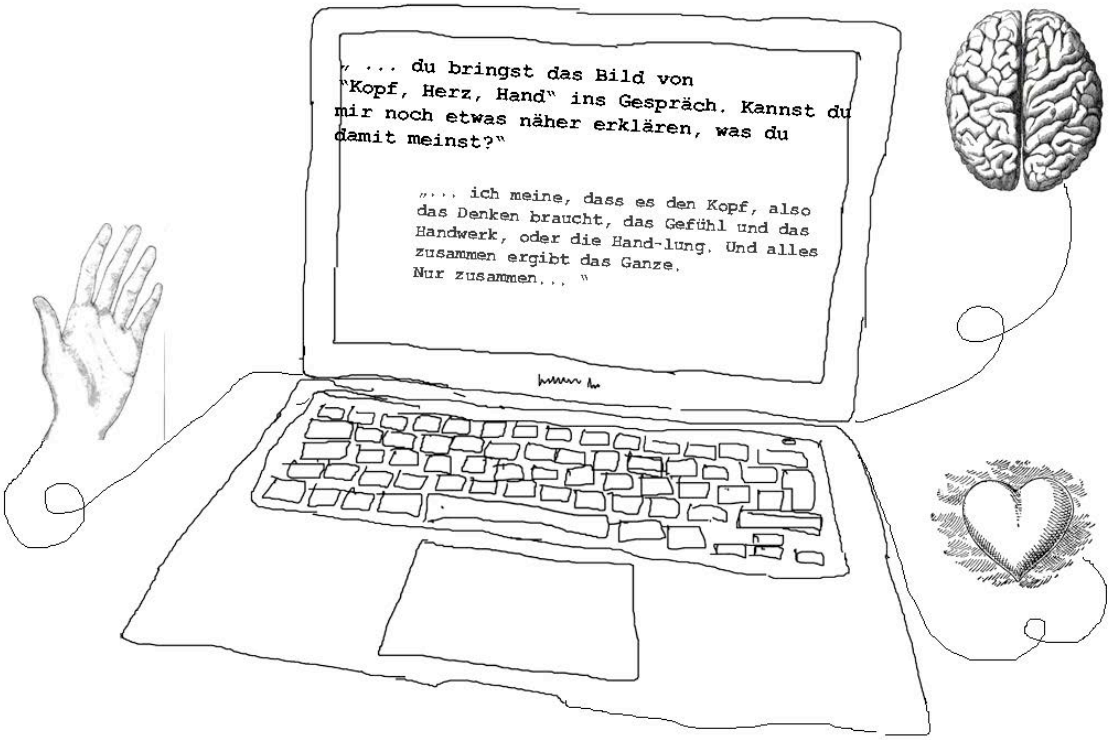
Pädagogische Hochschule Thurgau | Prorektorat Weiterbildung und Dienstleistungen, Kreuzlingen
CAS Lerncoaching 2011–2013 | Zertifikatsarbeit

# Online-Lerncoaching

## Möglichkeiten im virtuellen Raum




Eingereicht an der PHTG (Februar 2013)

Miriam Fischer
Am Wasser 59
8049 Zürich

**Inhalt**

**1. Einleitung** 1

**2. Begriffe** 2

2. 1 Rollen 2
2. 2 Raum und Zeit 3

**3. Elemente und Voraussetzungen von Lerncoaching**

3. 1 Was ist Coaching? 3

3. 2 Lerncoaching 4
3. 3 Qualitätsmerkmale des Lerncoachings: Grundhaltung, Selbstbeziehung und äusseres Setting 4
3. 4 Nonverbale Kommunikation im Coaching 6

**4. Mekmale der schriftlichen Online -Kommunikation** 6

4. 1 Synchrone Online-Kommunikation 7
4. 2 Asynchrone Online-Kommunikation 7
4. 3 Schriftlichkeit im Online-Coaching: Kanalreduktion und Nähe auf Distanz 8
4. 4 Oraliteralität in der schriftlichen Online-Kommunikation 11

**5. Elemente des Online-Coaching** 12

5. 1 Rapport 12
5. 2 Resonanz 12
5. 3 Pacing und Leading 13
5. 4 Die emotionale Ebene im Online-Coaching 15
5. 5 Grenzen des Online-Coachings 16

**6. Sprachbasierte Interventionen und Methoden des lösungsorientierten Coachings in Online-Umgebungen** 16

6. 1 Tastendes Sprechen / Schreiben 17
6. 2 Unterschiedsbildung 18
6. 3 Ausnahmen suchen 18
6. 4 Hypothetisches Fragen 19
6. 5 „Sowohl/Als auch“ anstatt „Entweder/Oder“ 19
6. 6 „Wie?“ statt „Warum?“ 18
6. 7 Skalierungsfragen 19
6. 8 Einsatz von Metaphern 20
6. 9 Weitere Gesprächsbausteine 21

7. Schlussbemerkungen 25

Literaturverzeichnis /Quellen 26

## 1. Einleitung

Online-Medien sind heute ein grosses Thema in der Bildungslandschaft und bieten zahlreiche neue Austauschmöglichkeiten. Vorteile des Online-Lernens sind etwa die weitgehende Unabhängigkeit von Raum und Zeit oder die Speicherbarkeit der Dialoge. Das ermöglicht neue Lernformen, welche gerade von der Individualisierung und der individuellen Betreuung der Lernenden geprägt sind. Entsprechend ändern sich auch die Rolle und die Aufgaben der Lehrpersonen in Richtung Lerncoach und Prozessunterstützung. Bezeichnungen für die neue Lehrenden-Rolle gibt es viele: „Online-Coach“, „Online-Tutor/in“ oder „-Moderator/in“, auch „E-Coach“, „E-Tutor/in“, „E-Moderator/in“ usw., um hier nur einige wenige zu nennen. Die vorliegende Arbeit verwendet durchgehend die Begriffe „der Coach“ und „der Coachee“ sowie „der Online-Coach“ und „der Online-Coachee“, wobei beide Geschlechter gemeint sind.

Lernen in gemischten Präsenz- und Online-Settings verlangt eine individuellere Begleitung der Lernenden mit Bezug auf deren Potenziale, in der Berufs- und Erwachsenenbildung auch auf den Kontext und das Vorwissen. Von allen Beteiligten erfordert Online-Lernen viel Selbstdisziplin und Selbstverantwortung.

Ein Coachinggespräch findet traditionellerweise als Face-to-Face-Situation statt. Der Raum selbst, die Beziehungsgestaltung zwischen Coach und Coachee und verbale wie nonverbale Signale sind gleichermassen von Bedeutung. Wie der reelle beeinflusst auch der virtuelle Raum den Dialog.
Die vorliegende Arbeit legt das Augenmerk auf die asynchrone schriftliche Kommunikation, weil diese von der Face-to-Face-Situation am stärksten abzuweichen scheint.
So beschäftigt sich die vorliegende Literaturarbeit mit den Kernfragen: Wie kann Lerncoaching virtuell in der asynchronen, schriftlichen Kommunikation stattfinden, wenn non- und paraverbale Ebenen entfallen oder nur teilweise wahrnehmbar sind, und welches sind Bedingungen für erfolgreiches Online-Coaching? Welche Gesprächsbausteine und Methoden lassen sich schriftbasiert in einem passenden Online-Setting neu gestalten?

Nach ersten Begriffsklärungen werden die Elemente und Voraussetzungen für Lerncoaching geklärt. Das darauffolgende Kapitel zeigt eine Auswahl der wichtigsten Merkmale der schriftlichen Online-Kommunikation in Bezug auf das Lerncoaching auf. Im Weiteren kommen virtueller Raum und Coaching zusammen und es wird reflektiert, wo sich Coaching und mögliche Online-Settings mit den veränderten Rahmenbedingungen treffen können. Einzelne ausgewählte Gesprächsbausteine des lösungsorientierten Coachings werden abschliessend als Werkzeuge auf ihre Tauglichkeit in schriftlichen Kommunikationsmedien untersucht.

## 2. Begriffe

### 2. 1 Rollen

Coach bzw. Coaching oder Lerncoach wie auch Online-Coach/Coaching und Online-Lerncoaching sind unscharfe Begriffe. In der Fachliteratur finden sich zahlreiche Bezeichnungen für die Tätigkeit (Lerncoaching) wie auch für die Rolle der Ausführenden (Coach, Lerncoach): Begriffe wie Online- oder E-Tutor/in, Online- oder E-Moderator/in oder auch E- oder Online-Coach finden sich ebenso wie Online-Beratung/Betreuung, Online oder E-Coaching, Online-Begleitung oder -Tutorat (Koch, 2012, S. 87).

Ojstersek und Kerres (2008, S, 60) definieren „virtuelles Coaching“ und „E-Coaching“ als Form von „E-Learning“ und unterscheiden in diesem Zusammenhang auch „Beratung“ und „Coaching“. Sie betonen, dass eine Beratung besonderes Gewicht auf die inhaltliche Dimension des Lernens lege, während sich das Coaching als Prozessberatung versteht, bei dem der Inhalt vollkommen im Hintergrund stehe. Weiter unterscheiden sie zwischen Online-Tutor für Fach- oder Lerngruppen und E-Coach für die psychologisch-handlungsorientierte Prozessbetreuung von Einzelpersonen. „Beim virtuellen Coaching steht (...) vor allem eine strukturierte Kommunikation im Sinne einer Selbstreflexion im Vordergrund. Als virtuelles Coaching wird didaktisch vorstrukturiertes E-Coaching verstanden.“ (S. 61) Die „1:1 Interaktion“ steht im Vordergrund. Virtuelles Coaching meint die Betreuung des Lernprozesses bei Einzelpersonen, stellt eine Variante des E-Learning dar, und kann mit dem Online-Tutoring, der Betreuung von Lerngruppen ergänzt werden.

Die ganze Begriffspalette gibt es auch mit der Abkürzung für „elektronisch“, „e-“. Ojstersek (2007, S, 17f.) erwähnt im Weiteren die Bezeichnungen „Tele-Teacher“ und „Tele-Coach“ oder „Tele-Lernende“ für verschiedene involvierte Rollen im Lernprozess, welcher eher die räumliche Entfernung der Lernenden und weniger die Art der Vernetzung betont.

Die vorliegende Arbeit verwendet die Begriffe „Online-Coach“ und „Online-Coachee“, wenn die Beziehung als schriftliche Lernprozess- und Selbstreflexions-Unterstützung über Online-Medien wie LMS oder offene Internet-Anwendungen gemeint ist, und „Coach“ oder „Coachee“ wenn die Rollen im Allgemeinen erörtert werden. Siehe dazu auch die Definition von Coaching und Lerncoaching von Pallasch und Hameyer weiter unten.

### 2. 2 Raum und Zeit

Die Kommunikation findet *synchron* statt, wenn die Teilnehmenden *gleichzeitig* online sind. Für diese Form eignen sich Instrumente wie Text- oder Video-Chats sowie VoIP mit mindestens zwei Personen. Ein Coachinggespräch kann auch *asynchron* stattfinden, wenn die Kommunikationsteilnehmenden *nicht gleichzeitig* online sind. Für diese Form eignen sich Foren oder Wikis, um nur zwei mögliche Instrumente zu nennen. Die Inhalte werden hier textuell und schriftlich ausgetauscht. Für das Lernen im Allgemeinen wird in vielen Fällen der Lernprozess in kombinierten Set-

tings mit Online-Phasen und Präsenz-Sitzungen mit verschiedenen Online-Werkzeugen zum so genannten Blended Learning organisiert, um verschiedene Formen der Kommunikation zu ermöglichen (Ojstersek, 2007, S. 17).
Traditionellerweise ist Coaching eine Face-to-Face-Situation, in der sich die Beteiligten gleichzeitig am gleichen Ort befinden und so verbale Botschaften wie auch nonverbale oder paraverbale Signale wahrnehmen können. In der asynchronen Online-Situation sind die Beteiligten nicht gleichzeitig im virtuellen Raum. Die schriftliche und asynchrone Situation in institutionellen LMS oder individuellen PLE eröffnet mit dieser neuen Ausgangslage auch neue Möglichkeiten. Die Teilnehmenden müssen emotionale Botschaften und nonverbale Signale explizit und/oder textlich kompensieren. Deshalb sprechen frühe Untersuchungen der siebziger und achtziger Jahre oft von „Kanalreduktion“ und dem damit einhergehenden Verlust der Sinneswahrnehmung.

## 3. Elemente und Voraussetzungen des Lerncoachings

### 3. 1 Was ist Coaching?

Pallasch & Hameyer (2008, S. 11) bezeichnen „Coaching“ als „Containerbegriff“ für die „unterschiedlichsten Angebote, die mit Beratung im weitesten Sinne assoziiert werden können“. Dennoch schlagen sie vor, Coaching als „eine professionelle Beratungsform zu verstehen, die sich als ergänzende Variante zu bereits existierenden Beratungsformen“ wie Supervision, Intervision oder Mediation etabliert hat. Nicolaisen (2013, S. 13) definiert Coaching als „Beratungsform (...), deren primäres Ziel die berufliche und persönliche Entwicklung ist.“
Im Gegensatz zur Lernbegleitung, die während des Lernprozesses permanent stattfindet, ist Lerncoaching periodisch begrenzt und terminlich nach Bedarf vereinbart. Im Coaching werden Probleme des beruflichen und schulischen Alltags bearbeitet.
Ziel des Coachings ist die Förderung der „Selbstgestaltungspotenziale und der Selbstregulierungsfähigkeiten“ (Pallasch & Hameyer, 2008, S. 20). Der Coachee erbringt somit im Bewältigen seiner beruflichen Aufgaben beziehungsweise seines Lernens die zentralen Leistungen, während der „Coach“, etymologisch vom Begriff „Kutsche“ stammend, auf dem Weg zum Ziel eine tragende Rolle spielt, aber in seinen Interventionen nur Vehikel für den Hauptakteur Coachee sein kann.

### 3. 2 Lerncoaching

Im Lerncoaching steht nun das Lernen als Vermittlungs- und Aneignungsprozess im Zentrum. Dabei geht es um „die optimale Passung zwischen Lerner und Lerninhalt“ (Pallasch & Hameyer 2008, S. 11).
Die Autoren fassen Lerncoaching definitorisch so zusammen (S. 113):

> „Lerncoaching unterstützt und begleitet personales, gruppales und organisationales Lernen auf vereinbarter Basis in geeigneten Lern- und Beratungssettings durch Methoden induktiver Beratung und Intervention mit dem Ziel, Aufgaben, Probleme, Situationen und

> Herausforderungen beim Aufbau und bei der Erweiterung von Lernkonzepten, Selbstmanagement und Wissensorganisationen bewältigen zu können.“

Die Beratung ist „induktiv“, geht also vom Einzelereignis aus (Gasser, 2003, S 95). Der Coachee kann von einem spezifisches Ereignis oder Erlebnis erzählen, welches zum Ausgangspunkt für das folgende Coachinggespräch wird. „Intervention“ weist darauf hin, dass der Coach hin und wieder durch bestimmte Coaching-Methoden eine Veränderung herbeiführt oder zumindest Bewegung in die Problematik bringt, damit der Coachee sein Thema von einer anderen Seite aus betrachten kann. Denn oft führt eine neue Perspektive bereits zu möglichen Lösungen.
Bei den oben erwähnten Hauptaspekten, dem Vermittlungs- und dem Aneignungsprozess, stehen zwei Ziele im Vordergrund: Erstens wird zwischen Lerner und Lerninhalt eine optimale Passung angestrebt. Passung beschreibt das Verhältnis von Lerngegenstand und Kompetenzen, Lernerfolg, Grundbedürfnissen des Lerners und Sinn- und Zielzusammenhang. Der Coach verhilft dem Coachee zum besseren Lernen durch Diagnose, Analyse, Anregung und Ideen. Zweitens verbessert der Lernende laut den Autoren mit seiner „Lernbefindlichkeitsanalyse“ (Pallasch & Hameyer, S. 113) sein Lernverhalten und sein Selbstmanagement.
Coaching kann sich laut Pallasch & Hameyer (S. 114) auf Gruppen und Organisationen ausweiten. Dies ist gerade für das Online-Lernen, welches unter veränderten Bedingungen stattfindet, interessant.

### 3. 3 Qualitätsmerkmale des Lerncoachings: Grundhaltung, Selbstbeziehung, äusseres Setting

Die Definition von Pallasch & Hameyer und die erwähnten Ziele verleihen dem Coaching spezielle Eigenschaften, mit denen sich ein Coachinggespräch beschreiben lässt:
Ein Coachinggespräch kennt eine zeitliche und örtliche Vereinbarung. Die Beteiligten wissen also, wo und wann sie sich treffen. Vereinbarte Zeit und Ort des Gesprächs bilden den nötigen Rahmen, damit das Gespräch überhaupt stattfinden kann. Als Grundsätze gelten zudem:

- Das Thema liegt voll und ganz beim Coachee oder kommt von aussen (z. B. durch die Lehrperson).
- Die Zielformulierung und die Lösungsfindung liegen beim Coachee.
- Der Coach unterstützt den Prozess.

Der Coach nimmt zudem die therapeutische innere Grundhaltung ein mit der Empathie, der Kongruenz und der Akzeptanz (Pallasch & Kölln, 2011, S. 34ff.). Er muss fähig sein, sich in den Coachee einzufühlen, mit ihm mitzufühlen, aber nicht mitzuleiden (Empathie). Er kann dem Coachee für das Coaching positiv gegenübertreten und akzeptiert diesen als Person, die er ist, auch wenn die politische Meinungen oder Menschenbilder von den eigenen abweichen (Akzeptanz).
Der Coach ist sich zudem seiner Person und seiner Gefühle bewusst. Persönlichkeit und professionelles Verhalten bilden eine Einheit (Kongruenz).
Kooperation und Ressourcenorientierung sind für Nicolaisen weitere wichtige Elemente der inne-

ren Grundhaltung des Coachs, wie auch die Satzung, dass die Lösung beim Lernenden liegt, denn er ist Experte seiner selbst. Begleitet vom Coach kann der Lernende Erkenntnisse über sein eigenes Lernen gewinnen. Der Coach ist Ko-Konstrukteur und achtet darauf, dass die Konstrukte wie etwa eine neue Lernstrategie in das innere Erleben des Lernenden passen (Nicolaisen, 2013, S. 71ff und S. 78).

Nicolaisen hält fest, dass Lerncoaching im Wesentlichen Beziehungsarbeit bedeute und führt die Selbstbeziehung des Coachs als weiteres essenzielles Element in der Beziehungsgestaltung zwischen Coachee und Coach auf: Der Lerncoach beeinflusst mit seiner ganzen Person das Geschehen in der Coaching-Sitzung. So muss der Lerncoach seine Selbstbeziehung klären, persönliche Grenzen ausloten, kennen und akzeptieren sowie allfällige Befangenheit erkennen.

Zudem braucht ein Coaching bestimmte Gesprächsbausteine, die zu einer Lösung führen. So sollte es einleitende Elemente aufweisen, in denen auch der Rapport, die Etablierung eines „gelingenden Kontakts" gehört (Nicolaisen, 2013, S. 84). Themenfindung, Zielformulierung und Lösungsfindung sind weitere konstituierende Elemente eines Coachinggesprächs. Dazu kann der Coach jeweils unterschiedlichste Methoden einsetzen. Auch sind der Abschluss und allenfalls weitere Vereinbarungen wichtige Teile eines Coachinggesprächs.

All diese Elemente – die in der Definition erwähnten Ziele, der im Schema dargelegte Rahmen, die Grundsätze und die Grundhaltung des Coachs sowie die Elemente und Bausteine des Gesprächsverlaufs – sind Eigenschaften oder Qualitätsmerkmale des Coachings, wie sie in der Lernbegleitung oder -beratung nicht auftreten. Somit erhält das Coaching eine spezielle Qualität mit eigenen Zielen, die über eine einfachere Lernbegleitung hinausgehen.

Nicolaisen hat einen Leitfaden für Lerncoachinggespräche (2013, S. 83) erstellt, der die erwähnten Elemente aufführt. Schematisch und vereinfacht könnte dieser so aussehen:

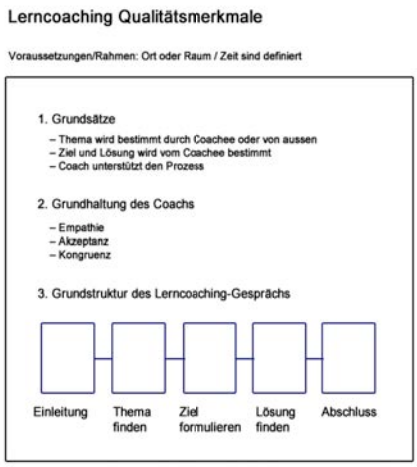



Abb. Qualitätsmerkmale des LC gemäss Pallasch/Hameyer und Leitfaden Nicolaisen, adaptiert von Schurter, Germann, Kölbener, Gates, Diethelm, Fischer (CAS Lerncoaching, PHTG 2011-13)

Weiteres Element des Lerncoachings ist das äussere Setting. Nicolaisen versteht darunter den Raum, der „den äusseren Rahmen für jegliches Lernen und Arbeiten“ (2013, S. 79) liefert und die Interaktion sowie die Verhaltensweisen der Akteure subtil beeinflusst. Dieser Aspekt ist für die Fragestellung der vorliegenden Arbeit hoch interessant und wird weiter unten näher untersucht.

### 3. 4 Nonverbale Kommunikation im Coaching

Coachinggespräche finden traditionellerweise face-to-face statt: Die Akteuere befinden sich zur gleichen Zeit im gleichen Raum und bearbeiten das Thema des Coachee mündlich. Der Coach hat dabei eine zusätzliche Ressource zum Gespräch selbst, nämlich die Körpersprache des Coachee. Gerade zu Beginn des Gesprächs oder der Gesprächsserie ist der Rapport herzustellen, bei dem die para- oder nonverbale Ebene eine wichtige Rolle spielt. Der Coach hat verschiedene Möglichkeiten, den Ausdruck des Körpers wahrzunehmen und zu spiegeln. Zur nonverbalen Ausdrucksweise gehören Mimik, Gestik und Stimme. Zur paraverbalen Ebene zählen Lautstärke, Sprechtempo, Sprachduktus, Intonation und Sprachmelodie. Sehr hilfreich ist dabei die Wahrnehmung der Resonanzphänomene und der somatischen Marker im Laufe des Gesprächs.
Wenn Menschen aufeinander treffen, spiegeln sie Verhaltensweisen ihres Gegenübers körperlich wieder. Pallasch, Tams & Nicolaisen beschreiben dies folgendermassen: „Menschen steigen auf Stimmungen und Situationen, in denen sich andere befinden emotional ein und lassen dies durch verschiedene Formen der Körpersprache auch sichtbar werden.“ (Pallasch, Tams & Nicolaisen, 2011, S. 3). Sie nehmen Stimmungen und Situationen des Gegenübers emotional auf und spiegeln diese in ihrer eigenen Körpersprache. Dieses unbewusste und angeborene Imitieren, Reproduzieren der zu einem Gefühl gehörenden Verhaltensweisen wird Resonanz genannt.
Die paraverbale Ebene ist auch auf der schriftlichen Sprache möglich. So kann der Tonfall in einer schriftlichen Nachricht ganz unterschiedlich sein. Beim Verfassen einer schriftliche Botschaft ist sogar sehr darauf zu achten, wie der Sprachduktus mit der Wortwahl, der Satzkonstruktion, dem Einsatz bestimmter Wörter und Begriffe, Redewendungen oder Soziolekte gewählt wird. Nicht selten entstehen gerade in der schriftlichen Kommunikation folgenschwere Missverständnisse, weil diese wegen der Distanz nicht sofort angesprochen oder ausgeglichen werden können. Deshalb kommt wird im Umgang mit den digitalen Medien vermehrt die Schreibkompetenz thematisiert.

## 4. Merkmale der schriftlichen Online-Kommunikation

Um ein Coachinggespräch aus diesem Blickwinkel im medialen Kontext zu positionieren, müssen wir uns noch einmal die Qualitätsmerkmale des Coachings vor Augen führen. Voraussetzung ist dort die Kopräsenz, die Einheit von Raum und Zeit (Siehe auch Reindl, Hegenreider & Hünniger, 2012, S. 340).

In der Online-Kommunikation stimmen Raum und Zeit nicht zwingend für beide Gesprächspartner überein. Der Begriff des Raums verändert sich: Dieser wird virtuell, also nur in der Vorstellung existierend. Ganz aufgehoben wird die Notwendigkeit der Gleichzeitigkeit, wenn schriftliche Kommunikation eine Option ist. Die Gesprächspartner können zeitlich verschoben kommunizieren. Kriterien sind in der Online-Kommunikation jetzt die Gleichzeitigkeit, Synchronizität, und die Asynchronizität, Ungleichzeitigkeit (Arnold, 2011, S. 116).
Mit der räumlichen und zeitlichen Kopräsenz entfällt auch teilweise die nonverbale Kommunikation, welche Emotionen oder unbewusste Reaktionen unmittelbar zu transportieren vermag. Die Sinneskanäle sind reduziert. Die grösste Veränderung liegt dabei in der Dominanz und den Eigenschaften der schriftlichen Kommunikation: Niederschwellige Erreichbarkeit, Speichermöglichkeit des Gesprächs, Konzentration auf den Inhalt der Mitteilungen.
Das Online-Coaching findet über das Medium nicht als eine Reihe von einzelnen Sitzungen statt, sondern bildet eher einen kontinuierlichen Dialog. Mehr oder weniger lange Perioden zwischen den einzelnen Beiträgen ergeben einen bestimmten Rhythmus (Koch, 2012, S. 94).

### 4. 1 Synchrone Online-Kommunikation

Die Kommunikation kann gleichzeitig stattfinden, während der physische Raum, in dem sich die Akteure befinden, nur virtuell über ein bestimmtes Werkzeug übereinstimmt. Mit dem Internet ist es möglich, das Gegenüber bei Gleichzeitigkeit per Video-Übertragung zu sehen.
Auch ohne Bild kann die Kommunikation synchron stattfinden, beispielsweise über die Stimme am Telefon oder schriftlich über einen Chat. Die emotionale Ebene des Austausches wird über die Stimme, im Video-Chat oder der Video-Konferenz auch über nonverbale Signale übertragen.
Synchrone Kommunikation kann über Telefon, Chats, Instant-Messaging, Video-Konferenzen oder Online-Spiele stattfinden.

### 4. 2 Asynchrone Online-Kommunikation

Der virtuelle Raum bietet durch die Speichermöglichkeiten eine weitere Option: die der Asynchronizität. Wenn die Akteure im gleichen virtuellen Raum oder per E-Mail miteinander kommunizieren, müssen sie es nicht gleichzeitig tun. So kann der Coachee eine schriftliche Nachricht versenden oder in ein Forum posten[1], die der Coach später liest und auf die er in Abwesenheit des Coachee reagiert. Zwischen dem Verfassen und Versenden einer Mitteilung und deren Rezeption liegt also eine gewisse Zeitspanne. Durch die Speicherung lassen sich die Mitteilungen auch wiederholt lesen. Sowohl Coach als auch Coachee können auf frühere Einträge zurückgreifen und so bereits thematisierte Fragen wieder aufnehmen (Koch, 2012, S. 96).

---

[1] „posten“ ist ein Anglizismus, von *to post*, (ab-)senden, (eine Sendung) aufgeben und wird verwendet für das Publizieren eines Beitrags in einem Forum oder in einem Blog.

Beispiele von Instrumenten für asynchrone Kommunikation sind E-Mail, Foren, Wikis, Blogs oder Soziale Netzwerke.

### 4. 3 Schriftlichkeit im Online-Coaching

Kommunikation ist grundsätzlich immer medial. Misoch (2012, S. 19ff.) unterscheidet Wahrnehmungsmedien, die der Steigerung der menschlichen Wahrnehmung dienen, wie Brille, Fernrohr, Mikroskop oder Hörgerät und Speicher- und Bearbeitungsmedien, die das Aufzeichnen von Wissen oder Inhalten ermöglichen, wie das Gehirn (internes Speichermedium) oder die Schrift (externes Speichermedium). Die Übertragungsmedien ermöglichen die Übermittlung von Informationen über Raum und Zeit hinaus. Beispiele sind Fernsehen, Post, Brieftauben, Telegraphensysteme oder das Internet als physisches Phänomen kabelvernetzter Hardware. Die Kommunikationsmedien, eine weitere Kategorie, ermöglichen die Kommunikation zweier oder mehrerer Individuen. Wichtigstes Medium ist hier die menschliche Sprache, „durch die sich die verbalen sozialen Interaktionen vollziehen, wobei diese im realweltlichen Kontext durch körpersprachliche Zeichen begleitet werden." (S. 19). Dies ändert sich, wenn die Kommunikation über digitale Medien geschieht: Der Körper als Zeichenträger verschwindet zugunsten der schriftlichen Sprache. Merkmale dieser Schriftlichkeit des Coachingprozesses sind nach Reindl, Hegenreider & Hünniger (2012, S. 340ff.) die Reduktion der verfügbaren Sinneskanäle, eine gewisse Enthemmung durch die Entfernung und die visuelle Abwesenheit sowie die dadurch bewirkte Offenheit und Ehrlichkeit. Die Autoren nennen diesen Effekt „Nähe durch Distanz" (S. 341, siehe auch Knatz, S. 73).

Körperzeichen, so Misoch (2006, S. 57), müssen in der schriftlichen Online-Kommunikation textualisiert werden, um wahrnehmbar zu sein. Bei der Verschiebung des Körperlichen auf die sprachliche Ebene werden die ursprünglich unmittelbar wahrnehmbaren Körpersignale zu Zeichencodes wie Akronyme[2], Emoticons[3] oder Gross- und Kleinschreibung[4] verschriftlicht (Reindl, Hergenreider & Hünniger, S. 345) und damit ein Stück weit kompensiert. Misoch spricht in diesem Zusammenhang von „Entkörperlichung" (S. 57) der Online-Kommunikation. Dabei…

> „kommt es zu einer basalen Verschiebung der Aufmerksamkeit: Ist diese sonst in Face-to-Face-Kommunikationen entscheidend auf den Körper, die Körperzeichen oder Attribute (Kleidung usw.) der Akteure gerichtet, wendet sich diese entsprechend dem Fehlen der Körperzeichen, vermehrt dem Inhalt, d. h. der eigentlichen Botschaft zu. Durch das absolute Fehlen von Körperzeichen werden keine sozialen Daten übertragen, die in Face-to-Face-Situationen die Kommunikation beeinflussen und rahmen: Geschlecht, Alter, Status, Kleidung usw. Computervermittelte Kommunikation kann demnach – theoretisch – egalisierter sein, da dem Inhalt mehr Bedeutung zukommt als bei Face-to-Face-Kommunikationen."

---

[2] Akronym = spezielle Form der Abkürzung. In Chats werden Redewendungen oder emotionale Regungen gerne mit Akronymen ausgedrückt, z. B. *lol* für *laugh out loud.* und wird bewusst als Metainformation eingesetzt, hier für „laut herauslachend". Diese spezielle Form des Ausdrucks wird auch Netzjargon genannt.

[3] Emoticon: Kofferwort aus e*motion* und *icon.* Für eine Übersicht über im Westen wie auch in Asien verbreitete Emoticons konsultiere man http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_emoticons

[4] Ausdrücke in Grossbuchstaben gelten im Internet als schreiend geäusserte Botschaft wahrgenommen, z. B. „DIESE HAUSAUFGABEN SIND ZU SCHWIERIG!!!"

Knatz (2012, S. 72) erwähnt ebenfalls, dass der schriftlichen Online-Kommunikation nicht mehr alle akustischen, visuellen, kinetischen und olfaktorischen Sinneswahrnehmungen zur Verfügung stehen, und dass deshalb von einer „Kanalreduktion“ in der Schriftlichkeit gesprochen wird (siehe auch Döring, 2003, S. 149). Auch Misoch postuliert, dass jede Form der mediierten Kommunikation gegenüber der reichhaltigen Face-to-Face-Kommunikation eingeschränkt sei, weil die nonverbale Kommunikation fehlt. Dies bedeutet, dass textbasierte oder kanalreduzierte Kommunikation oft als defizitär erlebt wird. Spiegelung ist so nur noch auf der sprachlichen Ebene möglich. Dazu Misoch (S. 68):

> „Bezogen auf die Online-Kommunikation bedeutet dies, dass sich aufgrund der Mediierung die Akteure gegenseitig weder visuell, akustisch, olfaktorisch, gustatorisch noch taktil wahrnehmen können, da der Austausch hauptsächlich mittels getippter Schriftsprache stattfindet, die somit nur eine textuelle, d. h. vermittelte Wahrnehmung des jeweiligen Gegenübers ermöglicht: Alle Kommunikationsinhalte, Verbales als auch Nonverbales, müssen dezidiert verschriftlicht werden, um für den (sic!) kommunikativen Gegenüber "sichtbar" d. h. wahrnehmbar zu sein.“

Das erwähnte Modell der Kanalreduktion enthält so einen medienkritischen Impetus, der das Defizit, die „Verarmung“, ja sogar die Zerstörung der menschlichen Kommunikation über die Online-Medien betont. Bei der Medien- und Online-Kommunikation ist die Rede von „Enträumlichung“ und „Entzeitlichung“ oder sogar von „Ent-Sinnlichung“, „Ent-Emotionalisierung“ und, im pessimistischsten Sinn sogar von „Ent-Menschlichung“ (Döring, 2003, S. 149f). Die Kritik geht von der „Entleerung der Kommunikation“ von jeglichen Bezugspunkten wie Raum und Zeit bis zur „Ent-Wirklichung“ (S. 149). Als Gegenstrategie wird die Einschränkung des Technik-Einsatzes empfohlen. Auch wird immer wieder die (erfolgreiche) Kompensation der erwähnten Defizite gefordert.

Döring kritisiert, dass das Wechselspiel zwischen Mensch-Umwelt und Technik eher vernachlässigt werde. So schreibt sie (2003, S. 150), dass es „theoretisch (...) unklar [sei], warum getippter Text nicht geeignet sein sollte, Gefühle zu kommunizieren, Intimität herzustellen oder sinnliche Eindrücke zu erzeugen …“, und dass „sogar das Erleben von *Telepräsenz* … unter bestimmten Bedingungen möglich“ sei. Weiter führt die Autorin aus, dass die Kanalreduktionstheorie das Face-to-Face-Modell idealisiere. Man könne sich jedoch nicht damit begnügen, der Internet-Kommunikation die Abweichungen von der Face-to-Face-Situation vorzuwerfen, ohne die Übereinstimmungen mit der kulturell hoch geschätzten Brief- und Buchkultur in die Bewertung einzubeziehen (S. 153). Die schriftliche Kommunikation im Internet pflege eine andere Sprachkultur, deren kulturelle Eigenheiten berücksichtigt werden müssten.

Misoch (2006, S. 63ff.) erwähnt diesbezüglich zwei Theorien zur Beschreibung von Nähe oder Präsenz: Zum einen die Eigenschaft der Sozialen Präsenz von Medien und zum anderen die „Theorie

der funktionale Nähe“ in Online-Kommunikationsumgebungen.
Soziale Präsenz ist eine Eigenschaft der Kommunikationsmedien und meint den Grad an Unmittelbarkeit und Unvermitteltheit der Interaktion, die das Medium ermöglicht. Vereinfacht gesagt, ist die Soziale Präsenz eines Mediums hoch, wenn non- oder paraverbale Signale übertragen werden. Medien, welche die Stimmübertragung erlauben, haben somit eine höhere soziale Präsenz als jene, die nur schriftliche Mitteilungen erlauben. Je weniger Unmittelbarkeit durch das Medium, desto geringer ist dessen Grad an sozialer Präsenz. Je höher die Soziale Präsenz, könnte man auch folgern, desto unmittelbarer die Kommunikation.
Korzenny nennt psychische Nähe, die trotz physischer Distanz existiert, mit Verweis auf andere Autoren „funktionale Nähe“ (1977 und 2002, S. 2). Diese kann in der elektronischen Interaktion erlebt werden. Je reichhaltiger und komplexer die Kommunikation, je mehr verbale und nonverbale Signale übertragen und je mehr Sinneskanäle genutzt werden können, desto höher ist die funktionale Nähe der Kommunikationsteilnehmer. Korzenny führt aber auch auf, dass die Erfahrung und die Kommunikationskompetenz der Teilnehmer eine bedeutende Rolle spielen bei der Etablierung dieser Nähe (S. 7).
Möglichkeiten der sozialen Präsenz und die funktionale Nähe sind somit Faktoren, welche die Qualität der schriftlichen Online-Kommunikation beschreiben.
Die Eigenheit, dass schriftliche und asynchrone Kommunikation auf den Text fokussiert bleibt und die Wahrnehmungen der anderen Sinneskanäle ausser Acht lässt, bewirkt, dass bereits im Schreibprozess eine erste Strukturierung des Erlebten erfolgt. Knatz (2012, S. 72) bestätigt, dass sich die Coachees durch die Notwendigkeit, das eigene Erleben schriftlich darzustellen in eine Erzähl- oder Berichtsposition begeben, die bereits eine emotionale Distanz zum Geschehen voraussetze. Es geschieht also bereits eine erste Auswahl an relevanten Aspekten und Erlebnissen für die Besprechung im Coaching. Der Prozess wird verlangsamt und gleichzeitig verdichtet. Die Entschleunigung schafft Raum zur Reflexion: Indem sich der Schreibende überlegt, wie sein Text ankommt, prüft er den Text permanent auf die Rezeption hin.
Ebenso führen Reindl, Hergenreider & Hünniger (2012, S. 346) Therapiekonzepte auf, die auf Schriftlichkeit basieren, wie etwa die tiefenpsychologisch orientierte Schreibtherapie oder den lösungsorientierten Ansatz von de Shazer. Auch sie betonen, dass die Schriftlichkeit in der Schreibtherapie einen Prozess der Selbstanalyse und der Distanzierung von eigenen Erleben initiiere und aufrechterhalte, was wiederum die Behandlung ermögliche. In de Shazers „Generierung des Sprachspiels“ (2009, S. 89ff.) geht es zudem um das gemeinsame Lesen des Beratungsdialogs, der methodisch Ausnahmen in Problemsituationen sucht. So liessen sich Gedanken zum Refraiming und allfällige Hausaufgaben gut über das Internet lösen.
Reindl, Hergenreider & Hünniger (S. 350f.) schliessen, dass Online-Coaching von der Schriftlichkeit profitieren könne. Schwierige oder schambesetzte Themen würden durch die Distanzierung schneller und direkter angesprochen. Auch weitere Autoren betonen, dass gerade auch emotionale

Themen wie zwischenmenschliche Probleme und Konflikte am Arbeitsplatz oder Mobbing in der schriftlichen Online-Kommunikation thematisiert würden (Schneider-Ströer, 2011; Risau & Riesenbeck, 2011).

Zusammenfassend zeigt sich: Schriftlichkeit wird im Kontext des Coachings aufgrund der Kanalreduktion zunächst zwar als Defizit verstanden, lässt jedoch auch neue Formen der interaktiven Online-Kommunikation zu. Insofern müssen die Beteiligten Präsenz-Coaching und Online-Coaching unter entsprechend unterschiedlichen Vorzeichen betrachten und die Vorteile beider Formen nutzen. Dies birgt die interessante Perspektive, Präsenz- und Online-Coaching zu einem eigentlichen „Blended Coaching“ neu zu gestalten.

### 4. 4 Oraliteralität in der schriftlichen Online-Kommunikation

In den Online-Medien ist eine spezifische Form der verschrifteten Mündlichkeit, die Oraliteralität[5], zu beobachten (Misoch, 2006, S. 167; Reindl, Hergenreider & Hünniger, 2012, S. 344; Petzold, 2006, S. 6), wie sie vor allem in Chats oder in bestimmten Situationen bei Foren vorkommt. Es herrscht ein umgangssprachlicher Ton wie in der mündlichen Sprache. Emoticons oder Smileys helfen, Emotionen zum Ausdruck zu bringen, Akronyme dienen der Kompensierung von nonverbalen Ausdrucksformen, Gross- und Kleinschreibung drücken den Tonfall aus. So bedeutet ein Ausdruck in Grossbuchstaben, dass der Schreibende schreit. Die korrekte Anwendung der Grammatik oder orthografische Richtigkeit stehen nicht im Vordergrund. Die Sätze werden zum Teil unvollständig niedergeschrieben. Üblich sind Allokutionen und Abkürzungen für Redewendungen oder gängige Idiome. Die Kombination dieser Möglichkeiten wird auch unter dem Begriff „Netzjargon“ zusammengefasst. Auch werden vermehrt spezifische Soziolekte oder Mundart verwendet, die für bestimmte Gruppen von Internet-Nutzenden nach verschiedenen demografischen Kriterien typisch sind.

Reindl, Hergenreider & Hünniger empfehlen gerade die Nutzung der Oraliteralität in Beratungssettings (2012, S. 344 ):

> „In der virtuellen Beratungskommunikation sind damit die Vorteile der computervermittelten Kommunikation (Orts- und Zeitungebundenheit, Anonymität und Projektion etc.) mit den Merkmalen konzeptueller Mündlichkeit verknüpfbar, so dass Vertrautheit, Nähe und emotionale Beteiligung beispielsweise als Voraussetzung für einen persönlichen Veränderungsprozess erreichbar sind. Zudem können die Merkmale oraliteralischer Elemente für Beratungs- und Coachingprozesse nutzbar gemacht werden.“

Dieses Phänomen ist nicht neu. Döring beschreibt etwa das Weitergeben von Zettelchen in einer Schulklasse als Beispiel einer möglichst naturgetreuen Nachstellung des Face-to-Face-Austausches. So stelle diese Form der Kommunikation nicht ein Defizit, sondern im Gegenteil gerade einen Gewinn dar (2003, S. 164). Mit der Oraliteralität macht der Begriff „Online-Gespräch“ auch Sinn, wie das Online-Coaching in der Fachliteratur oft genannt wird. Oraliteralität ist somit ein interessantes

---

[5] Oraliteralität: "verschriftete Mündlichkeit", abgeleitet von Oralität (Mündlichkeit) und Literalität (Schriftlichkeit).

und äusserst komplexes sprachliches Phänomen, das sich weiter zu erforschen lohnt.

## 5. Elemente des Online-Lerncoachings

### 5. 1 Rapport

Rapport beschreibt im Coaching das Herstellen eines „gelingenden Kontakts“ (Nicolaisen, 2013, S. 85) zwischen Coach und Coachee. Dieser Rapport ist von grundlegender Bedeutung für den Erfolg eines Coachinggesprächs. Rapport beinhaltet Synchronisation auf non- und paraverbaler Ebene, Resonanzen in der Interaktionsdynamik, Empathie und Verständnis seitens des Coachs für das emotionale Erleben des Coachees, Respekt vor den Bedürfnissen des Gegenübers.

Da die non- und paraverbale Ebene für den Rapport enorm wichtig ist, ist es von Vorteil, wenn das Coaching immer wieder mal in Präsenz der Gesprächspartner stattfindet. Zu Beginn des Gesprächs beispielsweise, beim Rapport, der auf verschiedenen Ebenen den Kontakt herstellt und die Gesprächspartner miteinander verbinden soll.

Andererseits kann man fragen, wie ein Rapport schriftlich hergestellt werden kann. Im Internet finden sich Tipps[6] wie: „Engagement zeigen über die Sprache“, „nicht nur zuhören“, oder „sich emotional engagiert zeigen“, „offene Fragen stellen“, „weniger interpretieren“ oder auch „Pausen zulassen“. Sicher ist es hilfreich, einen Baustein wie das Wiederspiegeln von der non- und paraverbalen auf die sprachliche Ebene zu verschieben. Nur, wie ein Coach diese Tipps umsetzt, ist im Moment vielleicht Erfahrungssache. Wie weiter oben dargestellt, lässt auch die Schriftlichkeit einen guten Rapport zu. Gerade wegen der Bedeutung des Rapports für das Coaching ist es hilfreich, den charakteristischen Sprachgebrauch des Coachees aufzunehmen und zu spiegeln. Wie bereits andernorts erwähnt, sind paraverbale Elemente durchaus im schriftlichen Sprachgebrauch vorhanden. So kann der Tonfall in einer E-Mail genau so unterstützend oder verletzend sein, wie gesprochenes Wort. Da die Gesprächspartner einander nicht sehen, wird es sogar noch schwieriger, zu reagieren, wenn etwas schief läuft. Die Speicherung der Nachricht ermöglicht mehrfaches Lesen, was eine negative Wirkung noch verschlimmern kann. So ist es immens wichtig, sich der Wirkung der eigenen Sprache bewusst zu sein, gerade im Hinblick auf die Etablierung des Rapports.

### 5. 2 Resonanz

Mit Resonanz ist das unbewusste Imitieren von körperlichen, seelischen oder von emotionalen Verhaltensweisen und Vorgängen im Gegenüber gemeint (Pallasch, Tams & Nicolaisen, S. 1). Auch die Resonanz ist über Online-Medien schwieriger zu zeigen als im Face-to-Face-Gespräch. Koch (2012, S. 96) berichtet aus eigener Erfahrung: „Ich kann meine Kommunikation nicht nachbessern, weil ich die Reaktion darauf nicht sehe. Auch kann niemand sehen, wenn ich zum Beispiel dem

---

[6] Z. B. hier: 16 Ways to Build Rapport with Online-Coaching, http://thriveworks.com/blog/1-ways-to-build-rapport-with-online-counseling/

Bildschirm bestätigend zunicke. Alles, was ich vermitteln möchte, muss schriftlich kommuniziert werden.“ So habe sie gelernt, Resonanz aus den schriftlichen Äusserungen ihrer Coachees als diagnostisches Mittel einzusetzen. Die Kanalreduktion führe nicht dazu, dass sie von ihrem Coachee zu wenig wisse. Die Herausforderung liege vielmehr darin, wie sie ihr Wissen förderlich zur Verfügung stellen könne. So könne sie manchmal die Bilder, die in ihr auftauchten methodisch direkt als Metaphern im Dialog nutzen (S. 97).
Knatz entwickelte dazu das Vier-Folien-Konzept (2012, S. 76ff.) Auf der ersten Folie geht es darum, dass der Coach seinen „Resonanzboden“ auslotet: Welche Gefühle und Resonanzen löst die Fragestellung bei mir aus? Welche Bilder, Fantasien entstehen in mir? Auf diese Weise kann sich der Coach über seine Resonanz bewusst werden, sie zu einem gewissen Grad reflektieren und vielleicht sogar formulieren.

### 5. 3 Pacing und Leading

Pacing meint das „Eingehen auf den energetischen Zustand des Gegenübers“ (Nicolaisen, 2013, S. 85) durch das Spiegeln des Gegenübers mit para- und nonverbalen Mitteln. Im schriftlichen Online-Coaching kann der Rhythmus des Gegenübers gespiegelt werden. Auch können, wie beim Rapport oben vorgeschlagen, gewisse sprachliche Charakteristika aufgenommen werden, um den Rhythmus auf der sprachlichen Ebene wieder zu geben. Es könnte förderlich sein, möglichst um gleichen Zeitrhythmus wie der Coachee zu reagieren. Paraverbale Elemente wie Stimmlage, Tempo, Sprachmelodie könnten mit schriftlichen Mitteln kompensiert werden. Dennoch: Auch hier müssen Elemente, die das Pacing auf der schriftlichen Ebene ausmachen oder diesem Begriff nahe kommen, erst beschrieben werden.
In der asynchronen schriftlichen Kommunikation finden keine eigentlichen Sitzungen statt, sondern es entwickelt sich vielmehr ein kontinuierlicher Dialog mit kürzeren oder längeren Perioden von Eintrag zu Eintrag (Koch, 2012, S. 94). Diese Eigenschaft ist für das Pacing bemerkenswert. Es können somit kürzere oder längere Phasen zwischen den Einträgen verstreichen. Der Coachee bestimmt Tempo und Frequenz des Schreibens. Koch vermutet, dass „die Verlangsamung des Dialogs zu einer [inhaltlichen] Fokussierung, einer Verdichtung“ führt. Fragen, die nur für den Coach interessant wären, würden vom Coachee durch die Reflexion eher verworfen zugunsten von Fragen, die effektiv dem Prozess dienten.
Im untenstehenden Beispiel ist ein Online-Dialog zwischen Coachee A und Coachee M sichtbar. Das Thema ist der Umgang mit neuen Medien. Auffällig ist hier, dass es sich im Zeitraum von einem Monat nur gerade fünfzehn Beiträge ansammeln. Der Zeitpunkt, zu dem ein Eintrag erfolgt ist gesamthaft gesehen weniger wichtig, als vielmehr der ganze Dialog, der sich hier entfaltet.

Re: Umgang mit neuen Medien von M - Mittwoch, 6. Februar 2013, 08:14
Re: Umgang mit neuen Medien von A R - Donnerstag, 7. Februar 2013, 10:07
Re: Umgang mit neuen Medien von M - Donnerstag, 7. Februar 2013, 12:04
Re: Umgang mit neuen Medien von A R - Freitag, 8. Februar 2013, 16:21
Re: Umgang mit neuen Medien von Miriam Coach - Mittwoch, 6. Februar 2013, 08:16
Re: Umgang mit neuen Medien von A R - Donnerstag, 7. Februar 2013, 09:56
Re: Umgang mit neuen Medien von M - Donnerstag, 7. Februar 2013, 12:09
Re: Umgang mit neuen Medien von A R - Freitag, 8. Februar 2013, 16:19
Re: Umgang mit neuen Medien von M - Samstag, 9. Februar 2013, 11:52
Re: Umgang mit neuen Medien von A R - Dienstag, 12. Februar 2013, 11:03
Re: Umgang mit neuen Medien von M - Dienstag, 12. Februar 2013, 11:56
Re: Umgang mit neuen Medien von M - Donnerstag, 28. Februar 2013, 15:12
Re: Umgang mit neuen Medien von A R - Samstag, 2. März 2013, 14:01
Re: Umgang mit neuen Medien von Miriam Coach - Samstag, 2. März 2013, 15:17
Re: Umgang mit neuen Medien von A R - Sonntag, 3. März 2013, 11:55

Abb. Beispiel Verlangsamung des Dialogs und inhaltliche Verdichtung

Die einzelnen Einträge sind entsprechend inhaltlich strukturiert und ausformuliert. Der Fokus liegt deutlich auf dem Thema.

Umgang mit neuen Medien
von A - Dienstag, 5. Februar 2013, 17:29

Liebe M ,

Es dauerte eine Weile, vor allem aus Zeitgründen, aber hier ist mein Problem:

P spielt seit einiger Zeit das Spiel Minecraft, das er von seinen Schulkollegen her kennt, sowohl auf dem Handy, wie auch auf dem laptop. Langsam bekomme ich das Gefühl, dass er zu viel und zu oft spielt. Leider ist es so, dass seine Klassen kameraden auch spielen, wahrscheinlich noch mehr als er.
Das Spiel selbst ist eher harmlos, man baut in einer virtuellen Welt eigene Häuser. Es ist - zumindest in der Gratisversion - offline zugänglich, man kann allein oder zu zweit (oder zu mehreren Personen) spielen, wenn alle übers wifi miteinander verbunden werden.

P erzählt viel (das ist gut) über das, was er macht, vor allem an P (der mehr Geduld hat als ich). Er erklärt die verschiedenen Möglichkeiten und Figuren, die im Spiel vorhanden sind. Dennoch finden wir beide, dass er weniger spielen sollte, und wir haben das auch oft mit P zusammen thematisiert. Es ist ihm unangenehm, wenn wir das ansprechen, er beteuert, er würde nicht lange spielen; ich sehe es aber, dass er manchmal nicht wegkommt, ohne dass man es mehrmals sagt.

Das Problem ist, dass P praktisch keine Hobbies hat; wenn er nach Hause kommt und keine Hausaufgaben hat, langweilt er sich. Dann spielt er eben Minecraft.

Ich wüsste gerne, was ich ihm vorschlagen könnte, das ihn interessiert könnte, so dass er sich nicht langweilt. Er interessiert sich halt nur für Gleichartige, und für das, was sie machen, das ist normal, aber er kann halt nicht ständig mit gleichaltrigen sein. Ausserdem gamen sie auch in der Schule, soweit ich weiss (er beteuert, selber fast nie zu gamen, ich glaube es aber nicht so recht). Wenn er einen Freund hätte, der gern, sagen wir, wandern würde, würde er auch gerne wandern.

Früher ist er oft hinaus gegangen und mit den Nachbarskindern Fussball gespielt. Jetzt kommt aber niemand mehr hinaus zum spielen, die meisten sind auch im Gymnasium. Er hat auch vor kurzem gesagt, er finde, er bewege sich viel zu wenig.

Er hat eine Zeitlang Powerpoint-Präsentationen gemacht über Themen, die ihn interessiert haben. Das war mindestens etwas kreativer, und er war viel weniger lang am Compi.

Abb. Beispiel Online-Coaching, Ausschnitt Eintrag Coachee

Mit seinem Leading versucht der Coach mit leichten Abweichungen in der Spiegelung seines Gegenübers neue Reaktionen, neue Begriffe, und im Präsenzcoaching auch neue Körperhaltungen zu evozieren, um damit eine neue Perspektive auf das Thema zu ermöglichen. Das Leading findet auf der non- und paraverbalen wie auch auf der sprachlichen Ebene statt, indem der Coach den Sprachduktus leicht verändert oder Schlüsselwörter aufgreift und in neue Kontexte stellt. So ist es auch im Online-Coaching förderlich, sinnverwandte Varianten von Wörtern oder Begriffen des Coachees zu verwenden, um eine neue Perspektive zu ermöglichen.

### 5. 4 Die emotionale Ebene im Online-Coaching

Nonverbale Signale werden kompensiert, verschriftlicht oder entfallen. So wird die Thematisierung von emotionalen Aspekten im virtuellen Raum wichtiger. Der Coach muss die emotionale Ebene explizit abholen, und der Coachee muss seine Emotionen verbalisieren. Herrmann (in: Misoch, 2006, S. 60) beschreibt dies so:

> „Das besondere Problem bei der Online-Kommunikation besteht darin, dass die unmittelbare Situation, in die die Kommunikationspartner jeweils eingebunden sind, weniger stark wahrnehmbar ist, als dies bei der Face-to-Face-Kommunikation der Fall ist. Der Mitteilende muss im Rahmen der Konzipierung einer Mitteilung … nicht nur die beschränkten Ausdrucksmittel berücksichtigen sondern genau einschätzen, welche Teile des Kontextes der Kommunikationspartner wahrnehmen bzw. wahrgenommen haben kann und welche Teile daher zu explizieren sind.“

Koch (2012, S. 96) erwähnt diesen Aspekt ebenfalls, wie oben unter Resonanz bereits zusammengefasst wurde. Die Dialogpartner sehen nicht, wie der andere reagiert und wie ihr Beitrag emotional ankommt. Deshalb müssen die Kommunikationspartner ihre eigene emotionale Lage einschätzen und allenfalls verbalisieren. Damit begeben sie sich stets direkt auf die metakognitive oder metaemotionale Ebene.

Bereits erwähnte Emoticons, Soundwörter oder Abkürzungen stehen für die Beschreibung von Emotionen auf der Meta-Ebene. Auch spielt die weiter oben beschriebene Oraliteralität eine wichtige Rolle. Die Kommunizierenden sind sich ihrer emotionalen Zustände bewusst und teilen diese auch mit. Die Gesprächspartner weisen somit eine erhöhte Kompetenz auf, wenn es darum geht, ihre emotionale Ebene in ein schriftliches Umfeld wie das Internet zu transferieren.

Dennoch: Die schriftliche Sprache überträgt stets auch emotionale Aspekte. Unsere Erfahrung weist uns auch in der schriftlichen Kommunikation einen Weg, wie die Nachricht und die darunter liegende Botschaft zu verstehen ist. Es wäre interessant zu untersuchen, wie Emotionen in der traditionellen Briefkultur und der neuen E-Mail- oder Internet-Kultur auf linguistischer und psychologischer Ebene übermittelt und thematisiert werden.

### 5. 5 Grenzen des Online-Coachings

Die Kommunikationskompetenz und die Erfahrung der Beteiligten spielen eine grosse Rolle in der erfolgreichen Online-Kommunikation. Dies bestätigt Schneider-Ströer (2011, S. 8f.), die in ihrer empirischen Untersuchung den in der Regel akademischen Bildungsgrad der Online-Coachees betont. Seitens der Coachs sei vor allem Textverständnis und auch Empathie im Schreiben verlangt und die Fähigkeit zwischen den Zeilen zu lesen. Online-Coaching eigne sich besonders für kognitive Themen, die das Denken betreffen, weniger für emotionale Themen. Umgekehrt meinen Risau & Riesenbeck, dass gerade das Fehlen des Blickkontakts bei heiklen Themen von Vorteil sei (2011, S. 2). Petzold (2006, S. 10ff) fasst zusammen, dass die Vorteile gleichzeitig Nachteile darstellen. Mit Berufung auf Döring (2003, S. 164ff.) betont er, dass etwa die Digitalisierung und Speicherbarkeit einerseits eine Kontrolle über den Prozess erlauben und so für beide Seiten einen Gewinn darstellen. Gleichzeitig könne aber durch eine gewisse Beschleunigung und Vertiefung auch ein neuer Druck auf die Coachees entstehen. Zudem berge die textbasierte Selbstdarstellung die Gefahr von Täuschung und Fehleinschätzung. Die mit der Schriftlichkeit einhergehende Anonymisierung kann gleichzeitig Egalität unter den Akteuren, Intimität durch eine gewisse Enthemmung und allgemein prosoziales Verhalten fördern, aber auch genau das Gegenteil davon: die Kommunikation könne auch antisozial ausarten (2011, S. 11f.). In diesem Zusammenhang sind Überlegungen zur paraverbalen Botschaft in schriftlichen Mitteilungen interessant und für die Schreibkompetenz des Coachs wichtig.

Kulturell können spezifische schriftliche Ausdrucksformen sozial integrierend wie auch isolierend wirken, je nach dem, wie gut sich ein Coachee ausdrücken kann. Sprachlich schliesslich fördere die Netzsprache und deren Stilmittel den kreativen und sozial verbindenden Umgang mit der Schriftsprache, andererseits könne genau dies zu Verunsicherung und Missverständnissen führen (Petzold, 2006, S. 12).

Online-Coachs müssen sich gerade in der Schriftlichkeit der vier Ebenen der Kommunikation wie Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehungsaspekt und Appell (Schulz-von Thun 2006, S. 23ff.) bewusst sein und diese zum Teil transparent machen. Dies lässt den Schluss zu, dass Personen, die Online-Coaching wählen, sicher sind, die zur Verfügung stehenden Medien erfolgreich nutzen zu können. Schneider-Ströer (S. 10) fordert deshalb Kriterien und eine Qualitätskontrolle für Online-Coaching, um einerseits die erforderlichen Kompetenzen zu beschreiben und andererseits den Coachees eine Einschätzung zu erlauben, worauf sie sich einlassen.

## 6. Sprachbasierte Methoden des lösungsorientierten Lerncoachings

Viele Coaching-Methoden operieren bewusst mit der Sprache. Peter Szabo und Insoo Kim Berg bezeichnen die Sprache als das „wichtigste Werkzeug“ (Szabo und Kim Berg, 2006, S. 71) des Coachs. Die meisten Gesprächsbausteine des Lerncoachings lassen sich auch schriftlich umsetzen,

ausgenommen jene, die Präsenz erfordern wie beispielweise Baustein 27 „Positionstühle“ oder die Bausteine 45 bis 49, bei denen der Körper und die Bewegung im Zentrum stehen (Pallasch & Kölln, 2004, S. 136 und 173ff.). Im Folgenden werden einige wenige ausgewählte sprachlich einsetzbare Werkzeuge aufgeführt, wie sie auch in asynchronen, schriftbasierten Online-Umgebungen zum Zuge kommen können. Die Online-Anwendungsmöglichkeit weiterer Bausteine nach Pallasch & Kölln wird in Kapitel 6. 9 angesprochen.

### 6. 1 Tastendes Sprechen / Schreiben

Das tastende Sprechen oder Schreiben wird, so Szabo/Kim Berg (2006, S. 76) auch „Sprache des Aushandelns“ genannt. Der Coach bestätigt die Aussagen des Coachees werden und zeigt im zweiten Atemzug wird eine andere Seite auf. Typische Formulierungen sind „Ja, das es scheint eine Möglichkeit zu sein, die Dinge zu sehen. Andererseits könnte es auch sein, dass...“ oder „Ich frage mich, wie realistisch es wäre, zu sagen...“, „Könnte es sein, dass Sie/du...?“

### 6. 2 Unterschiedsbildung im inneren Erleben

Die Unterschiedsbildung ist im lösungsorientierten Coaching eine Basis-Methode zur Veränderung des inneren Erlebens (Nicolaisen, 2013, S. 139). Sie kann wesentlich zu neuen Perspektiven und damit auch Ziel des Coachings beitragen. Es geht um das Erleben von bedeutsamen Unterschieden. Die Sprache ist dabei Vehikel der Unterschiedsbildung. Es werden konkrete Fragen gestellt: „Woran würdest du merken, dass du weniger Stress hast?“ – „Was ist dann anders?“ – „Was noch?“ Die folgenden Methoden gehören in die Gruppe zur Unterschiedsbildung.

#### „Stattdessen“

Coachees tendieren manchmal dazu, ihr Ziel oder die vorgestellte Lösung negativ zu beschreiben. Zum Beispiel: „Ich werde mich morgens nicht mehr so müde fühlen.“ Um das Ziel zu präzisieren eignet sich jedoch eine positive Formulierung besser. Sie können der „Belohnung der Veränderungen“ (Szabo und Kim Berg, 2006, S. 73) etwas näher kommen, wenn sie sich diese möglichst deutlich vorstellen. Der Coach fragt nun mit „Stattdessen?“ nach dem neuen Zustand. Zum Beispiel so: „Du wirst dich nicht mehr so müde fühlen morgens, stattdessen fühlst du dich wie?“ Das Fragen nach dem Stattdessen kann so der Unterschiedsbildung dienen (Nicolaisen, 2013, S. 139f). Die positive Antwort könnte etwa lauten: „… stattdessen fühle mich am Morgen fit und voller Tatendrang“, womit der Fokus auf einen positiven mentalen und körperlichen Zustand gelenkt wird.

#### „Und“ statt „aber“

Ambivalenzen sind in unserem Erleben sehr häufig. Oft nehmen wir sie als Replik in einem „Ja, aber“ wahr. Die Aussage A stimmt zwar, aber da ist noch die Aussage B, die zu A im Widerspruch steht. Um den Widerspruch vorerst zu eliminieren oder das Nebeneinander von widersprüchlichen

Elementen zu akzeptieren und eine neue Perspektive auf eine Sache zu ermöglichen, kann es helfen, das „aber“ mit einem „und“ zu ersetzen. Auch diese Methode lässt sich in die Methoden der Unterschiedsbildung einreihen. Ein Beispiel: Coachee: „Ich möchte meine Prüfung unbedingt bestehen, aber ich habe nicht genug Zeit, um mich darauf vorzubereiten.“ Coach: „Ich verstehe, dass du die Prüfung bestehen möchtest, und du sagst, dass du nicht genug Zeit zu hast, dich vorzubereiten.“ So wird das Problem nicht nochmals verstärkt (Problemtrance), sondern auf zwei Gegebenheiten aufgeteilt und damit bereits entflochten. Die Perspektive verändert sich, denn dass die Prüfung bestanden sein will ist nicht das Problem sondern das Ziel. Für das Element „keine Zeit“ muss eine Lösung oder eine Strategie gefunden werden.

**Entscheidungswaage: Vorteile und Nachteile abwägen**

Nicolaisen erwähnt die Entscheidungswaage als weitere Methode zur Bearbeitung von Ambivalenzen (Handout CAS Lerncoaching, 2012, S. 1). Dabei geht es darum, die schwierige Seite eines beschriebenen Verhaltens des Coachees ins Blickfeld zu rücken und deren Vor- und Nachteile zu formulieren. Was vielleicht etwas absurd klingen mag hat einen ernsthaften Hintergrund. So betont Nicolaisen, dass der Coachee das Vorgehen des Coaches als frei von jeglicher Ironie wahrnimmt. Ein Beispiel: Der Coachee erwähnt, dass er zu faul sei, um sich auf die Prüfung vorzubereiten und seine Vorbereitung deshalb immer wieder hinausschiebt. Der Coach fragt nun neben den offensichtlichen Nachteilen auch nach den Vorteilen dieses Verhaltens. „Was bringt es dir, die Vorbereitung immer wieder hinauszuschieben?“ Die Vor- und Nachteile des Hinausschiebens werden nun auf die Waagschalen gelegt und so einander gegenüber gestellt, die unterschiedlichen Motivationen für das Hinausschieben werden herausgearbeitet.

**6. 3 Ausnahmen suchen**

Die Methode „Ausnahmen suchen“ richtet sein Hauptaugenmerk auf die Phasen oder Momente des Erlebens, in denen das Problem weniger oder gar nicht vorhanden ist und fragt danach, was während dieser Momente erlebt wird. Die Antworten führen zur Erfahrung der eigenen Ressourcen und Fähigkeiten, über die eine Lösungsfindung möglich wird (Nicolaisen, 2013, S. 141). Speziell geeignet scheint diese Methode, wenn der Coachee stark verallgemeinert. Folgendes Beispiel illustriert dies: „Immer, wenn ich im Forum einen Beitrag schreibe, dann meldet sich V. und widerspricht mir sofort.“ – „Immer?“ Die Frage nach dem „Immer, wenn?“ lässt sich im Online-Forum nachprüfen, da alle Einträge abgespeichert sind. Wenn es nicht stimmt, dass V. stets sofort widerspricht, dann kann der Coachee den Unterschied suchen. Die Frage lautet dann: „Was ist anders, wenn V. nicht widerspricht?“ Die Beschreibung, was anders ist kann zu neuen Einsichten führen, die wiederum eine Lösung ermöglichen.

### 6. 4 Hypothetisches Fragen

Das hypothetische Fragen zielt ebenfalls auf die Unterschiedsbildung hin und ermöglicht das Fragen nach den „Möglichkeiten des Erlebens und Handelns“ mit der Frage „Was wäre wenn...?“ (Nicolaisen, 2013, S. 142). Der Coachee hat die Möglichkeit, sich Möglichkeiten auszumalen, sie sich schon mal vorzustellen. Einen ähnlichen Effekt beschreiben Szabo und Kim Berg mit der Intervention des „Angenommen...“: „Nimm einmal an, dass etwas geschieht, etwas stattfindet, etwas ist. Wie ist es dann?“ Die Lösungsfindung beginnt mit der Formulierung der Vorstellung, wie es ist, wenn das Problem nicht mehr existiert. Wenn der Ausblick in eine mögliche Zukunft ohne die thematisierte Schwierigkeit geht und die hypothetische Rückschau auf das Problem, als es noch da war, also auf die Gegenwart, kann zudem Lösungswege aufzeigen. Dieses Vorgehen wird auch Wunderfrage oder Kristallkugel-Technik genannt (Pallasch & Kölln, 2004, S.169).

### 6. 5 „Sowohl/als auch“ anstatt „Entweder/Oder“

Steve de Shazer (2012, S. 217ff.) beschreibt die „Regel des Entweder/Oder“. Seine Klienten beschrieben eine Problematik, über die sie klagen, in einem ausschliessenden Kontext. Solche ausschliessende Aussagen lauten beispielsweise: „Ich habe Recht; du hast Unrecht.“
Neue Formulierungen des Problems tauchten dann auf, so de Shazer, wenn der Therapeut bzw. der Coach an die Stelle des ausschliesslichen „Entweder/Oder“ ein „Sowohl/Als auch“ setzt. Somit haben beide Recht und Unrecht. Jetzt ist es möglich, über verschiedene Perspektiven des Problems zu sprechen.

### 6. 6 „Wie?“ statt „Warum?“

Die Frage „Warum?“ impliziert, dass die beschriebene Problematik tatsächlich zutrifft, weil angenommen wird, dass es einen Grund dafür gibt, nach dem man mit diesem Fragepronomen fragt. Deshalb sollte die Frage „Warum?“ nicht gestellt werden. Eine mögliche Alternative ist die Frage nach dem „Wie?“ bzw. „Wie kommt es, dass ...?“. „Wie“ ermutigt den Coachee, zu erklären, wie es zu etwas kam. Der Ton ist zudem weniger vorwurfsvoll. Szabo und Kim Berg (2006, S. 74) führen ein Beispiel an: „Warum kommen Sie heute morgen zu spät?“ sollte ersetzt werden durch „Wie kommt es, dass Sie zu spät kommen?“. Diese Strategie lässt sich schriftlich genau gleich einhalten wie mündlich.
Für Knatz sind die Fragen „Wieso?“ und „Warum?“ im Online-Coaching unmöglich, so genannte „*No goes*“ (2012, S. 84), weil sie nicht auf Ressourcen sondern auf den Grund des Problems zielen (Problemtrance), und somit keine neuen Perspektiven fördern.

### 6. 7 Skalierungsfragen

Mit Skalierungsfragen lassen sich Differenzen feststellen und lösungsorientiert bearbeiten. Man kann diese mit normalen schriftlichen Mitteln erfragen oder eine Anwendung benutzen, welche es

den Teilnehmenden erlaubt, die eigenen Einschätzungen abzuspeichern und in einem Face-toFace-Gespräch über persönliche Lernziele nutzbar zu machen. Hier ein Beispiel einer Web-Entwicklung zu Skalierungsfragen (siehe Abbildung unten).

Der Nutzer/die Nutzerin füllt die Maske aus und reflektiert damit das eigene Lernziel. Die Anwendung fragt mittels Skalierung nach dem persönlichen Lernerfolg und fordert auf, persönliche Handlungsziele schriftlich festzuhalten.

Nach diesem ersten Schritt wird weiter nach der Zuversicht gefragt, die man hat, um einen weiteren Punkt auf der Skala zu verbessern, im untenstehende Beispiel also von 6 auf 7. Abschliessend wird die Reflexion abgespeichert oder ausgedruckt und beispielsweise als Basis für ein Face-to-Face-Lerncoaching verwendet. Der Coachee ist vollkommen frei, eigene Ziele zu definieren und diesen Prozess für alle Ziele zu wiederholen.

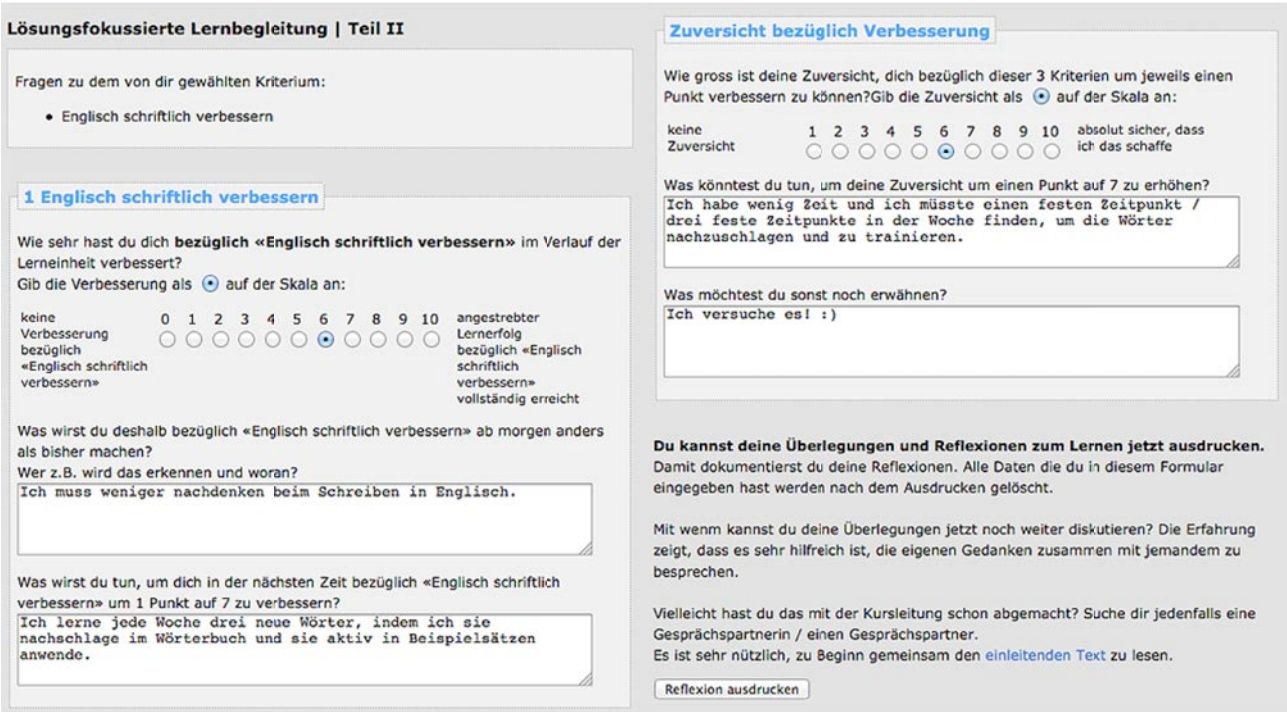



Abb. Lösungsfokussierte Selbstevaluation, Einsatz EB Zürich, Kant. Berufsschule f. Weiterbildung, Zürich

## 6. 8 Einsatz von Metaphern

Obwohl der Einsatz von Bildern und Metaphern vor allem in der Idiolektik eingesetzt wird, die den nonverbalen Teil stark einbezieht, kann man auch in der schriftlichen Kommunikation mit Bildern arbeiten. Bilder ermöglichen eine andere Sicht auf das Erleben oder einen anderen Zugang zum Coachee (Nicolaisen, 2013, S. 106).

Metaphern können einen Gedanken, ein Gefühl, eine Stimmung ausdrücken und öffnen den Zugang zu Ressourcen. Die Arbeit mit Metaphern ist auch in schriftlichen Dialogen fruchtbar. So führt Koch (2012, S. 97) ein Beispiel an, wie man eigene innere Bilder ansprechen kann: „Wenn ich Ihren Text lese, dann taucht bei mir folgendes Bild auf…“. Metaphern setzen Impulse, regen

das Denken an und führen möglicherweise zu einem Perspektivenwechsel, der dann wiederum zu einer Veränderung führt. Metaphern sind aber auch ein Vergleich, sie versinnbildlichen, wie sich ein Mensch fühlt und woran er arbeiten will oder muss.

Im Beispiel unten verwendet der Coachee zwei Metaphern um sein aktuelles Erleben zu illustrieren. Sie zeigen auf, wie verhärtet die Situation für den Coachee ist. Mit der Bearbeitung dieser Metaphern können neue Perspektiven aufgezeigt werden, die dem Coachee helfen sollen, aus dieser verfahrenen Situation herauszukommen und für sich eine Lösung zu finden. In einem ersten Schritt fragt der Coach nach, um dem Coachee seine eigenen Metaphern noch weiter zu umschreiben. Allenfalls tut sich dann bereits ein Fenster auf, durch das eine neue Sicht oder eine Ressource sichtbar wird. Gleichzeitig tastet sich der Coach vor, er stellt nur eine Frage aufs mal (Siehe Kapitel 6. 1, Tastendes Schreiben).

Meine Lehrtätigkeit
von P F - Montag, 25. Februar 2013, 09:36

Liebe M

Seit einiger Zeit nun unterrichte ich Italienisch und ich stecke im Moment in einer tiefen Krise. Meine Schüler/innen machen nicht mit, die Hausaufgaben ignorieren sie, ich hab das Gefühl, ich rede an eine Wand, wenn ich sie darauf anspreche...

Gleichzeitig komme ich mir selbst vor wie ein Stein, der sich nicht bewegt. Ich weiss nicht, was ich tun soll. Wie komme ich da raus?

Lieber Gruss, P

Bearbeiten | Löschen | Antwort | Ins Portfolio exportieren

Re: Meine Lehrtätigkeit
von M F - Montag, 25. Februar 2013, 10:01

Liebe P

Du redest an eine Wand und fühlst dich wie ein unbeweglicher Stein... Was sind das für starke Bilder!

Was meinst du? Ist es möglich, dass diese beiden Bilder zusammenhängen?
Wie wäre der Zusammenhang?

Herzlich, M

Abb. Beispiel Online-Coaching (Metapher)

## 6. 9 Weitere Gesprächsbausteine

Die untenstehende Liste entspricht der Liste der Gesprächsbausteine des Lerncoaching nach Pallasch & Kölln (2004). Es sind jene Gesprächsbausteine aufgeführt, die orts- und zeitunabhängig sind und bei denen die Sprache das Hauptmedium ist. Diese Gesprächsbausteine lassen sich weitgehend in den virtuellen transferieren.

Wenn in der Spalte „Online / Bemerkungen“ leer ist, dann kann der Baustein auch schriftlich etwa in einem Forum mit situativen Anpassungen wie in der Face-to-Face-Sitzung angewandt werden. Wenn Anmerkungen vorhanden sind, so dienen sie der Präzision oder der Ergänzung.

Die Bausteine, die explizit auf die nonverbale Kommunikation oder körperliche Bewegung ausgerichtet sind oder bei denen die Gleichzeitigkeit oder generell der Zeitfaktor eine wichtige Rolle

spielen, fehlen in dieser Liste, denn sie können nicht in befriedigender Weise in ein schriftliches Umfeld transferiert werden.

Folgende Bausteine eignen sich nicht oder nur mit sehr grossen Einschränkungen oder Veränderungen für den Einsatz im virtuellen Raum: 11 Psychische Repräsentanz (Wirkfaktoren auf das Hier und Jetzt des Gesprächs) 13 Nonverbale Signale, 15 Empathie versus Konfrontation, 24 Widersprüche (zwischen verbalem und nonverbalem Verhalten) ansprechen, 26 Erlebnis ins Hier und Jetzt, 28 Positionsstühle, 34, Doppeln, 35 Staccato, 45 bis 49: Körperbewegungen verstärken, Körperkontakt aufnehmen, Gefühlsimplosion, Psychodramatische Konkretisierung, Körperempfindungen nachspüren. 51 Innere Bilder erleben, 62 Lösungen probehandeln.

Die Bausteine unter „Entspannung“ (Pallasch & Kölln, 2004, S. 188 – 197) und „Selbstexploration des Beraters“ (S. 218 – 228) wurden weg gelassen, da es sich dabei auch um Körperarbeit oder aber nicht um einen (Online-)Dialog mit dem Coachee handelt.

| Werkzeug/ Baustein | Präsenz | Online / Bemerkungen |
|---|---|---|
| **Grundlagen** | | |
| 1 | Zuhören | aufmerksam lesen |
| 2 | Pausen ertragen | Pausen ertragen: Nicht gleich zurückschreiben und mit extrem kurzen Reaktionszeiten Druck aufsetzen. |
| 3 | Inhalt neutral wiedergeben | Zusammenfassen, auf Ton im Text achten |
| 4 | Gesprächsstörer vermeiden | |
| 5 | Direkte Fragen vermeiden | |
| 6 | Diskussion vermeiden | |
| 7 | Distanz zum Inhalt | |
| 8 | Wiederspiegeln | Sprachduktus/Soziolekte oder Schlüsselwörter widerspiegeln |
| 9 | Hineinversetzen und Nachvollziehen | Repetition von Formulierungen, Nachfragen |
| 10 | Negation konstruktiv umsetzen | Schriftliche Angebote machen |
| 12 | Aspekte heraushören | Herauslesen, zusammenfassend schriftlich festhalten |
| 14 | Angebote formulieren | |
| **Strukturierung** | | |
| 16 | Anliegen klären | |
| 17 | Stränge heraushören und benennen | Stränge herauslesen und benennen |
| 18 | Einen Strang verfolgen | Herauslesen und darlegen |
| 19 | Arbeitshypothese formulieren | |
| 20 | Gespräch in Phasen unterteilen | Dialog in Phasen unterteilen, evtl. Zusammenfassen als Hilfsmittel |
| 21 | Einsatz von Methoden | |
| 22 | Führen durch Strukturieren | |
| 23 | Erkenntnisse herausstellen | |
| **Bearbeitung** | | |
| 25 | Erlebnis konkret beschreiben | |
| 27 | Entscheidungszwang | |
| 29 | Inneres Team | |
| 30 | Zusammenhänge visualisieren | mit geeigneten Mitteln (edupad, iPad etc.) |
| 31 | Informationen geben | |
| 32 | Freie Assoziation | |
| 33 | Gefühlsgegensätze thematisieren | |

| | | |
|---|---|---|
| 36 | Interpersonale Barriere thematisieren | |
| 37 | Intrapersonale Barriere thematisieren | |
| 38 | Barriere als Problemindikator | |
| 39 | Kognitive Aufarbeitung | |
| 40 | Kognitive Umstrukturierung | |
| 41 | Zukünftige Lebensgestaltung | |
| 42 | Zirkuläres Befragen | |
| 43 | Ausnahmen suchen | |
| 44 | Wunderfrage | |
| 45 | Blick in die Zukunft | |
| **Lösungsexploration** | | |
| 55 | Lösungen aufgreifen | |
| 56 | Lösungsmatrix: Lösungen erschliessen | z. B. mit wiki, edupad, iPad etc. auch online |
| 57 | Lösungen anbieten | |
| 58 | Lösungen aufzeigen | |
| 59 | Lösungsbrainstorming | z. B. mit wiki, edupad, iPad etc. auch online |
| 60 | Lösungen konkretisieren | |
| 61 | Lösungen übertragen | |
| 63 | Hausaufgaben | |
| 64 | Erlebte Realisation aufarbeiten | |

## 7. Schussbemerkungen

In meiner Arbeit habe ich versucht, die Voraussetzungen und Methoden des Lerncoachings wie sie in der Fachliteratur beschrieben sind auf deren Einsatzmöglichkeiten im Online-Lerncoaching hin zu befragen und herauszufinden, ob die gleichen Vorzeichen auch hier gelten. Ich bin zum Schluss gekommen, dass Online-Coaching grundsätzlich neue Formen des Dialogs zulässt. Einige Rahmenbedingungen sind zwar im Online- wie im Präsenz-Coaching gleich oder ähnlich, etwa die therapeutische Haltung des Coaches, oder das Gewicht der Sprache im ganzen Prozess, ob sie nun mündlich oder schriftlich zum Einsatz kommt. Dennoch liegt der grösste Unterschied genau da im Einsatz der Sprache. Schriftlichkeit und Mündlichkeit sind zwei sehr unterschiedliche Erscheinungsformen von Sprache.

Die defizitäre Beschreibung der Kanalreduktion oder auch der Sozialen Präsenz von Medien, wie dies in der Medienwissenschaft geschah, ist nicht befriedigend. Im Gegenteil, der andauernde Erfolg des Internets zeigt, dass gerade die Vernetzung der Menschen auch im virtuellen Raum gewinnbringend sein kann, wenn man weiss, wie die neuen Medien zu nutzen sind. Das Gleiche gilt auch für das Online-Coaching. Wer die Vorteile schätzt, wird die Nachteile in Kauf nehmen, dafür neue Erfahrungen mit Coaching machen. Die Kombination der beiden Coaching-Formen, Präsenz- und Online-Coaching, könnte hier sehr fruchtbar sein. Online-Coaching könnte eine interessante Erweiterung des Prozesses bilden, gerade weil die Verlangsamung des Dialogs eine inhaltliche Verdichtung nach sich zieht.

Einige Themen konnten in dieser Arbeit nur oberflächlich diskutiert werden. Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes konnte ich nur wenige Beispiele zur Illustration benutzen. Weitere Untersuchungen mit Praxisbeispielen würden Aufschluss geben über die Art und Weise, wie beispielsweise der Rapport oder das Pacing und Leading online konkret etabliert und aufrecht erhalten werden. Eine qualitative Beschreibung von Online-Coaching mit seinen Kriterien, so wie sie auch in der Fachliteratur gefordert wird, würde die Kompetenzentwicklung der Coaches im Hinblick auf eine mögliche Online-Arbeit fördern.

Auch könnte man das Phänomen der Oraliteralität in der Online-Kommunikation und deren praktische Erscheinungsformen untersuchen, speziell auch auf linguistischer Ebene. Die Forschung wird ebenfalls weiterhin Aufschluss geben über Eigenheiten und Einsatz von Sprache in der virtuellen Welt, die zwangsläufig und zunehmend zum Teil unserer Erlebniswelt wird und es in individuell unterschiedlichem Masse ja bereits ist.

Die Erkenntnisse aus meiner Arbeit werde ich in meiner Praxis als Online-Coach von Kolleg/innen und Lernenden nun bewusst beobachten und anwenden. Die Erkenntnisse werde ich sammeln und mit meinen Kollegen diskutieren, einserseits, um selbst neue Kompetenzen zu gewinnen und diese andererseits auch anderen zugänglich zu machen.

**Literaturverzeichnis**

Arnold, P., Kilian, L., Thilosen, A., Zimmer, G. (2011). Handbuch E-Learning. Lehren und Lernen mit digitalen Medien. Bielefeld: Bertelsmann.

De Shazer, S. (2012), Wege der erfolgreichen Kurzzeittherapie, (11. Auflage) Stuttgart: Klett Cotta.

De Shazer, S. (2009), Worte waren ursprünglich Zauber. Von der Problemsprache zur Lösungssprache. Heidelberg: Auer.

Döring, N. (2003). Sozialpsychologie des Internet, Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle: Hogrefe.

Gasser, P. (2003). Lehrbuch Didaktik. Bern: hep-Verlag.

Knatz, B., (2012). Coaching per Internet – wie es geht und wie es wirkt. In: Geissler, H. und Metz, M. (Hrsg.): E-Coaching und Online-Beratung, Formate, Konzepte, Diskussionen (S. 71 – 86). Wiesbaden: Springer VS.

Koch, B. (2012). "onlineCoaching": ein geschriebener Dialog unabhängig von Zeit und Raum. In: Geissler, H. und Metz, M. (Hrsg.): E-Coaching und Online-Beratung, Formate, Konzepte, Diskussionen (S. 87 – 100). Wiesbaden: Springer VS.

Misoch, S. (2006), Online-Kommunikation, Konstanz :UVK.

Nicolaisen, T. (2013), Lerncoaching-Praxis, Coaching in pädagogischen Arbeitsfeldern, Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Ojstersek, N. (2007), Betreuungskonzepte beim Blended Learning, Gestaltung und Organisation tutorieller Betreuung, Medien der Wissenschaft, Band 41, Münster

Ojstersek**,** N. & Kerres, M. (2008): Virtuelles Coaching beim E-Learning. In: Geissler, H. (Hrsg.): E-Coaching. Baltmannsweiler: Schneider Verlag, S. 60 – 70.

Pallasch**,** W. & Hameyer, U., (2008) Lerncoaching. Theoretische Grundlagen und Praxisbeispiele zu einer didaktischen Herausforderung: Weinheim und München: Beltz Juventa.

Pallasch, W. & Kölln, D. (2004). Pädagogisches Gesprächstraining, Weinheim und München: Juventa.

Reindl, R., Hennenrieder, M., Hünniger, J. (2012), Schriftlichkeit in virtuellen Beratungssettings. In: Geissler, H., und Metz, M., (Hrsg.), E-Coaching und Online-Beratung, Formate, Konzepte, Diskussionen (S. 339 – 357). Wiesbaden: Springer.

Schulz-von Thun, F. (2006), Miteinander reden. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt. Originalausgabe 1981.

Szabo, P. & Kim Berg, I. (2006) Kurz(zeit)coaching mit Langzeitwirkung. Basel: Borgmann Media.

**Quellen im Internet**

Korzenny, Felipe (1977 und 2002), A Theory of Electronic Propinquity. Mediated Communication in Organisations. URL: http://korzenny.comm.fsu.edu/Propinquity.pdf

Risau, P. & Riesenbeck, G. (2011). Virtuelle Beratungsräume – Multimedia Tools und interaktive Elemente in der Online-Beratung. In: In: e-beratungsjournal.net, 7. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2, April 2011.
URL: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/risau_riesenbeck.pdf

Schneider-Ströer, J. (2011). Schriftbasiertes E-Coaching: Einsatzfelder, Rahmenbedingungen und Grenzen – Eine Befragung im deutschsprachigen Raum. In: e-beratungsjournal.net, 7. Jahrgang, Heft 1, Artikel 8, April.
URL: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/schneider.pdf

**Emoticons**
http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_emoticons und http://de.wikipedia.org/wiki/Emoticon

**Akronyme**
http://www.netlingo.com/acronyms.php

**Netzjargon**
http://de.wikipedia.org/wiki/Netzjargon

**Graue Literatur**

Pallasch, W., Tams, K., Nicolaisen, T. (2008). Resonanzphänomene, Anthropologische und neurophysiologische Überlegungen zum Grundverhalten in der Interaktion und Kommunikation. Kiel: AS, Handout im CAS Lerncoaching PHTG 2011–2013.

Nicolaisen, T. (2012). Arbeit mit Ambivalenzen. Handout CAS Lerncoaching Modul 9 PHTG 2011– 2013.

**Deklaration der Eigenleistung**

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit

- selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
- bisher nicht in irgend einer Form als Leistungsnachweis oder Abschlussarbeit vorgelegt habe,
- falls sie meine Organisation betrifft, meinen Arbeitgeber über Titel, Form und Inhalt unterrichtet und das Einverständnis eingeholt habe.

..... .....

Ort, Datum Unterschrift

CC BY NC