



Dr. Melanie Hasenbein

Forschungslab, 17. Juni 2014

Die wachsende Bedeutung von E-Coaching in unserer Gesellschaft – Forschungsergebnisse zu Problemlösungsprozessen und zur Wirksamkeit internetbasierter Telefoncoachings

Coaching mit ihren unterschiedlichen Formaten stellt eine Entwicklung der Diversifizierungsphase von Coaching dar. Neben verschiedenen Feldern und Formen von Coaching werden zunehmend andere Kanäle wie z.B. Telefon, Internet, Email und Foren, über die Coaching stattfindet, eingesetzt (vgl. Bresser, 2013; Geißler, Hasenbein & Wegener, 2013). Dies entspricht der Entwicklung in unserer Gesellschaft, die darauf hinweist, dass immer mehr Menschen in Zeiten raschen gesellschaftlichen Wandels auch über Distanzen hinweg eine Unterstützung bei beruflichen und persönlichen Entwicklungsvorhaben oder in schwierigen Situationen suchen. Gründe sind die zunehmende Mobilität und Flexibilität in unserer Gesellschaft. Zudem steht ein Generationswechsel in den Führungsebenen an. Einer Generation, für die es selbstverständlich ist, mit digitalen Medien und neuen Technologien umzugehen. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen kann die Hypothese aufgestellt werden, dass nicht nur die gesellschaftliche Relevanz von Coaching im Allgemeinen sondern auch die Bedeutung von E-Coaching als ein ergänzendes Coachingformat zunehmen wird. Gleichzeitig wächst damit die Herausforderung, solche Coachingformate theoretisch zu fundieren und empirisch zu erforschen. Coaching mit unterschiedlichen Medienformaten wird zunehmend beforscht. Mehrheitlich beziehen sich diese Untersuchungen auf Telefoncoachings und asynchrone Online-Coachings (u.a. Ghods, 2009; Poepsel, 2011). Das Besondere an dem vorliegenden Format ist, dass es beide Formate miteinander verbindet und zudem sowohl asynchron als auch synchron eingesetzt werden kann.

Gegenstand dieses Forschungsprojekts sind Einzel-Coachings basierend auf drei Sitzungen pro Klient, die mit Telefon und internetbasierten Coaching-Fragen durchgeführt wurden. Alle Probanden sind berufstätig, entweder als selbstständige Berater(innen) oder als angestellte Fach- bzw. Führungskräfte in Wirtschaftsunternehmen und Organisationen der Öffentlichkeit. Die Studie untersucht zum einen die Wirksamkeit von Coaching (Greif, 2008; Möller & Kotte, 2011) und legt zum anderen einen besonderen Fokus auf die Untersuchung der Coachingprozesse. Coachingforschung hat sich bisher vorwiegend mit Effekten und Wirkungen von Coaching beschäftigt. Da Coaching sich primär als Prozessberatung versteht, ist es umso wichtiger, dem Weg dorthin, respektive dem Prozess, besondere Aufmerksamkeit zu schenken (vgl. Busse & Hausinger, 2013).

Die Untersuchung ist insgesamt über einen Zeitraum von einem Jahr angelegt. Nach jedem internetbasierten Telefon-Coaching wurden leitfadengestützte Interviews zum einen mit den Klienten und zum anderen mit dem Coach durchgeführt. Nach Abschluss der drei Coaching-Sitzungen wurden die Klienten zudem nach einem Monat, drei und sechs Monaten und nach einem Jahr interviewt. Drei Monate nach dem Coaching wurden die Klient(innen) gebeten, ergänzend einen Fragebogen auszufüllen. Weitere Ergänzungen stellen die Audioaufnahmen der einzelnen Coachinggespräche und die Screenshots aus dem internetbasierten Coachingprogramm dar. Die Auswertung erfolgt hinsichtlich der quantitativen Daten rein deskriptiv. Die qualitative Analyse der Interviews erfolgt inhaltsanalytisch in Anlehnung an Auswertungsverfahren der qualitativen Sozialforschung.

Forschungsstand und Erkenntnisinteresse

Hinter der Gesamtstudie steht ein Forscherteam, das zum einen ein gemeinsames Forschungsinteresse verfolgt, was die Wirksamkeit und Prozessqualität dieses innovativen Coachingformats betrifft. Zum anderen hat jeder Forscher/jede Forscherin einen eignen Forschungsschwerpunkt. Einen besonderen Fokus legt die Autorin dieses Beitrags auf die Problemlö-



sungsprozesse im Coaching. Sie bezieht sich bei der Erforschung der Coachingprozesse auf Modelle komplexen Problemlösens (Dörner, 1989; Schiersmann, 2013). Dies wurde bisher in face-to-face Beratungssettings untersucht (vgl. Schiersmann & Thiel, 2012). Im Rahmen dieses Forschungsanliegens werden anhand von Fallstudien die Problemlösungsprozesse der internetbasierten Telefoncoachings herausgearbeitet. Und schließlich geht es um die Beantwortung der Frage, welche Erkenntnisse und Veränderungen beim Klienten im Verlauf des Coachingprozesses als Weg zur Problemlösung erreicht wurden.

Gegenwärtiger und vermuteter Projektstand (Juni 2014)

Im Juni 2014 werden alle quantitativen und qualitativen Daten vorliegen. Im Rahmen dieses Beitrags soll zum einen ein Überblick über die Ergebnisse zur Wirksamkeit dieses Coachingformats gegeben werden. Zum anderen sollen anhand von einzelnen Klientenfällen (Fallanalysen) die Ergebnisse und Erkenntnisse hinsichtlich der Untersuchung der Problemlöseprozesse im Coaching vorgestellt werden.

Coaching-Verständnis

Coaching und somit auch mediengestützte Formate von Coaching werden von der Autorin als personenorientierte Beratungsform zur Unterstützung der beruflichen und persönlichen Entwicklung, respektive Veränderung des Klienten/der Klientin verstanden. Diese sollen schließlich zur Förderung der Selbstreflexion beim Klienten beitragen.

Literatur

- Bresser, F. (2013): Coaching across the Globe. Norderstedt: Books on demand.
- Busse, St. & Hausinger, B. (2013): Supervisions- und Coachingprozesse erforschen. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Dörner, D. (1989): Die Logik des Misslingens. Reinbeck: Rowohlt.
- Geißler, H., Hasenbein, M. & Wegener, R. (2013): E-Coaching: Prozess- und Ergebnisevaluation des virtuellen Zielerreichungscoachings. In: Organisationsberatung, Supervision, Coaching, S. 125-142.
- Ghods, N. (2009). Distance coaching: The relationship between coach-client relationship, client satisfaction, and coaching outcomes. San Diego University: Unpublished doctoral dissertation.
- Greif, S. (2008): Coaching und ergebnisorientierte Selbstreflexion. Göttingen: Hogrefe.
- Möller, H. & Kotte, S. (2011): Die Zukunft der Coachingforschung. In: Organisationsberatung, Supervision, Coaching, S. 445-456.
- Poepsel, M. (2011). The impact of an online evidence-based coaching program on goal striving, subjective well-being, and level of hope. Cambridge: Proquest.
- Schiersmann, Ch. & Thiel, H.-U. (2012): Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schiersmann, Ch. (2013): Prozessanalyse und Monitoring von arbeitsweltbezogener Beratung auf der Basis der Theorie der Selbstorganisation. In: St. Busse & B. Hausinger (Hrsg.), Supervisions- und Coachingprozesse erforschen. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Angaben zur Person

Dr. Melanie Hasenbein – CHANGE FORMAT (Consulting | Training | Coaching)
Forschung im Bereich E-Coaching in Kooperation mit der Helmut-Schmidt-Universität Hamburg, Trainerin und Coach im Bereich Organisationsentwicklung und Change Management, Hochschuldozentin für Organisation und Führung, Organisationsberatung und -entwicklung

E-Mail: melanie.hasenbein@change-format.de
Homepage: www.change-format.de