



Detlef Denz  
Denz Coaching & Supervision  
Beratungspraxis  
Weinsbergstraße 190  
50825 Köln  
Postanschrift  
Eisenstraße 41  
50825 Köln  
Tel.: 0221 - 977 18 02  
Mobil: 0177 - 234 70 17  
post@denz-coaching.de  
www.denz-coaching.de

## Herbstbrief 2017: "Digitalisierung und Coaching"

Liebe Kunden, liebe Coaching-Interessierte!

Als ich in der Berufsausbildung zum Zahntechniker war, wurde in unserem Dentallabor der erste Computer angeschafft. Dieser Computer hatte ungefähr die Größe eines Klaviers. Und natürlich sah man ihn schon von Weitem leuchten, weil er – Ende der 1970er Jahre – in einem schicken Orangeton geliefert wurde. Das waren noch Zeiten!

Heute haben wir alle einen Computer in der Hosentasche. Mit den kleinsten Smartphones können wir E-Mails schreiben, im Supermarkt bezahlen, Autos oder Fahrräder mieten oder uns den Weg weisen lassen. In der Arbeitswelt hat die Digitalisierung eine erhebliche Steigerung der Effizienz bewirkt, da viele **Tätigkeiten automatisiert ablaufen oder Vorlagen die Bürotätigkeit erleichtern**. Und Jobs, die **schwere körperliche oder sehr monotone Arbeit beinhalten, werden von Robotern übernommen**. Man denke nur an die Automobilindustrie, wo die Einzelteile von Robotern bewegt und zusammengebaut werden, oder an Händler, wo Waren computergesteuert aus den Regalen geholt und kilometerweit über Förderbänder transportiert werden.

Den bisherigen **Fortschritt durch die Digitalisierung** möchte wohl niemand missen. Auch im **Coaching** wird dazu experimentiert und wissenschaftlich geforscht. Ein Beispiel ist **Coaching mit Avataren**. Das heißt: Der Kunde sitzt vor seinem Computer und sucht sich einen Avatar aus: eine männliche oder weibliche Person mit passender Kleidung – und auch das Umfeld, in dem man sich „trifft“. Eine **persönliche Begegnung, face-to-face, findet in diesem digitalen Coaching nicht statt**. Es gibt aber auch Coachings, wo der Kunde sich mit dem Coach ausschließlich per E-Mail, Telefon oder per Skype austauscht.

Ich halte es so: Gelegentlich **nutze ich auch das Telefon**, um meine Kunden zu beraten. Jedoch verwende ich dieses Medium nur **unter bestimmten Voraussetzungen**:

- **Ich habe die Kunden bereits persönlich kennengelernt, und wir haben ein Vertrauensverhältnis aufgebaut.** Nur dann kann ich ihre **Reaktionen einschätzen**, zum Beispiel was eine kurze Gesprächspause bei ihnen bedeutet. Anders herum ist es genauso: Meine Kunden kennen mich und meine Art zu fragen. Und da sie mir vertrauen, kann ich ihnen auch mal eine unangenehme Frage stellen. Das ist für die Beratung eminent wichtig.
- Die Kunden haben einen **dringenden Beratungsbedarf**, der vorher nicht absehbar war und **kurzfristig eine Lösung erfordert**. Eine Klärung muss vor unserem nächsten geplanten Gesprächstermin erfolgen und ein persönliches Treffen kann zeitlich nicht so schnell realisiert werden.

Doch grundsätzlich geht für mich nichts über eine **face-to-face-Beratung**. Denn es geht ja im Coaching nicht nur darum, dass ich eine verbale Botschaft erhalte. In der **persönlichen Begegnung** erfahre ich sehr viel mehr über meine Kunden als die reinen Fakten, und zwar durch ihre **Mimik, Gestik, Körperhaltung und Stimme**. Lehnt die Kundin entspannt im Sessel, oder sitzt sie angespannt auf der Kante? Grinst der Kunde die ganze Zeit beim Reden? Bekommt jemand feuchte Augen? Überschlägt sich bei jemandem die Stimme? All das sind Signale, die mir etwas über die Befindlichkeit der Kunden verraten.

**Bei den digitalen Formaten gehen diese zusätzlichen Informationen verloren**, mal mehr, mal weniger. Denn die moderne Technik – sei es nun Skype oder Mobilfunk – verspricht oft mehr, als sie halten kann. **Bilder ruckeln, der Ton bricht ab, es rauscht in der Leitung**. All das beeinträchtigt die Kommunikation, und selbst wenn man sich irgendwie verständigen kann, bleibt zumindest das Stimmungsbild unvollständig. Für E-Mails gilt das ohnehin, weil Geschriebenes zimal überarbeitet werden kann und womöglich keine spontane Regung mehr zeigt.

Dazu kommt ein ganz anderer Aspekt, den man nicht unterschätzen sollte: Ein **persönliches Treffen in meiner Beratungspraxis** ist mit einem Weg verbunden. Und dieser **Weg stellt eine wichtige Übergangszeit dar**:

- **Die Kunden lassen die Arbeit, oft verbunden mit Stress oder Ärger, ein Stück weit hinter sich.** Sie schließen die Arbeit gedanklich und emotional ab, so dass sie in eine andere „Verfassung“ geraten. Das bedeutet: Auf dem Weg zu mir haben sie Gelegenheit, sich auf die Sitzung vorzubereiten und einzustimmen. Sie können sich **darüber klar werden, was ihnen besonders wichtig ist, was sie ansprechen** und was sie konkret geklärt haben möchten.

- Auf dem **Rückweg** haben die Kunden noch etwas Zeit **nachzudenken, das Besprochene sacken zu lassen und ggf. Pläne zu schmieden**. Und sie können sich mental darauf einstellen, was der Rest des Tages ihnen noch bringen wird.

Klar ist es zeitsparend, wenn die Kunden **aus dem Büro oder von zu Hause mal eben ihren Coach anrufen, mit ihm skypen oder mailen** können. Wenn aber im Hintergrund die Kollegen reden, der Fernseher läuft oder die Kinder toben, sind sie zuweilen doch etwas **abgelenkt und nicht ganz bei der Sache**. Und kaum haben sie die letzte Mail an ihren Coach versendet oder den Hörer aufgelegt, sollen sie sich mit dem nächsten Meeting oder dem Abendessen mit der Familie befassen. Keine Chance auf eine Atempause!

Das spricht übrigens auch für ein **Coaching in meiner Beratungspraxis**: Die Kunden bekommen die ganze Zeit **meine volle Aufmerksamkeit**. Es klingelt kein Telefon, es gibt keinen Computer, und mein Smartphone liegt schweigend in der Ecke.

Also: Digitalisierung gut und schön, aber ein Coaching funktioniert besser analog. Deshalb kann ich nur sagen: Ich helfe Ihnen gerne, Ihre beruflichen Fragen zu klären. Und ich lade Sie dazu sehr herzlich in meine Beratungspraxis ein.

Nun wünsche ich allen LeserInnen einen schönen Herbst mit reichlich Sinneseindrücken!

Mit besten Grüßen  
Detlef Denz