

Qualitätssicherung & Evaluation im Coaching

Pascal Bernhard

6. Mai 2015

Hier sollen Qualitätsmessung, &-sicherung und Evaluationsmethoden im Coaching beschrieben werden

1 Qualitätssicherung im Coaching

1.1 Einleitung

Auf dem sehr heterogenen Coaching-Markt, dessen vielfältige Angebote bereits im Kapitel XXX erläutert wurden, ist die Definition von Qualitätsstandards und die Qualitätssicherung unerlässlich, um Coaching von anderen professionellen Beratungsformen zu trennen. Des weiteren helfen allgemeine und für auch branchenfremde Personen nachvollziehbare Standards diesem Beratungszweig zu mehr Akzeptanz und Anerkennung. Zur Bewertung von Coaching-Maßnahmen ist eine klare Definition, was Qualität im Coaching bedeutet unerlässlich. Insbesondere die Vielfalt der Coaching-Angebote mit unterschiedlicher Zielsetzung und Vorgehensweisen steht einem eindeutigen und einheitlichen Qualitätsverständnis im Weg¹.

Die Versuche von Coaching-Verbänden mittels Zertifizierungen die Qualifikation und indirekt hierdurch auch die Qualität von Coaching sicherzustellen, können nur bedingt als Qualitätssicherung gelten. Ihre diesbezüglichen Kriterien wie zum Beispiel Berufserfahrung der zertifizierten Coaches, Umfang der Ausbildung, Teilnahme an Supervision und die Einhaltung ethischer Richtlinien lassen eine Aussage über die Qualifikation eines Coaches nach transparenten Maßstäben treffen. Jedoch nicht zwangsläufig über die Qualität des durchgeführten Coachings. Die Qualifikation ist zwar Voraussetzung für qualitativvolles Coaching, hiermit aber nicht gleichzusetzen. So ist erstens eine genaue Definition, was Qualität im Coaching bedeutet erforderlich und zweitens die Frage zu klären, wie Qualität gemessen und über die unterschiedlichen Coaching-Formate hinweg sichergestellt werden kann.

1.1.1 Begriffsdefinition *Qualität & Qualitätssicherung*

Allgemein betrachtet ist Qualität die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung

¹Bischoff 2011, S.34

zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erwartungen beziehen². Der Begriff *Qualitätssicherung* meinte alle Aktivitäten, die dazu dienen, die angestrebte Qualität erreichbar und überprüfbar zu machen³. Qualitätssicherung mit wiederholter Überprüfung von Zwischenergebnissen und Abläufen ist als kontinuierlicher Verbesserungsprozess zu verstehen, der nicht zwangsweise linear nach einer festgelegten Reihenfolge von Evaluationsschritten abläuft.

Nach *Anders* sollten die im Bereich der industriellen Produktion entwickelte Qualitätsdefinition und Qualitätssicherung jedoch nicht unreflektiert auf die Dienstleistung Coaching angewandt werden⁴. Im Gegensatz zur Produktion von Gütern, aber auch im Unterschied zu medizinischen Dienstleistungen, ist im Coaching der Konsument, sprich der Klient, nicht unabhängig vom Produzenten der Dienstleistung, also dem Coach. Der Coachee wirkt selbst aktiv am Produkt 'Coaching' mit, und muss somit bei der Beurteilung der Qualität miteinbezogen werden⁵. Erfolg und Qualität des Coaching hängen immer sowohl vom Coach als auch der gecoachten Person ab, da diese stets auf der Aktivität und den Lernprozessen des Klienten beruhen. *Arnold* argumentiert, dass aufgrund dieser Besonderheit der Dienstleistung Coaching, Qualität sich nicht quantitativ messen und kontrollieren lässt. Aus diesem Grunde müssen alle Beteiligten dem Anlass und den Zielen entsprechend zu einem gemeinsamen Qualitätsbewusstsein finden, nach welchem das Coaching in seinen Ergebnissen wie auch in der Durchführung zu evaluieren ist.

Auch auf der Ebene der Coaching-Methoden ist die Frage, was qualitativ hochwertig ist, nicht einfach zu beantworten

²Kiefer & Scharnbacher 1996, S.37

³Meinhold 1998, S.40

⁴Anders 2002, S.102

⁵Heß & Roth 2001, S.162