

Arbeitsintegration konkret, Mai 2022

EXPERTENWISSEN

Wie steht es um die Verbindlichkeit im Online-Coaching?

Donatella Liuzzi Thell hat während zwölf Monaten überprüft, wie es um die Verbindlichkeit im Online-Coaching steht. Ihre Auswertung zeigt Überraschendes und regt an, über die Zukunft nachzudenken.

«Bei den Online-Erstgesprächen sind bis auf eine Person alle erschienen. Das hat mich überrascht, da Präsenz-Termine deutlich öfter abgesagt werden», erzählt Donatella Liuzzi Thell, Coach im Programm learn + earn. Wie erklärt sie sich diese hohe Verbindlichkeit? Und was macht ein Online-Coaching überhaupt aus?

Die Zahlen zeigen es deutlich

Donatella Liuzzi Thell hat während eines Jahres die Verbindlichkeit vom Online-Coaching zum Präsenz-Coaching verglichen, weil Verbindlichkeit ein wichtiger Teil in der Beratung ist; nicht nur aus organisatorischen Gründen. Vielmehr ist Verbindlichkeit eine Mindestanforderung, um im ersten Arbeitsmarkt bestehen zu können. Darüber hinaus möchte Donatella Liuzzi Thell ihr Coaching auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden, der Einsatzbetriebe und aller zusätzlich involvierten Akteur/innen abstimmen. Dazu braucht sie Vergleiche und Auswertungen. Von den 26 eingeladenen Teilnehmenden für ein Erstgespräch sind 61 % nicht erschienen. Bei den Einladungen zu einem Erstgespräch online sind hingegen nur 6 % nicht erschienen. Dass die Absagen für Online-Erstgespräche deutlich tiefer lagen, zeigt: Die digitale Beratung bringt Vorteile. Diese Erfahrungen haben Donatella Liuzzi Thell auch veranlasst, eine Weiterbildung zu Online-Coaching am Institut für Angewandte Psychologie (IAP) zu besuchen. «Es ist mir wichtig, meine Online-Coachings professionell zu gestalten und verschiedene Kommunikationsmittel richtig einzusetzen. Denn Online-Beratung wird auch in Zukunft zum Standardrepertoire von Coachs gehören», erklärt sie ihre Beweggründe.

Was wurde verglichen?

Alle Erst-, Standort-, Krisen- und Schlussgespräche, die von August 2020 bis August 2021 im Programm learn + earn geplant wurden. Die Zielgruppe bestand aus Lehrabgängerinnen und Lehrabgängern im kaufmännischen Bereich zwischen 18 und 26 Jahren.

Gründe für Verbindlichkeit

Es liegt auf der Hand, dass die Teilnehmenden der Zielgruppe wenig Berührungsängste mit Digitalem haben. Dennoch sind Verbindlichkeit, Pünktlichkeit und Selbstorganisation Anforderungen, welche sie oft daran hindern, im ersten Arbeitsmarkt zu bestehen. «Die Themen bleiben gleich, nur werden sie anders sichtbar», stellt Donatella Liuzzi Thell fest. Durch die Pandemie sind Online-Termine Alltag geworden und somit hat sich niemand gewundert, als sie/er für ein Online-Erstgespräch aufgeboten wurde. Einsatzbetriebe sowie Teilnehmende haben sogar gefordert, Besprechungen online abzuhalten. Obschon man bei einem digitalen Treffen durchaus unpünktlich sein kann und das Einloggen und Vorbereiten ebenfalls Zeit braucht, ist es einfacher, einen Termin wahrzunehmen. Die Verbindlichkeit zeigt sich deshalb im Online-Coaching vermehrt im Einhalten von Fristen. Auch hier hat Donatella Liuzzi Thell gute Erfahrungen gemacht.

Was ist denn überhaupt Online-Coaching?

Online-Coaching heisst, verschiedene digitale Kommunikationsmittel nutzen. Diese sind nebst Video-Anrufen auch telefonische Gespräche, textbasierte Kommunikation oder ein Austausch über

gemeinsame Arbeitsoberflächen. Damit ein Coaching auf Distanz wirksam ist, spielen dieselben Mechanismen wie in einem Präsenz-Coaching. Jedoch müssen die Coachs die Eigenheiten des Online-Coachings kennen und wissen, wie sie damit umgehen. Zum Beispiel geben sie Teilnehmenden Raum, sich an die digitale Kommunikation zu gewöhnen und Störfaktoren zu beheben. Ausserdem gehört eine an das Medium angepasste Sprache zu den Anforderungen an eine/n Online-Coach.

Nähe auf Distanz

In den Gesprächen ist Donatella Liuzzi Thell aufgefallen, dass viele Teilnehmende offen über sich und ihre Probleme sprachen. Die Befürchtung, dass bei der digitalen Kommunikation die emotionale Seite verloren geht, hat sich nicht erhärtet. Die vielen gefühlsgeladenen Nachrichten und Kommentare im Netz beweisen das Gegenteil. Im Coaching ist es deshalb wichtig, mit einer tiefen Hemmschwelle und der Selbstoffenbarung konstruktiv umzugehen. Zudem muss die/der Coach sicherstellen, dass die Vertraulichkeit, Sicherheit und der Datenschutz jederzeit gegeben sind. Einigen Teilnehmenden fiel es leichter, ohne Kamera über schambesetzte Themen zu sprechen; Arbeitslosigkeit ist zum Beispiel eines davon. Donatella Liuzzi Thell überliess es deshalb den Teilnehmenden, ihre Kamera einzuschalten. Diese Wahlfreiheit ist eine Besonderheit im Coaching-Prozess.

Das eine tun und das andere nicht lassen

Man kann Online- und Präsenzcoaching nicht wirklich vergleichen, da es sich um zwei Settings handelt; mit verschiedenen Möglichkeiten und unterschiedlichen Eigenschaften. «Es geht nicht darum, die eine Methode gegen die andere auszuspielen. Ich möchte viel mehr auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden, Einsatzbetriebe und zuweisenden Stellen eingehen, damit ich beide Varianten konstruktiv einsetzen kann», wägt Donatella Liuzzi Thell ab. Mischformen sind ebenfalls beliebt und werden sicher auch in Zukunft eine Rolle spielen.

In den letzten Jahren, also bereits vor der Pandemie, hat eine zunehmende Digitalisierung im Arbeits- und Lebensalltag stattgefunden. Insofern stellt das Online-Coaching keine Revolution dar, sondern eine zeitgemässe Anpassung an die unterschiedlichen Bedürfnisse und Gegebenheiten und nicht zuletzt an die massgebenden Anforderungen im ersten Arbeitsmarkt.

Donatella Liuzzi Thells Auswertung bestätigt, dass u.a. Vorteile des Online-Coachings die hohe Verbindlichkeit und verstärkte Selbstoffenbarung sein können. Damit ihre Coachings auch in Zukunft wirksam sind, wird sie alle digitalen und analogen Möglichkeiten weiterhin auf die Bedürfnisse, Möglichkeiten und Wünsche aller Beteiligten abstimmen.

learn + earn ist ein Programm der Arbeitsintegration Winterthur. Junge Menschen sammeln während eines sechsmonatigen Praktikums Erfahrungen im erlernten Beruf. Die Stellensuche nimmt einen wichtigen Platz ein und die Teilnehmenden werden während des Praktikums eng begleitet.

Donatella Liuzzi Thell arbeitete von März 2015 bis April 2022 für learn + earn und das Programm Training Arbeitsmarkt Manufaktur. In beiden Programmen führte sie ab dem ersten Lockdown im März 2020 Online-Coachings durch. Seit Mai 2022 ist Donatella Liuzzi Thell als Coach bei Transit Express tätig.

