

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.

Dieses Bildkartenset ist erhältlich als:
GTIN 4019172300357 Print
ISBN 978-3-407-36926-0 E-Book (PDF)

1. Auflage 2022

© 2022 Beltz Verlag
in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel
Werderstraße 10, 69469 Weinheim
Alle Rechte vorbehalten

Lektorat: Julia Zubcic
Umschlaggestaltung: Michael Matl
Herstellung, Satz und Layout: Jenny Pötzsch
Druck und Bindung: Pario Print, Kraków
Printed in Poland

Weitere Informationen zu unseren Autoren und Titeln finden Sie unter:
www.beltz.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort von Prof. Dr. Harald Geißler	2
Hintergründe und Ziele dieses Kartensets	3
Blended Coaching & Counseling – eine Begriffsbestimmung	6
Was ist BCC?	6
Und was ist BCC nicht?	10
Was kann BCC?	12
Über die Gestaltung von BCC-Prozessen	13
Voraussetzungen auf Seiten der Beratenden	13
Voraussetzungen auf Seiten der Klient*innen	16
Prozessgestaltung anhand dreier Beispiele	16
Nutzung dieses Kartensets	21
Aufbau des Kartensets	21
Kurzübersicht aller Karten	22
Aufbau der Gliederungskarten	24
Aufbau der Methodenkarten	25
Abschließende Hinweise	26
Verwendete und vertiefende Literatur	27
Vorstellung des Autorentams	29
Herausgeber	29
Autorinnen und Autoren	29

Vorwort von Prof. Dr. Harald Geißler

Das vorliegende Kartenset beinhaltet eine inhaltlich breit angelegte Sammlung anregender Methoden von Praktiker*innen für Praktiker*innen. Inhaltlich geht es um Blended Coaching & Counseling und damit um die Frage, welche elektronischen Medien in diesem Praxisfeld genutzt und wie sie miteinander sinnvoll verbunden werden können. Diese Frage beantworten die Autor*innen der Kartensammlung mit einer übersichtlich dargestellten Vielzahl langjährig erprobter Praxisbeispiele. Damit reagiert das vorliegende Werk auf einen Praxisbedarf, der in den letzten Jahren ständig größer geworden ist und bisher noch nicht befriedigend beantwortet werden konnte. Es ist deshalb ein Werk *aus der Praxis für die Praxis*.

Die so angelegten und ausgerichteten Praxisbeispiele werden auf 50 Karten präsentiert. Nicht ohne Absicht werden sie als »Coachingkarten« bezeichnet, da ihre Funktion darin besteht, selbst Coachingmedien zu sein. Sie leiten die Leserschaft in einer methodisch gut durchdachten Art und Weise an, wie ihre Coaching- und Beratungspraxis sinnvoll angereichert bzw. verbessert werden kann.

Zu diesem Zweck liegt allen Karten ein *einheitliches Schema* zugrunde, und zwar dergestalt, dass auf der linken Vorderseite jeder Karte der Anspruch und die Vorgehensweise der jeweiligen Intervention beschrieben und rechts daneben die wichtigsten Nutzenargumente genannt werden. Auf der Rückseite ist

ein Textfeld für ein illustrierendes Praxisbeispiel und eines für Hinweise bezüglich alternativer Umsetzungsmöglichkeiten vorgesehen. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf der Frage, welche alternativen Medien sich anbieten bzw. wie sie im Sinne von »Blended« sinnvoll verbunden werden können.

Dieser Aspekt kommt nicht zuletzt auch dadurch zur Geltung, dass jede Karte eine Farbe hat, die symbolisch das jeweils *dominante Kommunikationsmedium* markiert, d. h. anzeigt, ob die jeweilige Intervention im Wesentlichen face-to-face oder als Video-, Telefon- oder E-Mail-Kommunikation oder mithilfe von Messengerdiensten durchgeführt wird.

Diese Kommunikationsmedien lassen sich mit unterschiedlichen Problemlösemedien verbinden. Im aktuellen Wissenschaftsdiskurs werden diese in vier Gruppen gegliedert, nämlich in text- und bildbasierte sowie in unterschiedlich gestaltete und gestaltbare 2D-visuelle Medien und in 3D-visuelle Plattformen, die virtuelle Welten mit Avataren anbieten. Vor diesem Hintergrund fokussieren die Herausgeber das Konzept der Problemlösemedien neben synchronen auch auf *asynchronen Aufgaben*, mit denen die synchronen Coaching- bzw. Beratungssitzung vor- und nachbereitet werden können. In diesem Kontext machen einige Autor*innen zudem darauf aufmerksam, dass die von ihnen vorgestellte Aufgabe nicht nur geeignet ist, Selbstcoachings anzuleiten, sondern sinnvoll auch innerhalb von – face-to-face oder online mithilfe von Video- oder Audiokommunikationstechnologie durchgeführten – Coachingsitzungen bearbeitet werden kann bzw. sollte.

Mit diesem Aufbau und Anspruch wendet sich das vorliegende Werk an die Praxis von Coaching und Counseling, und zwar zum einen an *Praktiker*innen mit einem hinreichend elaborierten Professionalisierungsgrad*, also an eine Zielgruppe, die in der Lage ist, die verschiedenen Methoden in ein Coaching- bzw. Beratungskonzept zu integrieren. Das Kartenset kann als ein wertvolles Nachschlagewerk oder Brainstorming-Tool genutzt werden, das es in dieser Form bisher noch nicht gibt. Besonders anregend ist dabei auch der sonst nicht übliche Zusammenschluss von Coaching und Counseling.

Für *Anfänger* hingegen ist der größte Gewinn des vorliegenden Werkes, eine inhaltlich breit angelegte Sammlung konkreter Praxisbeispiele dafür zu bekommen, wie man die elektronischen Medien für Coaching und Counseling nutzen kann und welche ganz unterschiedlichen Möglichkeiten sich dabei anbieten. Insbesondere die anschauliche Darstellung der verschiedenen Einzelpraktiken ist für diese Zielgruppe eine ideale Motivation, das Gelesene möglichst schnell in der Praxis auszuprobieren und dabei neugierig zu erkunden, wie man die verschiedenen Anregungen sinnvoll miteinander zu einem konzeptionellen Ganzen verbinden kann. Hierbei können die Hinweise, die die Herausgeber in ihrem Booklet und in den Ausführungen zu Beginn jedes Kartenabschnitts geben, eine wertvolle Hilfestellung sein.

Hamburg, im April 2022

Prof. Dr. Harald Geißler

Hintergründe und Ziele dieses Kartensets

Die Digitalisierung ist in den letzten Jahren in viele Lebensbereiche vorgedrungen und stellte die Gesellschaft nicht zuletzt während der Corona-Pandemie vor neue Herausforderungen (Hepp, 2021). Auch viele Coaches und Berater*innen konnten sich dem Coaching bzw. der Beratung auf Distanz, zumeist per Videokonferenz, nicht mehr gänzlich entziehen. Dabei haben elektronische Kommunikationskanäle sowohl in der Medizin als auch in der Psychologie eine lange Tradition (Sammons et al., 2020). Bereits 1879 wurden beispielsweise Telefone in der Medizin eingesetzt, um einen Besuch von zu behandelnden Personen in der Praxis zu vermeiden. Auch in Deutschland hat die Online-Beratung in Form von E-Mail und Chat eine über 25-jährige Tradition (Engelhardt, 2021a). Darum gingen Expert*innen weit vor der Corona-Pandemie davon aus, dass sich Beratung und Coaching auf Distanz sowohl als Alternative zum Präsenz-Setting als auch als dessen Ergänzung immer weiter verbreiten werden (z. B. BerningerSchäfer et al., 2016; Weiß, 2013). Dies wurde unter anderem damit begründet, dass sich für Distanz-Beratungen sowohl wissenschaftlich als auch in der eigenen Praxis bestätigen würde, was die Forschung über die Nachbardisziplin, die Video-Therapie, durch mehrere Meta-Analysen bereits belegen konnte: Demnach gelten Therapien auf Distanz nicht

nur als allgemein durchführbar, sondern auch als ähnlich wirksam wie Präsenz-Therapien (z. B. Backhaus et al., 2012). Selbst die für die Therapie so wichtige Beziehung zwischen Therapeut*innen und Patient*innen lässt sich auf die Entfernung aufbauen, ohne sich vorher in Präsenz getroffen haben zu müssen (Simpson et al., 2020).

Doch obwohl Beratung und Coaching auf Distanz einige offenkundige Vorteile, wie die wegfallenden Reisekosten und -zeiten, mit sich bringen (für Übersichten siehe Engelhardt, 2021a; Hörmann et al., 2019) und auf Seiten der Ratsuchenden akzeptiert und manches Mal sogar bevorzugt werden (Simpson et al., 2020), wird deren Ein- und Durchführung von Seiten der Beratenden in Studien immer wieder skeptisch gesehen (Mitchel, 2020; Smith et al., 2020). Das Präsenz-Setting gilt vielen Beratenden nach wie vor als »Goldstandard« (BPtK, 2020).

In einer eigenen Studie (Römer & Mundelsee, 2021) untersuchten wir die Ursachen dieser Skepsis und fanden eine negativere Einstellung gegenüber dem Distanz-Setting u. a. mit einer höheren Berufserfahrung assoziiert. Neben Fragen des Datenschutzes gilt die schwierige Umsetzung von Coaching- und Beratungsmethoden gerade bei den erfahreneren, älteren Beratenden als häufig genannter Kritikpunkt am Online-Setting. Je nach Ausbildungshintergrund nutzen sie in Präsenz beispielsweise systemische, gestalt- oder kunsttherapeutische Methoden mit Figuren oder Malutensilien. Die räumliche, haptische und kinästhetische Dimension solcher

Methoden bringt eine eigene Qualität in den Prozess. Hierauf im Distanz-Setting in Gänze zu verzichten, wäre verständlicherweise eine erhebliche Eingrenzung des eigenen Handlungsspielraums. Ähnlich erging es uns selbst zu Beginn der Corona-Pandemie: Gemeinsam mit zwei Beraterkollegen entstand daraufhin das Vorgänger-Kartenset »50 Coachingkarten Online-Coaching: Das Methodenset für digital gestützte Beratung« (Sawatzki et al., 2021) sowie – gemeinsam mit befreundeten Entwicklern – die Plattform coachingspace.net, auf der verschiedene Online-Beratungs-Tools zur Verfügung stehen.

Nicht die bewährten Methoden »zur Hand« zu haben, sollte damit als Argument gegen das Online-Setting der Vergangenheit angehören. Doch während sich in Zeiten der Corona-Lockdown-Maßnahmen eine Art Zwangskontext ergab, bei denen Berater*innen und Coaches nicht immer ganz freiwillig auf das Präsenz-Format verzichteten, stellt sich für die Zukunft die Frage: Welchen Stellenwert werden Online-Formate zukünftig im Kanon der anderen Beratungsformate einnehmen (Geißler, 2020)? Vermutlich gilt hier, wie so oft, das systemische »sowohl als auch«: Neben den unbestrittenen Vorteilen des Distanz-Formats geht auch dieses mit einigen Schwächen einher (z. B. fehlende soziale und körpersprachliche Hinweisreize; für eine Übersicht siehe Hörmann et al., 2019), sodass zukünftig vielmehr die Frage relevant wird, wie Distanz-Formate jene in Präsenz optimal ergänzen können und sich somit die Vorteile aller Formate nutzen lassen (Kup-

fer & Mayer, 2019). Mischformen, sogenannte Blended-Konzepte (»blended« = dt. »gemischt«), gehören deshalb nicht nur in unseren Augen die Zukunft im Coaching und Counseling (siehe z. B. auch Hörmann & Engelhardt, 2022). Beispielsweise gaben 83% der befragten Berater*innen und Coaches in einer Umfrage an, dass sich eine solche Mischung nach der Corona-Pandemie etablieren werde (managerSeminare, 2020; siehe auch die Umfrage des mmb Trendmonitors, 2020).

Damit es auch für diese Form des Beratens, bei der verschiedene Formate, wie Telefon, Video und Präsenz, miteinander kombiniert werden, nicht an Methoden mangelt, stand für uns schnell fest: Eine zweite Methodensammlung für das Blended Coaching und Counseling (im Folgenden kurz: BCC) sollte her! Und da wir in unserer eigenen Beratungs- bzw. Supervisions-Praxis nur einige der vielen möglichen BCC-Formate nutzen, haben wir uns dieses Mal zahlreiche Expertinnen und Experten als Mitautor*innen dazu eingeladen.

Doch bei all der Euphorie fürs BCC mahnen Engelhardt und Hörmann (2022) auch zurecht zur Vorsicht: Nicht alles, was »blended« heißt, ist auch »blended«. BCC ist weitaus mehr als ein kurzer E-Mail-Kontakt zwischen zwei Präsenzsitzungen und auch mehr als ein unsystematischer Mix verschiedener Beratungskanäle. Auf Seite der Beratenden benötigt es laut Camenzind et al. (2021) vielmehr u. a. (a) das konzeptionelle Wissen für systematisch gestaltete BCC-Prozesse, (b) die dafür notwendigen Tools und Techniken sowie (c) die Motivation und das Bewusstsein fürs BCC. Auf dieser Grund-

lage entstand das vorliegende Kartenset, das damit drei Ziele verfolgt:

- (1) Die allgemeinen Hinweise in diesem *Booklet* sowie auf den *Gliederungskarten* des Kartensets sollen ein Bewusstsein dafür schaffen, um was es bei BCC geht und wie Sie BCC-Prozesse auf dieser Basis *konzeptionell* gestalten können. Es geht dabei also um die übergeordnete Umsetzungsebene.
- (2) Die *Methodenkarten* geben Ideen und Hinweise zu Tools und Techniken und zeigen somit auf, wie Sie Beratungs- und Coachingsitzungen innerhalb von BCC-Prozessen *methodisch* gestalten können. Es geht dabei also um die konkrete Umsetzungsebene.
- (3) Wir hoffen damit allen Kolleginnen und Kollegen, die Lust haben, zukünftig mehr »blended« zu arbeiten, einen guten Startpunkt zu ermöglichen und allen bereits erfahrenen unter Ihnen neue Anregungen für Ihre BCC-Prozesse zu bieten.

Nun wünschen wir viel Spaß beim Lesen und später viel Erfolg beim Blended-Coachen und -Counseln!

Dennis Sawatzki & Lukas Mundelsee im April 2022

Blended Coaching & Counseling – eine Begriffsbestimmung

unter Mitarbeit von Christina Pollmann

Wie bereits angedeutet, ist es Auffassungs- und Definitionssache, was unter »blended« verstanden wird. Dies beginnt schon bei der Bezeichnung: Begriffe wie »hybrid«, »alternating« oder »mixed« werden teils synonym verwendet (Mundtsee, 2021). Darum stellen wir im Folgenden zunächst unser Verständnis von Blended Coaching und Counseling dar und grenzen es von anderen Formen und Formaten ab (siehe dazu auch Geißler & Rödel, 2022).

Was ist BCC?

Beginnen wir klassisch mit einer Definition: In Anlehnung an Hörmann et al. (2019), Engelhardt (2021a), Geißler (2018) sowie Berninger-Schäfer et al. (2016) bezeichnen wir BCC als die *systematische, konzeptionell fundierte, passgenaue Kombination...*

- ...verschiedener *Formate*, unterscheidbar anhand:
 - der Lokalität (Distanz & Präsenz),
 - der Synchronität (asynchron & synchron) und
 - der Digitalität (analog & digital);

- ...sowie verschiedener *Settings*, unterscheidbar nach:
 - den Anwendungskontexten (u. a. Coaching, Supervision und Beratung) und
 - den Personenkonstellationen (möglich sind Einzel-, Paar- und Gruppensettings).

Im Folgenden gehen wir auf die einzelnen Aspekte dieser Definition genauer ein.

Was kann gemischt werden?

In BCC-Prozessen lassen sich viele Formate miteinander kombinieren. Wir haben uns für dieses Kartenset für die Formate Präsenz, Video, Telefon, Messenger, E-Mail und asynchrone Aufgaben entschieden, um damit möglichst viele der häufig genutzten Formate in BCC-Prozessen abzudecken. Wie in der Definition angedeutet, lassen sich die Formate danach unterscheiden, ob (a) die Beratung in (physischer) Präsenz oder auf (räumliche) Distanz durchgeführt wird, ob (b) diese synchron oder asynchron abläuft und ob (c) analoge oder digitale (teilweise online-basierte) Problemlöse- und Kommunikationsmedien zum Einsatz kommen.

Die Unterscheidung zwischen (a) Präsenz und Distanz erschließt sich schnell: Entweder wir befinden uns in einem kopräsenten Raum, könn(t)en uns also physisch die Hand reichen, oder wir könn(t)en das eben nicht, befinden uns also

auf Distanz zueinander. Während jedoch für viele seit der Corona-Pandemie mit Letzterem in erster Linie die Beratung per Video gemeint ist, sind andere Distanz-Formate in der psychosozialen Beratung schon lange Jahre etabliert. Am häufigsten und geläufigsten sind schriftbasierte asynchrone Formate wie E-Mail, Chat und Internetforen. Doch auch telefonisch lässt sich Beratung auf Distanz durchführen.

Weitere (b) asynchrone und synchrone Formen aus dem digitalen Alltag lassen sich in die Beratung einbeziehen: Gerade unter Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind beispielsweise Text- und Sprachnachrichten über Messengerdienste ein häufig genutztes Kommunikationsmittel, welches sich auch in der Beratung einsetzen lässt. Abhängig davon, ob man zeitgleich miteinander »chattet« oder Zeit verstreicht, ehe man Nachrichten liest und darauf antwortet, können Messengerdienste entweder asynchron oder synchron (bzw. exakter wäre »simultan«) eingesetzt werden. Ebenso können den Klient*innen zwischen zwei synchronen Terminen digital erstellte Materialien, beispielsweise digitale Whiteboards und online verfügbare Videos, mit einer bestimmten Aufgabenstellung zugeschickt werden. Es muss jedoch nicht immer digital sein: Auch (analoge) Arbeitsblätter und die Beltz Logbücher, die Klient*innen zwischen zwei Beratungssitzungen bearbeiten, zählen zu den asynchronen Distanz-Formaten.

Dies leitet über zu den (c) analogen oder digitalen Problemlöse- oder Kommunikationsmedien. Einige Formate sind

aufgrund des Kommunikationskanals per se digital (z. B. E-Mail, Video, Messengerdienste), bei anderen ist die Unterscheidung nicht eindeutig. Seit einigen Jahren laufen die meisten (Festnetz-)Telefone zum Beispiel über Voiceover-IP und sind somit digital, nur noch wenige laufen analog. Zudem lassen sich sowohl Arbeitsblätter als auch Beratungstools wie Bildkarten, Systembretter und Co. inzwischen auch digital in BCC-Prozessen einsetzen. Dies beschränkt sich nicht nur auf den Einsatz im Distanz-Setting (z. B. bei asynchronen Aufgaben), sondern lässt sich dank mobiler Endgeräte (Laptop, Tablet, Smartphone) auch in Präsenz umsetzen und wird in der Literatur als sogenanntes »enriched« (engl. angereichertes) Format bezeichnet (Hörmann et al., 2019). Beispiele, wie sich solche Mischungen mit unserer Beratungsplattform coachingspace umsetzen lassen, stellen wir in den Downloadmaterialien zur Verfügung.

Wichtig: Weil digitale Medien nicht immer auf das Internet zugreifen müssen, sind diese nicht automatisch »online«, sondern können auch offline verwendet werden (z. B. eine Power-Point-Präsentation, die unterstützend in einer Präsenz- oder einer Video-Sitzung gezeigt wird). Die folgende Tabelle fasst die Formate und drei Unterscheidungskriterien zusammen.

		Präsenz		Distanz	
		synchron	asynchron	synchron	
analog	kopräsent ohne digitale Medien		asynchrone Aufgaben ohne digitale Medien	(alte Telefone)	
	kopräsent mit digitalen Medien («enriched»)		asynchrone Aufgaben mit digitalen Medien, E-Mail, Messengerdienste	Telefon, Video, Messengerdienste	

Spannend bleibt daneben auch die Entwicklung rund um Virtual-Reality-Brillen. Perspektivisch wird diese VR-Technik ebenfalls in BCC-Prozessen eingesetzt werden können und das Beratungserlebnis in der virtuellen Realität wird hinsichtlich der Möglichkeiten neu zu durchdenken sein.

Wie kann gemischt werden?

Vor dem Hintergrund der vielen möglichen Formate ergeben sich in BCC-Prozessen zahlreiche mögliche Kombinationsmöglichkeiten. Laut Definition sollten die Formate jedoch nicht irgendwie, sondern systematisch, konzeptionell fundiert und passgenau gemischt werden. Eine interessante erste Annäherung, wie eine solche Mischung aussehen kann,

bietet Weiß (2013). Sie unterscheidet insgesamt vier BCC-Konzepte:

- (1) *Veränderung online*, bei der das Erstgespräch in Kopräsenz und der eigentliche Beratungsprozess dann auf Distanz stattfindet. Laut Weiß eigne sich dieses Konzept z. B. für komplexe Problemsituationen, bei denen der Klärungsprozess viel Zeit in Anspruch nimmt. Durch das Distanz-Format ließe sich eine effiziente Begleitung durch häufige Kurzkontakte ermöglichen.
- (2) *Einstieg online*, bei der der Erstkontakt auf Distanz stattfindet und man sich danach in Präsenz trifft. Hier kämen die Niedrigschwelligkeit, Anonymität und Unverbindlichkeit des Distanz-Formats zum Tragen, sodass für dieses Konzept v. a. Beratungsanlässe mit stigmatisierenden, schambesetzten Themen in Frage kämen sowie Klient*innen mit Berührungängsten und Hemmschwellen. Sobald das Vertrauen zu den Beratenden aufgebaut sei, könne man sich dann in Präsenz treffen und die Beratung dort fortsetzen.
- (3) *Abschluss online*, bei dem nach Abschluss des in Präsenz stattfindenden Beratungsprozesses zusätzliche Distanzsitzungen zur Nachsorge angeboten werden. Dieses Konzept fände v. a. in therapeutischen Settings Anwendung, bei denen zunächst stationär behandelt und dann eine Nachsorge in Distanz aufgrund des Wegfalls der An- und Abreise angeboten werden könnte. Ebenso könnten aber auch andere Beratungsbereiche möglich sein, in denen bei-

- spielsweise die in der Beratung erarbeiteten Schritte nochmals nach einiger Zeit punktuell nachbesprochen werden.
- (4) *Flexibler Wechsel*, bei dem das Präsenz- und Distanz-Format situativ, bedarfs- und zielorientiert abwechseln. Dabei spielen konzeptionelle Überlegungen zu Nutzungsmotiven, Zielen, Schwerpunkten und einem differenzierten Blick auf die Klient*innen eine Rolle.

Während Weiß (2013) damit vor allem auf den Wechsel zwischen Distanz und Präsenz fokussiert, wird mit Blick auf die oben genannten weiteren Unterscheidungskriterien (asynchron – synchron, digital – analog) deutlich, dass neben diesen vier Blended-Konzepten zahlreiche weitere Kombinationen möglich sind. Viele Online-Plattformen und -Tools speichern zum Beispiel die angewendeten Methoden im Hintergrund automatisch ab und lassen sich zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt sowohl mit als auch ohne Coach nochmals aufrufen, sodass daran auch asynchron weitergearbeitet und die Beratung prozessorientiert gestaltet werden kann.

Die Möglichkeiten sind also mannigfaltig. Im Mittelpunkt der Überlegungen stehen dabei jedoch immer die Klient*innen und deren Anliegen. Bei all den Möglichkeiten kann BCC eben auch bedeuten, dass Sitzungen ganz klassisch in Präsenz stattfinden, wenn dieses Format in dem Moment den Beratungsprozess am besten voranbringt. Wie man diese Entscheidungen treffen kann, stellen wir anhand von drei Fallbeispielen (S. 18) dar.

In welchen Settings kann gemischt werden?

BCC lässt sich in sämtlichen Kontexten einsetzen: Sei es im Business-Coaching, in der psychosozialen Beratung (auch Counseling genannt) – z. B. Familien-, Ehe- oder Erziehungsberatung – in der schul- und sportpsychologischen Beratung, in der Supervision sowie – der Vollständigkeit halber sei es erwähnt – prinzipiell auch in der Therapie, wobei dieses Kartenset darauf nicht ausgelegt ist. Wir haben uns in der Namensgebung des Kartensets für die beiden Kontexte Coaching und Counseling entschieden, um damit die zwei wahrscheinlich größten Kontexte einzuschließen. Bei der Auswahl der Methoden haben wir jedoch darauf geachtet, dass sie in möglichst vielen Bereichen eingesetzt werden können. Auch unser Autorenteam setzt sich aus Expertinnen und Experten verschiedener Kontexte zusammen.

BCC ist zudem prinzipiell unabhängig davon, mit wie vielen Personen es umgesetzt wird. Damit hängen jedoch selbstverständlich Überlegungen hinsichtlich der Prozesssteuerung zusammen und nicht jedes Format (v. a. E-Mail und Telefon) eignet sich für das Mehrpersonen-Setting. Darauf gehen wir im Kartenset ein, indem wir erläutern, ob und wie sich die Methoden in anderen Formaten umsetzen lassen.

Und was ist BCC nicht?

BCC ist nicht der Einsatz anderer Medien für organisatorische Zwecke

Eine Kurznachricht auf einen Anrufbeantworter sprechen und zur Terminabstimmung eine E-Mail schreiben: Auch hier werden verschiedene Kommunikationskanäle genutzt, die über das Präsenz-Format hinausgehen. Solch ein unterstützender Einsatz anderer Medien ist jedoch noch kein BCC. Die Nutzung digitaler Kanäle aus organisatorischen Gründen unterscheidet sich von der Konzeption eines Beratungsprozesses, der in verschiedenen Prozessphasen die passenden Zugänge und Medien einbezieht.

BCC ist keine Notlösung

BCC ist keine Notlösung, die überbrückt, dass Beratung in Präsenz aus bestimmten Gründen im Moment nicht möglich ist. In dem Fall schwebt über der Nutzung digitaler Optionen immer der Grundgedanke, dass »richtige« Beratung face-to-face bedeutet und von den digitalen Lückenfüllern möglichst schnell wieder in die Präsenz gewechselt werden sollte (Wenzel, 2015). Sieht man BCC als »Notlösung« schwingt dabei immer mit, dass im digitalen Raum nur eine weniger gelingende, weniger effektive, weniger passende Beratungsleistung

erbracht werden könne. Mit dieser Grundeinstellung verhindert man selbst aktiv, dass BCC gewinnbringend eingesetzt werden kann. Die bewusste Entscheidung für das BCC unterscheidet sich von dieser Notlösungs-Einschätzung grundlegend und setzt auf das Gelingen und auf die Stimmigkeit von digitalen Interventionen im Prozess.

BCC ist keine Technik-Show

Warum nutzen wir dieses Tool? Weil es da ist? Nein, denn BCC ist keine Technik-Show nach dem Motto: Wir setzen immer alles ein, was wir haben, weil wir es haben oder weil wir es können. Erinnerung sei an die Definition: konzeptionell fundiert und passgenau. Das kann also auch bedeuten, dass »ganz klassisch« ein Gespräch im analogen Raum geführt wird. Auch hier geht es nicht um ein gegenseitiges Ausspielen von analogen und digitalen Möglichkeiten, um ein »besser« des Einen oder »schlechter« des Anderen. BCC folgt dem Grundsatz »form follows function«, und die Funktion von Beratung liegt letztlich in der bestmöglichen Bearbeitung des Anlasses und Anliegens unserer Klient*innen.

Präsenz



Das Beratungsgespräch in Präsenz, bekannt auch als Face-to-Face-Beratung (kurz: F2F-Beratung), galt lange als die einzig »echte und richtige« Beratungsform. Klassisch verabreden sich Ratsuchende und Beratende zu einer bestimmten Zeit an einem Beratungsort. Für die verabredete Dauer des Gesprächs geht es nun ungestört und exklusiv um die Themen, Anliegen und Probleme der Klient*innen. Im direkten Kontakt stehen alle Sinne und damit auch die nonverbalen Signale unmittelbar zur Verfügung und können Einfluss auf das Beratungsgeschehen nehmen. Die Gefühlsebene, die Wahrnehmung und das Erleben, auch Faktoren wie Nähe und Distanz und die »Chemie« zwischen den Beteiligten sind direkt erfahrbar. In Präsenz können vorhandene Materialien genutzt werden.

Im BCC-Prozess gehen wir hier noch einen Schritt weiter durch die Nutzung digitaler Medien in der Präsenz-Situation und profitieren von deren Vorteilen, wie beispielsweise den Zugriff auf vielfältige Inhalte (vgl. mehrere Methoden in dieser Box). Hier sprechen wir von der sogenannten »enriched« F2F-Beratung (»enriched« = »angereichert«). Um einige zu nennen:

- › Digitale Apps, wie beispielsweise Lerntagebücher oder Online-Coaching-Plattformen
- › Kollaborative Schreibprogramme auf dem Tablet, beispielsweise für Themensammlungen
- › Digitale Bild-, Audio- oder Videodateien für Übungssettings

Die Begriffe »Online-Beratung« bzw. »Digitale-Beratung« als Antagonisten zur klassischen Präsenz-Beratung zu sehen, führt im BCC-Kontext in die Irre: In »enriched« Präsenz-Sitzungen kommen auch digitale (Online-)Medien zum Einsatz, weshalb wir uns zur besseren Unterscheidbarkeit für den Begriff »Distanz-Format« entschieden haben.



- › Präsenz-Beratung im BCC-Kontext bedeutet, den Klassiker eines Face-to-Face-Treffens neu zu denken. Nicht als das favorisierte, bewährte Format, sondern als eine Beratungsform unter anderen, gleichberechtigten Optionen. Es gilt zu überprüfen:
 - Ist Präsenz an dieser Stelle im BCC-Prozess die beste Wahl?
 - Stehen in Präsenz die Interventionsmöglichkeiten, die benötigten Materialien zur Verfügung?
 - Wie bindet sich F2F in den Prozess ein, wie kann hier an vorherige Settings angeknüpft werden und welcher Transfer ist ggf. für folgende Formatwechsel notwendig?
- › Präsenz bedeutet klare Absprachen und ein eindeutiges Wording. Ist zum Beispiel der Kontakt über Video auch allgemein als »Gespräch«, »Treffen« oder »Kontakt« bezeichnet worden, ist eine Schärfung notwendig: »Beratungsgespräch in analoger Präsenz« oder »Wir treffen uns in der Praxis!«
- › Die eigene Haltung zur Präsenz-Beratung im Verhältnis zu den Distanz-Formaten ist Thema, wenn es um die Einbettung speziell dieses Formats ins BCC geht. Im Wording bedeutet das: weder eine übertriebene Begeisterung für ein Präsenztreffen zeigen noch durch die eigene Wortwahl eine Wertung mitzugeben (»nächstes Mal leider nur im Videocall...«). Dies gilt auch umgekehrt: Ein deutliches Aufatmen, wenn es um das nächste virtuelle Treffen geht, kann Ratsuchende noch lange beschäftigen.



Chancen

- › Besonders reichhaltige Kommunikation
- › Alle Sinneskanäle werden angesprochen
- › Schnelle Rückmeldungen und Reaktionen im Gespräch möglich
- › Soziale Präsenz entsteht
- › Beziehungsaufbau in gewohnter Form
- › Konzentration auf das Gespräch
- › Schnelligkeit und Vielfalt der Sprache und des Sprechens nutzbar
- › Nonverbale Signale können unmittelbar wahrgenommen und gesendet werden
- › Hilfsmöglichkeiten im Notfall
- › Stabilität im Kontakt
- › Als »enriched« F2F-Beratung Integration digitaler Medien und damit Vorteile dieser Medien nutzen (zum Beispiel Wiederverwertbarkeit, leichteres Abspeichern und Dokumentieren, Veränderbarkeit von erstellten Materialien)



Herausforderungen

- › Aufwändige Logistik
- › Einigung auf einen Termin
- › Einigung auf einen Ort
- › Ressourcenintensiv
- › Anfahrtswege
- › Beratungsraum
- › Zeitinvestition
- › Zeitlich und räumlich wenig flexibel
- › Zögern der Ratsuchenden bei tabuisierten oder schambesetzten Themen
- › Beim ersten Eindruck ggf. spontane Antipathien oder Vorurteile



Das Beratungsgespräch in Präsenz bietet sich im BCC- Prozess an:

- › Zum klassischen Kennenlernen
- › Zum gegenseitigen Vertrauensaufbau am Anfang eines BCC-Prozesses
- › Zur Auftragsklärung bei vielschichtigen und komplexen Problemlagen
- › Zur Nutzung des geschützten Beratungsraums im Sinne auch einer räumlichen Distanz zum Lebensraum der Ratsuchenden
- › Zur Stabilisierung und Intervention in Krisen
- › Bei technikfernen Klient*innen, wenn die Mediennutzung eine große Hürde darstellt
- › Bei technikkritischen Klient*innen, die sich gegen Mediennutzung im Beratungskontext sperren
- › Bei Klient*innen, bei denen das »zu-Hause-Sein« zur Problematik dazu gehört (zum Beispiel soziale Ängstlichkeit, Amotivation, Bewegungsmüdigkeit)
- › Wenn besondere Interventionen oder Übungen geplant sind, die Präsenz im gemeinsamen Raum erfordern
- › Um für den Prozess nonverbale Signale einmal direkt wahrnehmen und einschätzen zu können

Autor*innen

Christina Pollmann
www.sprechen.biz

Lukas Mundelsee
www.lukasmundelsee.de

Check-out mit DIN-A4



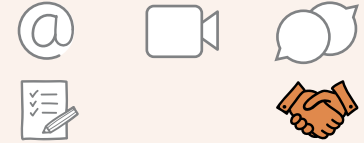
Diese Methode kann zur Auswertung eines längeren Coachingprozesses oder auch zur Zwischenauswertung eines bestehenden Prozesses genutzt werden. Sie eignet sich meiner Erfahrung nach besonders gut in BCC-Prozessen, in denen Übergänge thematisiert werden, so beispielsweise: Jobwechsel, Einstieg in eine neue Lebensphase oder ein Wohnortwechsel.

Dazu bitte ich die Klient*innen ein DIN-A4-Blatt so zu gestalten, dass es den symbolischen Mehrwert bzw. den Erkenntnisgewinn des Coachings wiedergibt.

Das Blatt kann dafür geknüllt, gefaltet, zerrissen, bemalt oder geklebt werden. Der Kreativität sind keine Grenzen gesetzt. Die dadurch entstandenen Objekte helfen dabei, unbewusste emotionale Anteile zu verdeutlichen.

Im Anschluss kann darauf eingegangen werden, was die Klient*innen mit ihrem Kunstwerk verbinden, ob es als Anker dienen und zum Beispiel an einem markanten Ort im eigenen Zuhause aufgestellt werden kann.

synchron asynchron
Präsenz Distanz
analog digital



- › Ähnlich wie bei der Fragestellung zur Anliegenklärung, sollte auch hier eine präzise Frage an die Klient*innen gerichtet werden.
- › Es hat sich in meinen Beratungen bewährt, eine kleine Rückschau auf die einzelnen Coaching-Einheiten zum Beispiel in Form einer Imagination anzubieten und dann die Abschlussfrage zu stellen.

Einzel-/Gruppensetting



Phase im Coachingprozess



Zeitaufwand

5–10 Minuten

Benötigtes Material

DIN-A4-Blatt, Schere, Kleber, Stifte



Nach einem Coachingprozess von sechs Sitzungen biete ich einer Klientin die Check-out-Methode mit DIN-A4 an.

C: Heute ist die letzte Coachingsitzung. Wir haben vor einem Jahr die Beratung begonnen. Gehe noch einmal gedanklich das Jahr zurück. Wie bist du in das Coaching gestartet? (Pause) Welche Fragen und Wünsche hattest du? (Pause) Wie hast du die einzelnen Coachingsitzungen erlebt? (Pause) Was hat sich im Laufe der Zeit verändert? (Pause) Was waren wichtige Erkenntnisse für dich? Wie geht es dir heute nach dieser gemeinsame »Reise«?
Pause, K überlegt still.

C: Ich habe dir heute dieses DIN-A4-Blatt mitgebracht. Es ist noch vollkommen unbenutzt. So war es auch mit der Bearbeitung deiner Fragestellung. Inzwischen ist ein Jahr vergangen. Was hat das Coaching bei dir verändert? Du kannst das Blatt jetzt falten, einreißen oder zerknüllen und es symbolisch zu dem gestalten, was du entwickelt hast.

K überlegt eine Weile und faltet dann ein Papierschiffchen.

K: Ich habe dieses Papierschiffchen gefaltet, da dieser Coachingprozess mich wieder in den Fluss und in die Eigenverantwortung gebracht hat.

C: Das Papierschiffchen kann auch ein Anker im Alltag sein. Wo könntest du es platzieren, um dich an dieses Learning zu erinnern?



- › Die Methode kann sowohl asynchron und synchron in analogen als auch in digitalen Formaten eingesetzt werden.
 - Im asynchronen Setting kann den Klient*innen die Abschlussfrage per E-Mail geschickt werden. Sie können sich dann ihre Werke per Messenger-Dienst schicken, in eine Cloud stellen oder zur Vorbereitung auf den letzten Termin mitbringen.
 - In synchronen Distanz-Formaten sollte den Teilnehmenden vor der Sitzung mitgeteilt werden, dass sie ein DIN-A4-Blatt sowie einige Stifte bereitlegen sollen.
- › Für die Evaluation von Seminaren ist diese Methode auch gut für Gruppen einsetzbar. Ergänzend zum schriftlichen Feedback führt die Auswertung mit dieser Check-out-Methode zu einer kurzweiligen, leichten Gesprächsrunde.
- › Wird die Methode zur Zwischenauswertung in längeren BCC-Prozessen eingesetzt, kann es sich lohnen, die Methode als Ritual einzusetzen und am Ende die Kunstwerke unter verschiedenen Gesichtspunkten zu vergleichen: Was haben die Kunstwerke gemeinsam, welche Unterschiede gibt es (zum Beispiel Farbwahl, Herangehensweise, Motiv...)? Welche Ressourcen können erkannt werden und wurden wann aktiv?

Autorin

Michaela Wiese
www.institut-teamkultur.de