

# Aus der Arbeit des IAG

Ausgabe 12/2021

617.0-IAG: 980

## Coaching via Video und Telefon – wann kann das hilfreich sein?

### Problem

Die Unfallkasse Nord (UK Nord) hat von Juni 2020 bis Juni 2021 ein Krisen-Coaching für Führungskräfte in drei ihrer Mitgliedseinrichtungen angeboten. Auslöser für die Entwicklung des Coaching-Angebots war die Corona-Pandemie, in der Führungskräfte besonders gefordert waren, sich schnell an die veränderte Situation anzupassen und mit den eigenen Ängsten sowie denen der Beschäftigten umzugehen.

Mit den drei Einrichtungen – einer Hochschule, einem Bildungsträger und einem Krankenhaus – hat die UK Nord einen Kooperationsvertrag abgeschlossen. Die Einrichtungen haben das Coaching-Angebot per E-Mail bei ihren Führungskräften beworben. Es umfasste bis zu vier kostenfreie Coaching-Gespräche von insgesamt maximal 270 Minuten via Video-Konferenz oder Telefon mit erfahrenen Coaches. 31 Führungskräfte haben das Angebot angenommen.

Im Auftrag der UK Nord hat das IAG das Coaching-Angebot evaluiert. Ziel war es herauszufinden, wie das Coaching via Video-Konferenz bzw. Telefon von den Führungskräften bewertet und wie der Umfang eingeschätzt wird. Daraus sollten Erkenntnisse für zukünftige Angebote abgeleitet werden.

### Aktivitäten

Zur Bewertung des Angebots wurde ein Online-Fragebogen entwickelt.



© Krakenimages.com - stock.adobe.com

Jeweils vier Wochen nach ihrer letzten Coaching-Einheit erhielten die Führungskräfte von der UK Nord den Link dazu. Der Fragebogen war thematisch in fünf Blöcke aufgeteilt. Fragen zu den Rahmenbedingungen ermittelten, wie viele Termine die Führungskräfte wahrgenommen hatten, ob diese über Telefon oder Video-Konferenz stattgefunden hatten und wie die technische Durchführung geklappt hatte.

Im zweiten Block wurden Fragen zum Coaching-Prozess gestellt und danach, welche Faktoren im Coaching als hilfreich oder hemmend eingeschätzt wurden. Es folgten Fragen zum Coaching-Ergebnis. Der vierte Block fokussierte auf den Eindruck vom jeweiligen Coach. Im letzten Teil wurde nach der allgemeinen Bewertung des Coaching-Angebots und nach Verbesserungsvorschlägen gefragt.

## Ergebnisse und Verwendung

Von den 31 Teilnehmenden am Coaching beteiligten sich 25 Personen an der Online-Befragung. Das entspricht einer Rücklaufquote von 81 %. Mehr als 80 % der Befragten bewerteten den Umfang des Coaching-Angebots als passend. Die Mehrheit (knapp 60 %) hat in Form einer Video-Konferenz teilgenommen, knapp 40 % über Telefon und 4 % haben beide Kanäle genutzt.

Bei der Durchführung über Video gab es bei 80 % weder technische Schwierigkeiten noch Datenschutzbedenken. Über 70 % bewerten das Video-Coaching als angemessene Alternative zum Präsenz-Coaching. Als Vorteile des Videoformats wurden die zeitliche Flexibilität genannt und dass es dadurch in der Pandemie überhaupt möglich war, Coachings stattfinden zu lassen. Als Einschränkungen gaben die Befragten unter anderem an, dass der direkte, persönliche Kontakt durch Video nicht zu ersetzen sei und es erschwert sein kann, sich zu öffnen und ein Vertrauensverhältnis zu den Coaches aufzubauen. Zudem könnten technische Probleme die Durchführung beeinträchtigen und die Methodenvielfalt im Coaching kann eingeschränkt sein.

Über Telefon hat die Durchführung bei 90 % technisch problemlos funktioniert und niemand gab an, Datenschutzbedenken zu haben. 60 % sahen das Coaching über Telefon als angemessene Alternative zum Präsenz-Coaching. Als Vorteil wurde genannt, dass über Telefon die wesentlichen Inhalte gut akustisch erfasst werden könnten und es keine Ablenkung durch visuelle Eindrücke gebe. Andere Befragte sahen es als Einschränkung an, Coach und Mimik nicht zu sehen. Ein 90-minütiges Telefonat sei zudem sehr anstrengend und die Konzentration lasse im Verlauf nach.

Mit dem Coaching-Prozess war die Mehrheit (über 70 %) zufrieden.

Als hilfreich beim Coaching schätzten die Befragten besonders den Blick der Coaches von außen auf die Situation, das Aufzeigen von Handlungsoptionen sowie neue Denkanstöße ein. Als hemmende Faktoren wurden beispielsweise eine fehlende Problemdefinition und Zielsetzung und ein fehlender roter Faden im Prozess genannt.

Mit ihrem persönlichen Coaching-Ergebnis waren 80 % der Befragten zufrieden. Die Hälfte würde ihren Coach bei einem neuen Anliegen wieder in Anspruch nehmen. Als wichtiger Faktor für den Erfolg des Coachings wurde die Beziehung zwischen Coachee und Coach eingeschätzt. Insofern ist es günstig, wenn mehrere Coaches zur Auswahl stehen.

Insgesamt würde die große Mehrheit (84 %) der Befragten in Zukunft ein ähnliches Coaching-Angebot wieder in Anspruch nehmen. Knapp 90 % gaben an, dass sie die UK Nord aufgrund des Coaching-Angebot als unterstützend wahrnehmen.

Trotz der relativ kleinen Stichprobe zeigen die Ergebnisse deutlich, dass Coaching über Telefon und besonders Video eine gute Alternative zum Präsenz-Coaching sein kann, auch wenn es nicht für alle Coachees einen 1:1-Ersatz darstellt. Um die individuellen Präferenzen der Coachees zu berücksichtigen, sollten nach Möglichkeit alle Formen der Durchführung zur Auswahl gestellt werden.

## Nutzerkreis

Berufsgenossenschaften und Unfallkassen sowie deren Mitgliedsbetriebe, Coaches

## Fachliche Anfragen

IAG, Bereich Evaluation und Betriebliches Gesundheitsmanagement