

Der digitale Workflow für den Coach

Andreas Knierim

Online publiziert: 19. Juli 2018

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2018

Zusammenfassung Die Digitalisierung der Coachingarbeit bedeutet für die Arbeitsweise des Coachs große Veränderungen. Wie kommuniziere ich in der Sitzung mit den Klienten? Wie dokumentiere ich Arbeitsergebnisse? Wie gestalte ich dies konform mit den neuen Datenschutzregeln? Der Workflow des Coachs wird durch das digitale Denken bereichert, die unterschiedlichen Kommunikationskanäle fließen zusammen und erleichtern den Austausch mit Klienten.

Schlüsselwörter Digital · Workflow · Coach

The coach's digital workflow

Abstract The digitization of coaching implies major changes for the coach's way of working. How do I communicate with clients during the session? How do I document the results of working? How do I organize this in compliance with the new privacy policy? The coach's workflow is enriched by the digital thinking, the different communication channels run together and simplify the exchange with clients.

Keywords Digital · Workflow · Coach

Der Wendepunkt kam in einer Supervisions-Sitzung mit einer jüngeren Kollegin. Wie immer hatte ich mir ihre E-Mails ausgedruckt, mit Anmerkungen versehen und bereitgelegt. Zu Anfang der Sitzung rückte ich die Brille zurecht, schaute auf meine Notizen und dann die Klientin an. Ein Lächeln huschte ihr übers Gesicht. Und ich meinte zu sehen: ein nachsichtiges Lächeln. Als Coach gehe ich darüber

Dr. A. Knierim (✉)
Wilhelmshöher Allee 118, 34119 Kassel, Deutschland
E-Mail: dr.andreas@knierim.coach

nicht hinweg, und so fragte ich sie direkt nach diesem Lächeln. Und sie antwortete direkt: „Das kann man auch anders machen“. Seit dieser Zeit beschäftige ich mich mit der Digitalisierung meiner Coachingarbeit.

Wenn Sie wollen, diskutieren wir hier über die Auswahl von Geräten, Apps und Programmen. Ich habe diese Diskussionen das gesamte letzte Jahr geführt, mit Kolleg/innen, Klient/innen, Bahnfahrer/innen (erste und zweite Klasse). Lassen Sie uns das überspringen, es gibt hundert Meinungen, und Sie brauchen sich einfach (!) nur zu entscheiden.

Digital muss zur Vereinfachung und Verbesserung der Arbeitsabläufe beitragen, anders gesagt: Wenn es Ihrem besseren (Coaching-)Workflow nicht dient, lassen Sie es bleiben! Bei mir steht seither in der Digitalisierung die Dokumentation von Sitzungen an erster Stelle. Nicht die eigentliche Coachingarbeit, da sitze ich den Klient/innen in meiner Praxis einmal pro Monat für zwei Stunden immer noch gegenüber, ich schreibe auf eine Flipchart. Doch was danach, zwischen den Sitzungen geschieht, ist jetzt anders: Jede/r Klient/in hat im Dokumentationsprogramm *Evernote* ein eigenes Notizbuch, Notizen stehen plattformübergreifend auf meinen Geräten in der Cloud sofort für mich zur Verfügung (*Windows-Notebook, iPhone, iPad, iMac*). Flipchartblätter fotografiere ich, die App *Scannable* beschneidet die Ränder, rückt es gerade, *Evernote* erkennt meine Schrift, indexiert alles auf diesen Blättern und legt eine Notiz an. Ins *Evernote* wandern außerdem Klient/innen-Mails, -Voicemails, -Telefonnotizen, dazu PDF zu Klient/innen-Themen und fotografierte Zeitungs-/Zeitschriftenseiten.

Doch halt, es gibt im analogen Gegenübersitzen auch digital Unterstützendes: In der Sitzung hatte ich bisher für meine Klient/innen ein zweites Tablet, dort schauten wir uns kurze Informationsinputs mit Keynote-Charts an, die sich im Coachingverlauf anboten. Zum Beispiel: „Konstruktivismus“, „Beißhemmung“, „Ich-Zustände“, „Wofür statt warum fragen“ oder „Metaposition“. Es war überdigitalisiert: Wir arbeiteten intensiv zusammen, schauten auf ein Flipchart und dann – schaute jeder für sich auf Tablets. Klient/innen empfanden das als isolierend und irritierend in der gemeinsamen (Beziehungs-)Arbeit. Das habe ich verändert, wir arbeiten jetzt wieder mit einem einzelnen Tablet. Das nutzen wir auch, um Themen und Erkenntnisse aus vergangenen Sitzungen zu rekapitulieren. Die Idee zur Tabletnutzung hatte ich auf dem Berliner Coachingtag vor einem Jahr: Mit den präsentierten Plattformen konnte ich nichts anfangen, war aber inspiriert von der Idee, das Digitale in der Coachingbegleitung einzusetzen. Thomas Bachmanns Intro mit dem genervten Jungklienten, der von seinem Coach Papiausdrucke bekommt, war der Auslöser.

Klient/innen rufen mich zwischen den Sitzungen an, schreiben mir Mails oder Kurzmitteilungen. Egal wo ich bin, ich habe die gesamte Dokumentation unserer Zusammenarbeit auf dem Tablet, skizziere und schreibe zum Telefonat (direkt mit Stift in Notiz) oder leite die E-Mail in das richtige *Evernote*-Notizbuch und mache dort Anmerkungen und Anstreichungen.

Ich lese gerne, Fachliches als PDF, dazu Webseiten und Newsletter, täglich zwei Zeitungen auf Papier, beim Arzt Motor- und Society-Magazine. Was mich inspiriert, was für meine Klient/innen wichtig sein kann, wird mit dem Stift markiert, mit dem Smartphone fotografiert und in die jeweiligen Notizbücher gespeichert. Ich habe dafür eine logische Struktur im Kopf und auf den Geräten, denn ich will es

schnell finden und die Klient/innen in der nächsten Sitzung anregen. In *Evernote* kann ich dafür „Stapel“ benennen, z. B. Klienten, Projekte, Workshops, Erkenntnisse und Artikel. Darunter sind „Notizbücher“ eingeordnet, z. B. Namen der Klient/innen und dort die einzelnen „Notizen“. Das Denken in Ordnerstrukturen ist geprägt von *MS-DOS*-Erfahrungen, kurz mussten die Dateinamen sein (acht Buchstaben), Unterordner waren möglich, alles hatte einen logischen Platz.

Durch meinen Umstieg von *Windows* auf *Apple* nach 28 Jahren habe ich keine Sync-Probleme mehr, Kalender, Notizen, Erinnerungen, Dokumente, Tabellen, Charts sind cloudbasiert gespeichert. Meine Geräte sind *iMac*, *iPad Pro* mit *Pencil* und *iPhone*, das *Windows*-Notebook nutze ich noch für Rechnungen, die ich auf Wunsch der Klient/innen auch ausdrücke. Ich verwende viele der *Apple*-Standardprogramme, dazu *Evernote Premium* (nur in diesem Paket gibt es die Erkennung von Schlagworten in Bildern und PDF).

Ich diktiere in Mails und Kurzmitteilungen, nutze *Siri* für das Anlegen von Notizen und Erinnerungen, wenn ich keine Hand frei habe, zu Fuß unterwegs bin oder nichts ins Handy tippen will. Nach dem Wetter frage ich *Siri* selten, ihre Stimme würde ich gerne auf Scarlett Johansson umstellen, wie in dem Film „Her“, geht aber nicht (schwach von *Apple*). Artikel schreibe ich immer noch mit Tastatur, ein Volkshochschulkurs in der achten Klasse hat mir 10-Finger-blind geschenkt, da bin ich immer schneller und besser im Schreibflow. Tastaturen habe ich auf Notebook, *iPad* und *iMac* – so, wie ich es brauche und vor allem: wo ich gerade sitze/stehe.

Die europäische Datenschutz-Grundverordnung ist seit Mai 2018 gültig, meine Klient/innen haben dafür eine Erklärung unterschrieben, in der sie der Cloudspeicherung zustimmen. Und wenn sie nicht zustimmen, dann speichere ich auch nichts!

Die Entwicklung hat jeden Tag etwas zu bieten, z. B. wird die analoge Flipchart sicher bald Geschichte sein. Vorreiter sind die Whiteboards mit Druckmöglichkeit und die *Samsung Flip*, die seit Anfang des Jahres auf dem Markt ist. Ich hatte dieses digitale Flipchart zwei Wochen im Einsatz, konnte direkt auf den Bildschirm schreiben, mit der Hand auswischen, die Flip drehen und Videos zeigen. Leider klappt die Anbindung an iOS-Systeme nur mittels Kabel, der Standfuß ist zu groß, die Auflösung nicht zeitgemäß und die Software zu einfach gestrickt. Das Produkt ist gut in der Idee, aber in der praktischen Anwendung (noch) nicht besser als die analoge Flipchart.

Wenn Sie Ihren Workflow digitalisieren, machen Sie es mit der Freude am Neuen. Quälen Sie sich nicht. Tun Sie das, was Ihnen die Arbeit erleichtert und Ihre Kreativität unterstützt. Es kommt garantiert wieder etwas Anderes, Neues. Diesen Winter. Wahrscheinlich. Als Update.



Dr. Andreas Knierim studierte Wirtschaftswissenschaften und ist seit 20 Jahren in der Prozessberatung tätig. Einzel-Coaching für Unternehmer/innen und Führungskräfte mit Praxis in Kassel. Internet: www.knierim.coach, www.innerwerkstatt.de.