

Heruntergeladen und eingeloggt: Online-Tools in der digitalen Begleitungsarbeit

Von Sonja Kupferschmid Boxler

Ob im privaten oder beruflichen Alltag, die fortschreitende Digitalisierung spielt eine immer grössere Rolle – so auch in der Begleitungsarbeit. Eine Arbeitsumgebung ohne Computer, E-Mails und verschiedenen Softwares ist heutzutage schwer vorstellbar sowie auch die Möglichkeit sich mit Kunden und Kundinnen virtuell zu «treffen». Um als Begleitungs-person erfolgreich unterwegs zu sein, braucht es daher das Wissen, welche unterschiedlichen digitalen Hilfsmittel überhaupt zur Verfügung stehen, wie sie sich einstufen sowie unterscheiden lassen und wie diese Werkzeuge letztlich erfolgreich eingesetzt werden.

Digitale Angebote in der Begleitungsarbeit nehmen rasant zu. Nebst den gängigen Basismedien wie **Telefon-, Chat- und Videokommunikation**, stehen auch die **Avatar-basierte Kommunikation sowie Online-Tools** zur Verfügung, um Kundinnen und Kunden **ort- und zeitabhängig** zu begleiten. Um die bestehenden Möglichkeiten erfolgreich nutzen zu können, braucht es einerseits Kenntnisse über die **verschiedenen Möglichkeiten**, die zur Verfügung stehen, um die für sich und ihre Kunden und Kundinnen **passenden Hilfsmittel** auszusuchen. Andererseits sind **spezifische Kompetenzen** gefragt, um die **digitalen Medien** erfolgreich in der **Begleitungstätigkeit** einzusetzen. Indem sich zuerst einen Überblick über die Fülle an **Angeboten** verschafft wird, kann dann auch die Frage beantwortet werden, welche **Online-Tools** sich innerhalb der **einzelnen Prozessschritte**, der **individuellen Anliegen** und des **gegebenen Settings** eignen.

1. Basismedien	2. Unspezifische Plattformen	3. Professionelle digitale Begleitungswerkzeuge	4. Integrierte und interaktive digitale Begleitungswerkzeuge
Telefon Mail Chat Video	Kommunikationstools Whiteboard <u>Desktopsharing</u> Präsentation Dokumente	Fragesets Bildmaterial Aufstellung Inneres Team Soziogramm Ressourcenbaum Prozesssteuerung	Interaktive 2-D und 3-D Welten Coaching-Datenbank Multimedialität Kompetenzentwicklung Datensicherheit Barrierefreiheit Support Individualisierbarkeit Evaluationen

Tabelle 1: Stufen von Online-Coaching: Eigene Darstellung in Anlehnung an Berninger-Schäfer 2018

Stufe 1: Basismedien: Diese Stufe bezieht sich auf die Nutzung von Kommunikationsmedien wie beispielsweise Mailverkehr, Chatten, Einträge in Foren, Telefonieren oder Videoanrufe. Hierbei gilt schlicht die medial vermittelte Kommunikation.

Stufe 2: Unspezifische Plattformen: Hier werden Managementsysteme genutzt, die zum Beispiel Verwaltungs- Abrechnungs- und Kalenderfunktionen verbinden.

Stufe 3: Professionelle digitale Begleitungswerkzeuge: Auf dieser Stufe sind coachingspezifische Tools, wie beispielsweise Fragesets oder Coachingprozesse, angesiedelt. Dreidimensionale, Avatar-basierte Welten und die dadurch erfolgte Kommunikation sind Bestandteil dieser Stufe.

Stufe 4: Integrierte und interaktive digitale Begleitungswerkzeuge: Die letzte Stufe verbindet alle genannten Vorstufen. Das ethische Vorgehen, Qualitätsstandards und wissenschaftliche Evaluationen werden ermöglicht durch ein datengesichertes Vorgehen gebündelt auf einer Plattform (Berninger-Schäfer, 2018).



Step by Step: Stufenmodell zur Klassifizierung der digitalen Begleitung

Um wie einleitend dargelegt **erfolgreich** in der **digitalen Begleitung** unterwegs zu sein und um die dafür **benötigten Hilfsmittel** und Kompetenzen freizulegen und einzusetzen, bedarf es einer **Zuordnung der gegenwärtigen Ausgangslage**.

Aus diesem **Verständnis** heraus ergeben sich verschiedene Voraussetzungen für eine **Klassifizierung professioneller digitaler Begleitungsarbeit**, welche sich in **vier Stufen** darstellen und mit passenden Beispielen versehen lässt:

Basismedien der digitalen Kommunikation (Stufe 1)

Hierbei sind Technologien gemeint, die (meistens) nicht spezifisch für die Begleitungsarbeit entwickelt worden sind. Sie ermöglichen und vereinfachen jedoch die Zusammenarbeit im digitalen Setting, indem sie eine internetbasierte Kommunikation zwischen Begleitungs-person und Kunde oder Kundin gewährleisten (Geissler & Kanatouri, 2015). Zu den elektronischen Basismedienlassen gehört beispielsweise **Videokommunikation**, welche mittlerweile zum beliebtesten Hilfsmittel in Sachen internetbasierter Begleitungsarbeit gehört und unter anderem über die Labels **Skype** oder auch **Zoom** genutzt wird. Auch die **Avatar-Basierte Kommunikation** gehört zu den Basismedien und wird immer wie häufiger eingesetzt, um Personen im digitalen Setting zu begleiten. Dieses Medium bietet virtuelle Welten, virtuelle Gestalten in Verbindung mit

echter Kommunikation. Durch die Avatar-Basierte Kommunikation wird ermöglicht, sich in einem **dreidimensionalen Raum mit einer eigens gestalteten Figur** zu bewegen. Insbesondere die Realitätsnähe der virtuellen Welt und die Übertragbarkeit von Lösungen aus der virtuellen Umgebung in konkrete Umsetzungsschritte für die reale Welt wird von den Kundinnen und Kunden geschätzt. Die gängigsten Plattformen hierfür sind **Second Life und TriCAT**.

Nebst den digitalen Basisedien gibt es auch ein zunehmendes Angebot an Online-Tools, welche spezifisch für die digitale Begleitungsarbeit entwickelt wurden. Dadurch, dass Online-Tools via gängigen Browser und ohne Installation einer Software verfügbar sind, zeichnen sie sich durch eine hohe Zugänglichkeit und Akzeptanz aus.

Reflexions und Planungswerkzeuge für die digitale Begleitungsarbeit

Online-Tools spezifisch für die digitalen Begleitungsarbeit lassen sich unterscheiden in solche, die sich in spezieller Weise auf digitale **Visualisierungs- und Reflexionswerkzeuge** fokussieren und solche, die **Planungs- sowie Termin- und Qualitätsmanagement** im Fokus haben (Geissler & Kanatouri, 2015). Nachfolgend werden coachingspezifische Reflexionswerkzeuge sowie generelle als auch coachingspezifische Planungswerkzeuge ausgeführt.

Reflexionswerkzeuge (Stufe 2 und 3):

Nicht alles muss neu sein, um im neuartigen Setting Anwendung zu finden. So ist es hilfreich und empfohlen, «herkömmliche» Werkzeuge und Reflexionsmedien in die virtuelle Begleitungsarbeit zu übernehmen (siehe Praxistipps). Dennoch bietet die Digitalisierung mittlerweile eine Fülle an coachingspezifischen Hilfsmitteln an, um die unerlässliche Reflexionsarbeit im virtuellen Arbeitsraum durchführen zu können. Beispielsweise die Arbeit mit dem Systembrett (Online Systembrett), das Visualisieren des Coachingprozesses (digitale Whiteboards) oder vollumfängliche Gesamtangebote mit Möglichkeiten zur digitalen Durchführung von Soziogrammen, Ressourcenbaum, Tetralema oder die Arbeit mit dem inneren Team (CAI World von CAI GmbH) sind nützliche Hilfsmittel für den virtuellen Werkzeugkoffer. Ebenso Fragenkataloge für die lösungsorientierte Begleitungsarbeit sind in digitaler Form erhältlich (z.B. Coach Your Success).

Praxistipps

Digital und Face-to-Face verbinden

Digitale Begleitungsarbeit bedeutet nicht, dass nur noch elektronische Hilfsmittel eingesetzt werden können. Oft ist es sogar empfehlenswert Werkzeuge aus der klassischen Face-to-Face Begleitung in das online Setting einzubinden. Um Gedanken festzuhalten, muss es beispielsweise kein Whiteboard sein, ein «normaler» Flipchart, der für den Kunden oder die Kundin gut sicht- und lesbar ist, kann genauso gut verwendet werden. Dadurch wird zudem Abwechslung in den digitalen Raum gebracht, was einen zusätzlichen positiven Effekt auf das Gegenüber haben kann.

Selber herstellen

Es gibt immer auch die Möglichkeit digitale Tools selber herzustellen. Dafür kann unter anderem PowerPoint von Outlook eingesetzt werden. Indem Figuren oder sonstige Bilder sowie Textfelder in die Folien kopiert werden, können Tools für die digitale Aufstellungsarbeit gut selber gestaltet werden.



Quelle: Coachingzentrum Olten GmbH, 2022

Planungswerkzeuge und Qualitätsmanagement (Stufe 3 und 4):

Vor- sowie Nachbearbeitungen und eine strukturierte Planung von digitalen Begleitungen sind wichtige Voraussetzungen für ein nachhaltiges und erfolgreiches Coaching. Von **Terminwerkzeugen** über **Prozessvisualisierungen** bin hin zu **Evaluationstools**, auch hierfür bietet das Internet eine Vielzahl an Einzel- (z.B. SurveyMonkey) sowie Gesamtangeboten (z.B. Coachingspace). Die meisten der Hersteller solcher Möglichkeiten bieten kostenlose Testversionen und Light-Programme an, was vor allem bezüglich des Kennenlernens solcher Werkzeuge zugutekommt.

Was es sonst noch für ein gutes Handwerk braucht

Professionelle Begleitungspersonen, die regelmässig online unterwegs sind, verfügen über spezifische Kompetenzen für das digitale Setting. Diese sind notwendig, um Kunden und Kundinnen in diesem Rahmen sinnvoll zu begleiten. Dazu gehören nebst den Kenntnissen über die medialen Nutzungsmöglichkeiten auch die **Fähigkeit diese Medien zu beurteilen, zu bedienen und gezielt sowie zieldienlich einzusetzen**. Gerade wenn es um die Beurteilung von digitalen Medien geht, auch Multimediakompetenz genannt, ist es erforderlich sich mit den **Eckfeilern der gesetzlichen Grundlagen und Standards zum Datenschutz** auseinanderzusetzen sowie deren **Einhaltung sicherzustellen**. In jedem Fall zu respektieren sind die persönlichen Bedürfnisse sowie die Anliegen und Grenzen der Kundinnen und Kunden. Es ist zu beachten, dass mit den erhaltenen Informationen im digitalen Raum sowie auch im physischen Setting verantwortungsvoll umzugehen ist. Um sich die Kompetenzen, welche es für eine professionelle digitale Begleitungsarbeit braucht anzueignen oder zu vertiefen, gibt es **spezifische Weiterbildungen** - um für zukunftsgerichtete digitale Begleitungsarbeiten bestens ausgerüstet zu sein.

Literaturverzeichnis

Berninger-Schäfer, E. (2018). Online-Coaching. (S. 34-40). Wiesbaden: Springer.

Geissler, H. & Kanatouri, S. (2015). Coaching mit modernen Medien. In A. Schreyögg & C. Schmidt-Lellek (Hrsg.), Die Professionalisierung von Coaching (S. 399-405). Wiesbaden: Springer

Coachingzentrum Olten GmbH [CZO] (Hrsg.) (2022). Foliensatz Beispiele Plattformen und Online Tools (Unveröffentlichte Unterlagen aus dem Lehrgang Online Coaching). Olten.

Die Autorin

Sonja Kupferschmid Boxler



Ist beim Coachingzentrum Olten – dem Kompetenzzentrum für Coaching, betriebliches Mentoring, Supervision und Resilienztraining – in der Geschäftsführung tätig und hat sich beim Auf- und Ausbau des Weiterbildungsangebotes vertieft mit dem Thema Rollenvielfalt und Rollenwechsel auseinandergesetzt.

Coachingzentrum Olten – seit 20 Jahren erfolgreich am Markt



Möchten Sie Menschen in Veränderungsprozessen begleiten? Bilden Sie sich zum Coach und betriebl. MentorIn weiter und lernen Sie im Lehrgang Coaching Mentoring beim Coachingzentrum Olten wirkungsvolle Impulse zur Weiterentwicklung kennen.



CZO Coachingzentrum Olten GmbH
Konradstrasse 30 | 4600 Olten
www.coachingzentrum.ch