Feedback- und Evaluationsplattform zwangsläufig.

Funktionsweise in Kürze

1. Die Feedbackgeber (Klienten des Coaches, genannt Coachees) werden vom System per Email eingeladen, an der Evaluation teilzunehmen.
2. Die Einladung an die Klienten enthält einen Link zu einem Internetfragebogen.



3. Nach vollständiger Beantwortung des Fragebogens erhält der Klient die Rückmeldung, dass seine Daten gespeichert wurden. Gleichzeitig erhalten die Feedbacknehmer (die Coaches) eine automatische E-Mail, die sie darüber informiert, dass ein neues Feedback vorliegt.
4. Ab Erreichen der Mindestgruppengröße von 5 vollständigen Feedbacks können sich die Coaches einloggen und ihre Ergebnisse auf der Website in ihrem passwortgeschützten Bereich anschauen und analysieren.

Allgemeine Hintergrundinformationen

Technisch stellt die Feedback- und Evaluationsplattform <http://coaching-evaluationen.de> eine Methodenentwicklung dar. Eine solche Plattform ist nach unseren Recherchen, mindestens im deutschsprachigen Raum, bislang einzigartig. Der komplette Feedback- und Auswertungsprozess wird online und in Echtzeit mit grafisch aufbereiteten Ergebnissen umgesetzt, ist daher dezentral verfügbar. Er entspricht vom grundsätzlichen Vorgehen her bekannten Prozessen aus Online-Mitarbeiter- oder Führungskräftebefragungen mit Ergebnisdarstellungen über anonyme Gruppenmittelwerte der Feedbackgeber (der Coachees). Methodisch liegt dem Tool die rationale Konstruktion der Untersuchung zu Qualität und Evaluation von Coaching von Heß & Roth (2001, die sich wiederum auf Donabedian, 1982 stützt) zugrunde.

Die Wirksamkeit von Coaching wird nicht allein durch das Ausmaß der Zielerreichung, sondern differenziert über 70 verschiedene Wirkfaktoren gemessen. Die Wirkfaktoren lassen sich den drei Qualitätsdimensionen Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität zuordnen. Zusätzlich gibt es offene Antwortfelder, die es dem Feedbackgeber ermöglichen, subjektiv für ihn wichtige Aspekte zu ergänzen und zu bewerten.

Inhaltlich ermöglicht die Feedback- und Evaluationsplattform eine Analyse der Coachingleistung auf Basis vollständig anonymer Klientenfeedbacks, wodurch die Feedbackqualität nachgewiesenermaßen erhöht wird. Sie ist als post-hoc-Evaluation konzipiert (empfohlener Zeitpunkt: 2-3 Monate nach Ende des Coachings).

Neben der hohen Veränderungsrelevanz für den einzelnen Coach ermöglicht dieses Vorgehen vor allem im Rahmen von Dreiecks-Konstellationen im Coaching, wie es in Unternehmen oft anzutreffen ist (Coach-Coachee-Personaler/Führungskraft) die Besprechung objektiver, detaillierter Coachingaspekte, ohne die Gefahr der Kompromittierung der Schweigepflicht.

Literatur

www.coaching-evaluationen.de

Angabe zur Person

André Bischof, Diplom-Psychologe, Senior Coach BDP, Inhaber des Personalentwicklungsinstituts rheinSinn, Köln, Deutschland

E-Mail: andre.bischof@rheinsinn.de
Informationen zu rheinSinn: <http://rheinsinn.de>
Informationen zur Plattform: <http://coaching-evaluationen.de>