

**Prof. Walter Spiess, PhD**

Themenlab, 17. Juni 2014

**Qualitätssicherung in der privaten Coachingpraxis:  
Viel Mehrwert ohne viel Mehraufwand - ein Format  
und dessen Evaluation**

Die Gesellschaft, insbesondere aber die Auftraggeber sowie die Kunden von Coaching, erwarten in zunehmendem Masse, dass Professionals Auskunft geben können über die Qualität ihrer Dienstleistungen. Ein Beispiel dafür liefert die USamerkanische Studie von Scoular (2009, S. 96, zitiert nach wikipedia/coaching/06092013), in der Auftraggeber für Coaching befragt wurden, worauf sie besonders achten, wenn sie einen Coach engagieren: „(...) An zweiter Stelle und mit 61 Prozent kommt eine klare Methodologie und deren ‚Wirkung‘ (Hervorhebung durch W.S.): ‚If a prospective coach can’t tell you exactly what methodology he uses – what he does and what outcomes you can expect – show him the door‘.[46]“

Bevor wir entsprechende Qualitätsratings irgendwelchen Internetagenturen überlassen, sollten wir - so meine Meinung - die Qualitätssicherung lieber selbst in die Hand nehmen. Sehr nützliche Vorarbeiten dazu haben Heß und Roth (2001) und Hurni (2013) geleistet.

Ein Coachingangebot kann hinsichtlich seiner Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität bewertet werden. Eine Qualitätssicherung, die alle drei Qualitäten aus der Perspektive der Coachees als den am stärksten „Betroffenen“ umfasst, könnte so erfolgen (Spiess 2013):

Wir vereinbaren in der letzten Coachingsitzung mit der oder dem Coachee eine telefonische Nachfrage.

Diese telefonische Nachfrage orientiert sich an einem Leitfaden und umfasst 3 kurze Fragen:

1. Was ist für Sie seit unserem letzten Coachinggespräch „besser“?
2. Was in unseren Coachinggesprächen war für Sie diesbezüglich hilfreich und nützlich?
3. Haben Sie vielleicht noch irgendwelche Anregungen oder Tipps, wie ich meine Coachinggespräche noch hilfreicher gestalten kann?

Die erste gibt uns Aufschluss über die "Wirkung" und den Nutzen des Coachings; die zweite darüber, welches die "Wirkfaktoren" waren; die dritte darüber, wie wir unsere Coachinggespräche optimieren können.

Die Antworten können unaufwendig in die Kategorien eines inhaltsanalytisch entwickelten Antwortformates (wird im Workshop vorgestellt) eingetragen werden.

Am Beispiel einer empirischen Untersuchung mit 13 studentischen Coachees und 39 von diesen aquirierten Coachees möchte ich aufzeigen,

- wie mein Prozessmodell für Coaching (Auftrag: Unterstützung darin, in einer Kompetenz besser zu werden) im Unterschied zu dem für Beratung (Auftrag: Unterstützung bei der Lösung von Problemen) aussieht,
- wie sich meine Studierenden dieses Modell angeeignet haben,
- wie die Modelltreue der Coachinggespräche erfasst wurde,



- wie das Format der telefonischen Nachfrage ganz konkret ausgeführt wurde,
- welche Antworten die studentischen Coaches erhielten,
- wie sie diese inhaltsanalytisch durch die Bildung von Kategorien ausgewertet haben.

Insbesondere werde ich eine Übersicht geben über die Antworten der 39 Coachees hinsichtlich der Veränderungen, die sie für sich festgestellt haben (= „Wirkung“), hinsichtlich der Elemente, die sie als hilfreich und nützlich empfanden (= „Wirkfaktoren“) sowie hinsichtlich der Anregungen und Tipps, welche sie gegeben haben.

In der Auswertung dieser Ergebnisse will ich aufzeigen, wie viel Mehraufwand dieser Ansatz der Qualitätssicherung beinhaltet und wie viel Mehrwert er für eine Sicherung oder gar Verbesserung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität eines Coachingangebotes bringt.

Gerne diskutiere ich mit Ihnen, was Sie aus welchen Gründen so beibehalten und was Sie mit welchen guten Begründungen wie anders machen würden.

## Literatur

- DeGEval- Deutsche Gesellschaft für Evaluation (2002): Standards für Evaluation. Köln
- DeGEval- Deutsche Gesellschaft für Evaluation (2004): Empfehlungen zur Anwendung der Standards für Evaluation im Handlungsfeld der Selbstevaluation. Köln
- Dörner, D. (1989): Die Logik des Misslingens. Reinbek: Rowohlt
- Grossmann, K. P. (2005): Selbstwirksamkeit von Klienten. Ein Wirkverständnis Systemischer Therapien. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme
- Hamlin, R./Ellinger, A./Beattie, R. (2008): The emergent „coaching industry“: a wake-up call für HRD professionals. in: Human Resource Development International, Vol. 11, No. 3, S. 295
- Hargens, J. (2007): Werkstattbuch Systemisches Coaching. Dortmund: borgmann
- Heß, T. & Roth, W. (2001): Professionelles Coaching. Eine Expertenbefragung zur Qualitätseinschätzung und -entwicklung. Heidelberg: Asanger.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, B. D. (Hrsg.) (2001): So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen. Dortmund: modernes lernen
- Hurni, L. (2013) Professionalisierung im Coaching integrativ beurteilen – ein Qualitätsindex (S. 354-366) in: Wegener, R., Fritze, A., & Loebbert, M. (2013). Coaching-Praxisfelder. Forschung und Praxis im Dialog. Springer VS: Wiesbaden.
- Mayring, P. (2012): Qualitative Inhaltsanalyse - Grundlagen und Techniken. Weinheim: Beltz
- Patton, M. Q. (1998): Die Entdeckung des Prozessnutzens. Erwünschtes und unerwünschtes Lernen durch Evaluation. In: Heiner, M. (Hrsg.): Experimentierende Evaluation. Juventa Verlag, Weinheim, S. 55–66
- Rauen, C. (2003): Coaching. Göttingen: Hogrefe
- Rauen, C. (2000): Handbuch Coaching. Göttingen: Hogrefe
- Spiess, W. (2012): Beratung - Effizient, moralisch gut, nachhaltig. Berlin: édition Z
- Spiess, W. (2013): Coaching - Effizient, moralisch gut, nachhaltig. Berlin: édition Z
- Szabó, P. & Berg, I. K. (2006): Kurz(zeit)coaching mit Langzeitwirkung. Dortmund: borgmann

## Angaben zur Person

Ehemals Professor für Heil- und Sonderpädagogik mit Schwerpunkt „Pädagogik bei Verhaltensstörungen/Erziehungshilfe“ an den Universitäten Kiel und Flensburg. Clinical psychologist (SUNY at Stony Brook), Klinischer Psychologe (DBP), Psychologischer Psychotherapeut (FSP, eidgen. anerkannt).

E-Mail: [spiess@uni-flensburg.de](mailto:spiess@uni-flensburg.de)