



Dr. Ursula Reck-Hog
INSTITUT FÜR SOZIALFORSCHUNG
UND ORGANISATIONSBERATUNG

Wirksamkeitsstudie

Evaluation des Ausbildungslehrganges zum Coach und
Berater nach dem St. Galler Coaching-Modell

vorgelegt von
Dr. Ursula Reck-Hog, Institut für Sozialforschung
und Organisationsberatung Freiburg i. Br.

Ursula Reck-Hog

Freiburg i. Br., 28. November 2011



INHALTSVERZEICHNIS

1. KONZEPTION DER EVALUATION	3
2. BESCHREIBUNG DER TEILNEHMERSTRUKTUR	5
2.1 Soziodemographische Daten	5
2.2 Gründe für die Wahl der Coachakademie Schweiz	8
2.3 Vorkenntnisse und Erfahrungen	9
2.4 Zielsetzungen und Erwartungen	9
3. WERTERREICHUNGSGRAD	12
3.1 Die Funktion von Werten im St. Galler Coaching-Modell	12
3.2 Werterreichungsgrad der Ausbildungsteilnehmer/-innen	12
4. BEURTEILUNG DER AUSBILDUNG DURCH DIE KURS- TEILNEHMER/-INNEN	16
4.1 Konzeption und Gestaltung der Ausbildung	16
4.2 Gesamturteil	22
4.3 Vergleich der Befunde mit weiteren Ausbildungsgängen	25
5. KLIENTENCOACHING	27
5.1 Werterreichungsgrad der Klienten	27
5.2 Bewertung des Coachings durch die Klienten	29
6. BEFUNDE DER BEFRAGUNG EHEMALIGER KURS- TEILNEHMER/-INNEN	34
7. ZUSAMMENFASSENDER BEWERTUNG	40
LITERATURHINWEISE	43



1. Konzeption der Evaluation

Die 1997 gegründete Coach Akademie Schweiz ist ein Weiterbildungs-Institut mit Sitz in CH-Rebstein. Sie führt Ausbildungen mit dem Schwerpunkt Coaching und verwandten Methoden durch. Lernorte sind unter anderen Zürich, Bern, Rebstein, Buchs und St. Gallen, Berlin sowie Salzburg, Wien, Viktorsberg und Dornbirn. Das vom Gründer R. E. Fitz entwickelte Coaching-Verfahren („St. Galler Coaching-Modell“) ist ein komplexer, systematischer und systemischer Prozess zur Entwicklung von Werten und Zielen bei Einzelnen und Gruppen.

Dieser Prozess wird nachfolgend im Hinblick auf folgende Aspekte untersucht:

- **Die Wirkung bei AusbildungsteilnehmerInnen, Untersuchungsgrösse 19 TeilnehmerInnen (siehe Kapitel 3)**
- **Die Qualität der Lernstruktur bzw. die Umsetzbarkeit des Modells, Untersuchungsgrösse 77 TeilnehmerInnen (s. Kapitel 4)**
- **Die Wirkung auf Coaching-Kunden, Untersuchungsgrösse 6 Diplomarbeiten (siehe Kapitel 5)**
- **Die Langfristwirkung, Untersuchungsgrösse 62 TeilnehmerInnen (siehe Kapitel 6).**

Die Evaluation des Ausbildungslehrganges zum Coach und Berater nach dem St. Galler Coaching-Modell ist nicht formativ, sondern vorrangig summativ angelegt. Die summative Evaluation hat die Funktion, die Ausbildungskonzeption zu bewerten.

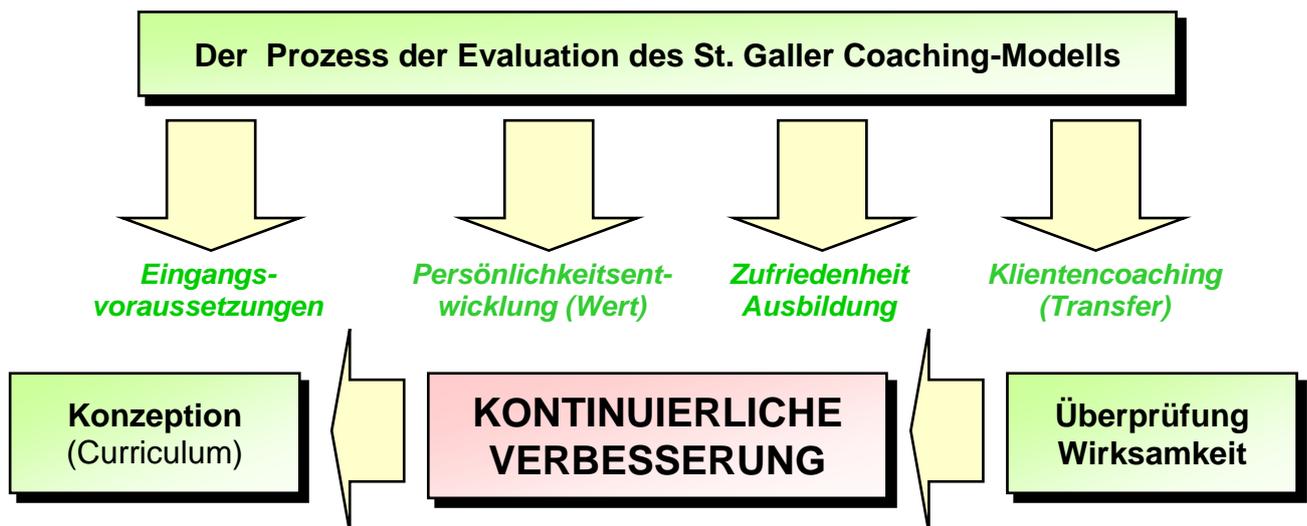


Abb. 1: Der Prozess der Evaluation der Ausbildung

Die Evaluationsdimensionen umfassen Eingangsvoraussetzungen, Persönlichkeitsentwicklung (Wertveränderung), Zufriedenheit mit der Ausbildung, Klientencoaching (Transfer) sowie eine Befragung ehemaliger Ausbildungsteilnehmer/-innen (mittel- bzw. langfristige Wirksamkeit). Entsprechend dem Grundprinzip eines ganzheitlichen



Qualitätsmanagements (kontinuierliche Verbesserung) erfolgt auf der Grundlage der Befunde der Studie gegebenenfalls eine Optimierung der Ausbildung (vgl. Abb. 1).

Erhebungsverfahren	Gegenstand	Funktion
<u>Aufnahmebogen</u> Schriftliche Befragung der Teilnehmer/-innen vor Kursbeginn (Kurs Kappel) Die Fragen orientieren sich an Erhebungsbogen, die Reck-Hog für die Evaluation von Ausbildungen in Deutschland entwickelt und eingesetzt hat.	Beschreibung der Teilnehmer/-innen (soziodemographische Daten, Vorkenntnisse, Gründe für die Teilnahme, Zielsetzungen, Erwartungen)	Hintergrunddaten für die Evaluation der Ausbildung
<u>Wertentwicklungsbogen</u> (Ausbildungsteilnehmer/-innen) Schriftliche Befragung der Teilnehmer/-innen zu Beginn eines jeden Moduls (Kurs Kappel) Die Fragen wurden in Zusammenarbeit mit Herrn Fitz und Herrn Schädler entwickelt.	Wert mit Kontext, Ist-Zustand des Wertes und angestrebter Sollzustand zu Beginn der Ausbildung (Skala von -10 bis +10), Zielerreichungsgrad/Ist-Zustand nach jedem Modul mit Evidenzen	Dokumentation der Persönlichkeitsentwicklung (Ergebnisqualität)
KLIENTENCOACHING (Kurs Kappel) <u>Wertentwicklungsbogen (Klient)</u> Zu Beginn einer jeden Sitzung durch den Coach auf dem Wertentwicklungsbogen dokumentiert. <u>Erhebungsbogen Wirksamkeit Einzelcoaching</u> Für die Erhebung der Struktur- und Prozessqualität sowie Teilbereichen der Ergebnisqualität wurde auf eine Auswahl von vorliegenden Fragen (Kerscher 2007) zurückgegriffen. Die Fragen zum Gesamturteil gründen auf von Reck-Hog in anderen Kontexten durchgeführten Befragungen.	Wert mit Kontext, Ist-Zustand des Wertes und angestrebter Sollzustand zu Beginn des Coachings (Skala von -10 bis +10), Zielerreichungsgrad/Ist-Zustand nach jeder Sitzung Struktur- u. Prozessqualität sowie Ergebnisqualität (Gesamtzufriedenheit mit dem Coaching sowie Ressourcenorientierung, Verhaltensoptimierung, Reflexion sowie emotionale Entlastung/Stabilisierung)	Umsetzung des Gelernten (Transferleistung)
<u>Abschlussbefragung</u> Schriftliche Befragung der Teilnehmer/-innen nach Abschluss der Ausbildung (Kurs Kappel sowie drei weitere Ausbildungsgruppen) Die Fragen orientieren sich an Erhebungsbogen, die Reck-Hog für die Evaluation von Ausbildungslehrgängen in Deutschland eingesetzt hat.	Zufriedenheit der Teilnehmer/-innen mit der Konzeption und der Gestaltung der Ausbildung sowie ihr Gesamturteil	Bewertung der Zufriedenheit (Ergebnisqualität)
<u>Langfristwirkung</u> Schriftliche Befragung ehemaliger Lehrgangsteilnehmer/-innen	Soziodemographische Daten, Wirkungen der Ausbildung	Bewertung der mittel- und langfristigen Wirkungen

Abb. 2: Erhebungsverfahren

In Abb. 2 sind die Erhebungsverfahren nach Verfahren, Gegenstand und Funktion in tabellarischer Form zusammengestellt.

Ergänzend sei angeführt, dass die Evaluatorin eine teilnehmende Beobachtung bei dem Kurs in Kappel durchgeführt hat. Diese diente insbesondere dazu, ein tieferes Verständnis für das St. Galler Coaching-Modell zu gewinnen, um die Evaluationsbefunde angemessen interpretieren zu können. Ein Beobachtungsbogen lag vor.

2. Beschreibung der Teilnehmerstruktur

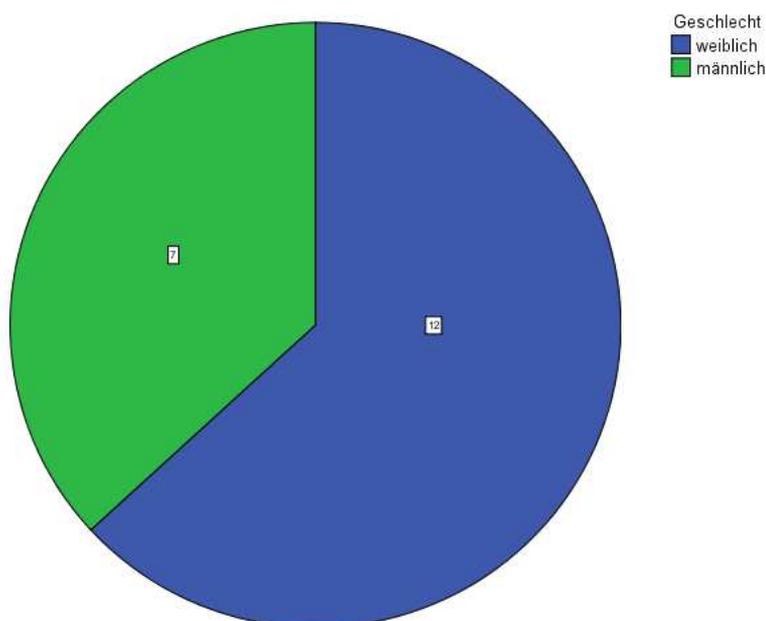
Im Folgenden wird exemplarisch die Teilnehmerstruktur des Ausbildungslehrganges in Kappel beschrieben.

Den Lehrgang „Systemischer Coach und Berater“ nach dem „St. Galler Coaching-Modell“ besuchten 19 Teilnehmer/-innen und die Evaluatorin. Die Ausbildung fand im Seminarhotel und Bildungshaus Kloster Kappel, Kappel am Albis statt (Start: 04.03.2011, Ende: 28.08.2011).

2. 1 Soziodemographische Daten

Nachfolgendem Kreisdiagramm ist die Geschlechtsverteilung der Teilnehmer/-innen der Ausbildung zu entnehmen. Insgesamt zwölf Frauen und sieben Männer besuchten den Kurs.

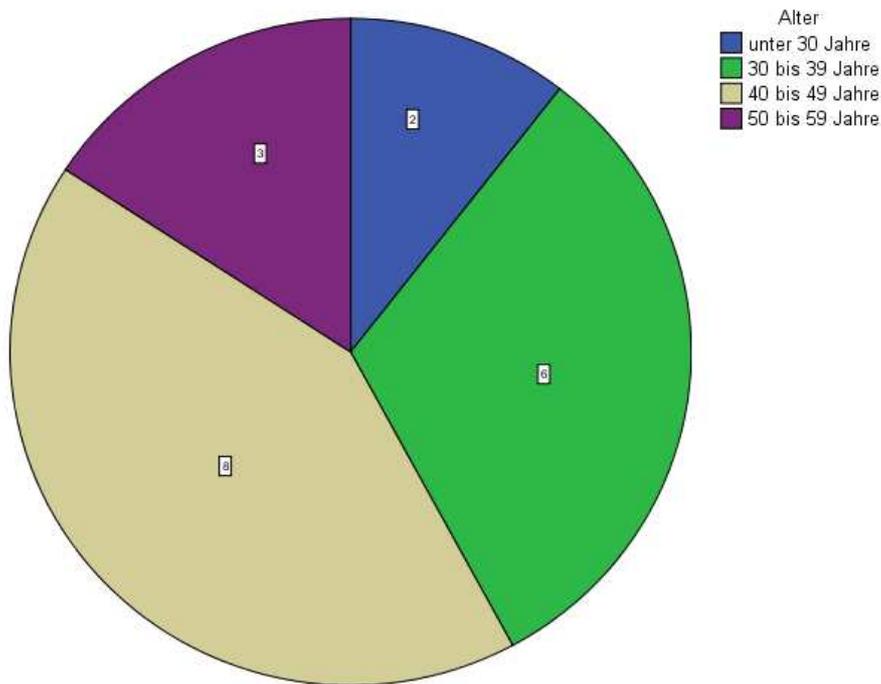
Abb. 3: Geschlechtsverteilung der Ausbildungsteilnehmer/-innen





Was die Altersverteilung anbelangt, sind die Ausbildungsteilnehmer/-innen mehrheitlich 40 Jahre und älter (11 von 19). Unter 40 Jahren sind acht Teilnehmer/-innen.

Abb. 4: Altersverteilung der Ausbildungsteilnehmer/-innen



Die Altersverteilung nach Geschlecht ist nachfolgender Tabelle 1 zu entnehmen:

Tab. 1: Altersgruppen der Teilnehmer/-innen, aufgeschlüsselt nach Geschlecht (in Absolutzahlen)

Alter	Geschlecht		Gesamt
	weiblich	männlich	
unter 30 Jahren	1	1	2
30 bis 39 Jahre	4	2	6
40 bis 49 Jahre	5	3	8
50 bis 59 Jahre	2	1	3
Gesamt	12	7	19

Von den Kursteilnehmern/-innen haben alle eine Fachausbildung (N=11) oder ein Studium (N=8) absolviert. Folgende Fachrichtungen wurden genannt:



Fachausbildung	Studium
<ul style="list-style-type: none">• Konstrukteur (Niveau E), Fitnesstrainer mit eidgenössischem Fachausweis (Masseur)• Elektromonteur• Pflegefachfrau für Intensivpflege; Stationsleitung (Leadership)• Dipl. Pflegefachfrau/Leadership• Wellness Therapeutin, Visagistin• eidg. diplomierter Verkaufsleiter• KV, Ausbilderin• DM-Planer, eidg. Diplom• Marketing-Ass.• Coiffeur-Meisterin, Marketing-Planer• Reiseverkehrsfachfrau	<ul style="list-style-type: none">• Dipl.-Ing. FH/NOS Betriebswirtschaft FH• Wirtschaftsingenieur• Betriebswirtschaft• Diplom Biologie• Diplom Psychologie• Lehramt• Psychologie/Erziehungswissenschaft /Sport/Anglistik• Sozialpädagogik

Die **Stellung im Beruf** ist nachfolgender Aufstellung zu entnehmen:

- Personalleiterin
- Personalassistentin
- Referentin
- Schulungsleiterin
- Senior Consultant bei der Handelskammer
- Personaltrainer/Coach in Unternehmensgründung
- Selbständige Trainerin (Gesundheit, Führung, Business Coach)
- Stationsleitung (Spital)
- Stationsleitung (Spital)
- Administrative Mitarbeit in Arztpraxis (Teilzeit)
- Projektleiterin
- Teamleiter
- Communication Manager
- Außendienst (Verkauf)
- Kundendienstmitarbeiterin für die Swiss
- Angestellt als Ingenieur, Mitglied des Kaderns
- Leiter Operations und Mitglied GL
- Telematik Engineer
- Derzeit nicht berufstätig.



2.2 Gründe für die Wahl der Coachakademie Schweiz

Die Teilnehmer/-innen wurden gefragt, aus welchen Gründen sie die Coachakademie Schweiz und keinen anderen Anbieter als Ausbildungsinstitution gewählt haben. Neben der Konzeption der Ausbildung (u. a. systemischer Ansatz; modulares System; Möglichkeit, ein Diplom zu erwerben; Inhalte; N=8) wurden insbesondere die Internet-Präsentation (N=5), der Kursort (Wohnortnähe; N=5), die Kurstermine (N=4), der Preis (N=4), der zeitliche Aufwand (N=3), der Infoabend (N=3), der Dozent (N=3), die überzeugende telefonische/persönliche Information (Zentrale; N=2) sowie Empfehlung (N=2) genannt.

- Bauchgefühl nach Internet-Recherchen, optimale Terminierung
- Internetrecherche; Website mit Inhalt/Aufbau hat mich angesprochen
- Internet, Lokalität, Lehrperson Schädler, „Bauchentscheid“
- Zufallsfund im Internet (Kriterium Nähe zum Wohnort) und überzeugendes Telefonat mit Herrn Fitz
- Internetauftritt (Seminarinformationen), Vergleiche zu anderen Anbietern
- Die Kursdaten passen sehr gut in meine Agenda
- Zeitlicher Aufwand und Preis sind stimmig. On verra!
- Sympathie, Zeitplan passt für mich, Infoabend war sehr überzeugend
- Hat mir auf Anhieb einen guten Eindruck gemacht
- Empfehlung durch eine Arbeitskollegin
- Da Kollegin mich darauf gebracht hat
- Ausbildungskonzept, Termine und Ausbildungsort waren die Gründe für die Wahl
- Ort, Zeitdauer, Preis, Systemischer Ansatz
- Attraktive Einstiegsmöglichkeiten mit Grundseminar, später mögliche Vertiefungsseminare. Einstieg möglich ohne HS-Abschluss oder vorgängige Berufspraxis, Leitidee, dass Menschen wertegesteuert sind
- Kursort, Preis, Lehrgangsinhalt, Möglichkeit zur Diplomierung
- EU-Zertifikat, offene Aufnahme (Herr Fitz)
- Mir hat die zeitliche Komponente zugesagt (nebenberuflich) und das Modell, Einblick in verschiedene Ansätze zu erhalten. Auch der Preis war für mich entscheidend
- Modularer Aufbau (mehrere Lehrgänge), Referent, gute Referenz (Infoabend besucht)
- Beim Infoabend hat mich das Vorgehen, das System an sich und der Trainer überzeugt. Es hat einen zertifizierten Abschluss.

2.3 Vorkenntnisse und Erfahrungen

Insgesamt zehn Befragte gaben an, über Vorkenntnisse oder Erfahrungen im Bereich Coaching zu verfügen:

- Sportcoaching, Betreuung von Athleten für Ausdauersport
- Vordergründlich durch Sport, des Weiteren als Berater im Fitnesssektor
- Teilnahme an Mental-Trainings
- Ging selbst ins Coaching, hatten im Team Teamcoaching
- Selber Führungscoaching besucht
- Habe sechs Monate ein Einzelcoaching erhalten
- Ich wurde in 2010 selbst drei Monate gecoacht
- 20 Jahre Praxis
- Mit meinen Kunden
- In meiner Funktion mache ich das täglich, ob richtig oder falsch!

2.4 Zielsetzungen und Erwartungen

Bei der offenen Frage „Welche Zielsetzungen verfolgen Sie mit Ihrer Teilnahme an der Ausbildung zum Coach?“ wurden neben der persönlichen Weiterentwicklung insbesondere Optimierungen im beruflichen Umfeld sowie eine angestrebte Tätigkeit als Coach genannt:

- Auseinandersetzung mit der eigenen Person, persönliche Weiterentwicklung
- Persönliche Entwicklung, meiner Berufung folgen
- Sich selber besser kennenlernen, mehr Kompetenzen bei Mitarbeiterführung
- Verbesserung Selbst-Coaching; Umfeld (Geschäft/privat) besser verstehen und besser begleiten/helfen/führen zu können
- Dass ich meine jetzigen Kunden besser betreuen und führen kann und auch emotionale Themen mit ihnen angehen kann. Eventuell will ich in Zukunft als Coach arbeiten
- Wie gehe ich im Team bei Problemen um
- Mitarbeiter, Kunden und mich besser verstehen; Das Gegenüber bewusster wahrnehmen und auf die Anliegen eingehen können
- Zu lernen, was Coaching ist, um es später vielleicht einmal anwenden zu können
- Entwicklung (persönliche), Entwicklung eigenes Unternehmen, Intuitives gezielt ansteuern, Höchstmaß an Qualität beim Coaching
- Erwerb der Fähigkeit, professionell zu coachen und (bei Eignung) als Coach (neben)beruflich tätig zu werden
- Im Bereich Coaching tätig werden



- Selbst das Modell vermitteln können und lehren
- Für mich selbst (privat), Integration in meinen jetzigen Beruf, später selbständig, welche Richtung?
- Erlernen der Methodik, Erlernen des Prozesses für ein Einzelsetting, Selbständigkeit als Coach 2012
- Eventuell spätere Berufstätigkeit als Coach; generell: Menschen, die etwas verändern, anpacken wollen, begleiten, motivieren können (inkl. mich selbst)
- Das Werkzeug fürs Coachen bekommen, mich selbständig machen in diesem Bereich
- Um als Coach und Trainer arbeiten zu können, mich in diesem Bereich weiterzubilden, da ich hier für mich großes Potenzial sehe, in diesem Bereich zu arbeiten
- Meine fachlich erworbene Kompetenz im aktuellen Berufsleben einzubinden und langfristig in die Selbständigkeit damit zu gehen
- Vorgehen und Techniken lernen, persönliche Entwicklung, Vorbereitung für Coaching-Tätigkeit.

Die Frage „Welche **Erwartungen** haben Sie an die Gestaltung der Ausbildung“ wurde wie folgt beantwortet:

- Da begegne ich der Ausbildung sehr offen und nehme mit, was ich kann!
- Erwartungen habe ich keine. Ich wünsche mir eher, dass es einen roten Faden hat und somit verständlich ist, sowohl im praktischen als auch im theoretischen Teil
- Effektives Modell kennenlernen
- Eine praxisnahe und zielführende Ausbildung, die sich im Idealfall wissenschaftlich belegbarer Methoden bedient
- Offener, ehrlicher Umgang miteinander; spannende und Spaß bringende Vermittlung
- Kurzweilige Ausbildung, Humor muss Platz haben
- Gute Theorie und viel anwendbare Praxis
- Aktive Ausbildung mit soweit nötig Theorie und viel praktischen Übungen!
- Anwendungsbezogen, selbst erfahren
- Abwechslungsreiche Gestaltung, z. B. theoretische und praktische Übungen/Anwendung; vorwiegend mehr praktische Übungen, da nach meiner Erfahrung man in der Praxis mehr nachhaltig lernen kann
- Praxisbezogene Gestaltung, intensives Training des Gelernten
- Lebendige, breite Wissensvermittlung zu Coaching, „Handwerkszeug“ erlernen und erfahren; Methodik; Grenzen ausloten, auch durch Übungen und Selbstreflexion



- Methoden lernen, viel Praxis, einiges auch über mich selbst lernen, wie kann ich gezielt und doch einfühlsam und verständnisvoller mit Menschen umgehen
- Viel Praxis: soviel Praxis wie möglich, so viel Theorie wie nötig; Supervision
- Austausch; Theorie und Praxis; Probleme; Beispiele; Interessant und motivierend gestaltet
- Theoretische und praktische Arbeit; Begleitung in der Praxis; Feedback
- Praxisnah; Austausch mit anderen Teilnehmern wie auch Gruppenarbeit; offen und kritisch in Reflexion von Übungen und Methoden
- Viel Selbsterfahrung
- Eventuell selber ein Coaching mit einem Klienten professionell zu absolvieren mit der Unterstützung des Seminars. Verschiedene Ansätze des Coachings kennenzulernen und mit diesem Koffer voll Werkzeugen in den Alltag gehen zu können.

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die Teilnehmer/-innen der Ausbildung zum Coach und Berater in ihrer Zusammensetzung heterogen waren (Männer und Frauen, unterschiedliche Altersgruppen, Hochschulabsolventen und Teilnehmer mit Fachausbildung, Führungskräfte und Teilnehmer/-innen ohne Führungsverantwortung, technische, verwaltungsbezogene, kaufmännische und eher sozial-kommunikativ orientierte Berufsfelder). Dies gilt auch für den Kurs in Rebstein, bei dem zur Absicherung der Befunde ebenfalls eine Eingangsbefragung durchgeführt wurde.



3. Werterreichungsgrad

3.1 Die Funktion von Werten im St. Galler Coaching-Modell

Im Unterschied zu anderen Coachingansätzen geht das St. Galler Coaching-Modell davon aus, „dass Menschen primär nicht Ziele erreichen (...), sondern Werte erfüllen bzw. Wertverletzungen vermeiden“ (wollen). Ziele sind aus dieser Sicht nur Funktionen von Werten. Daher ist der Gesamtprozess, das Coaching selbst auf einen vom Klienten gewählten Wert ausgerichtet“ (Fitz, R.: Handbuch, 11.01.2011, S. 10).

Im Rahmen der Ausbildung wird der Gesamtprozess am Beispiel eines von jedem Teilnehmer gewählten Wertes geübt (z. B. Sicherheit, Ausgeglichenheit, Selbstbewusstsein). Dieser gibt dem Coachingprozess die Ausrichtung. Die Wertvermehrung wird als Rückmeldung über Erfolg und Nichterfolg der Arbeit interpretiert. Sie wird auf einer Skala von -10 auf 0 bis +10 gemessen (vgl. untenstehende Grafik).

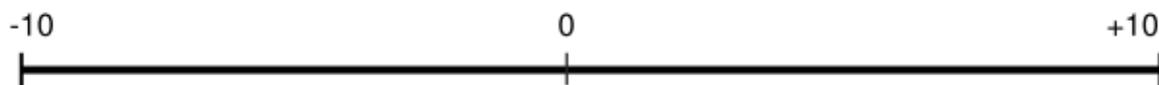


Abb. 5: Skala für die Ermittlung des Ist-Zustandes und des Soll-Zustandes des Wertes

Zu Beginn der Ausbildung bestimmt jeder Teilnehmer, wo sich sein Wert auf einer Skala von +10 (volle Werterfüllung) bis -10 (volle Wertverletzung) befindet (Ist-Wert). Zudem wird der angestrebte Ausprägungsgrad des Wertes nach Abschluss der Ausbildung festgelegt (Soll-Wert). Der Werterreichungsgrad (Ist-Wert) wird im Verlauf der Ausbildung bei jedem Modul sowie nach Abschluss der Ausbildung erhoben. Der Wertzuwachs ist der Betrag der Differenz zwischen dem Ausprägungsgrad des Wertes zu Beginn und nach Abschluss der Ausbildung.

3. 2 Werterreichungsgrad der Ausbildungsteilnehmer/-innen

Einleitend sei herausgestellt, dass **alle** Kursteilnehmer/-innen einen Zuwachs ihres Wertes erzielten.

Das Minimum lag bei drei Punkten, das Maximum bei 14 Punkten. Insgesamt zehn Teilnehmer/-innen erreichten einen Wertzuwachs zwischen 10 und 14 Punkten, fünf Kursteilnehmer/-innen erzielten einen Wertzuwachs von 6 bis 9 Punkten und ein Teilnehmer erreichte einen Wertzuwachs unter 9 Punkten (3 Punkte).

Der Mittelwert beim Wertzuwachs belief sich auf 10,6 Punkte und lag damit sehr hoch.

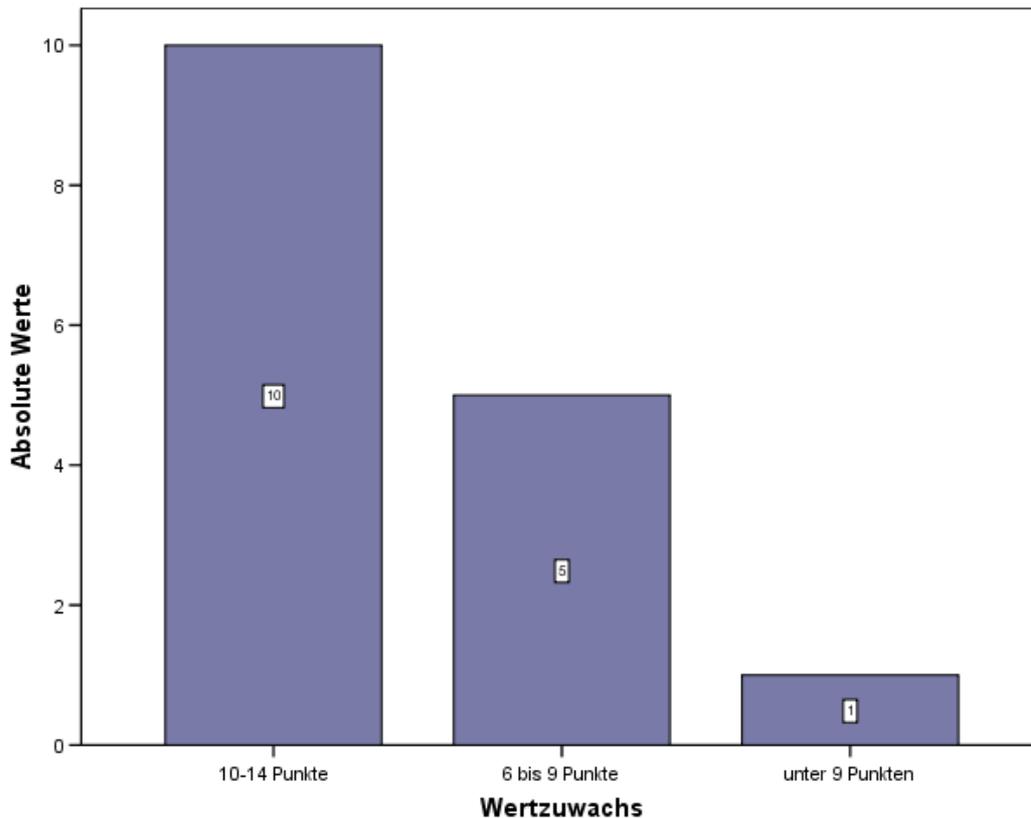


Abb. 6: Wertzuwachs der Kursteilnehmer/-innen (in Absolutzahlen)

Im Folgenden sind die Werte der Teilnehmer/-innen mit Kontext, der Ist-Zustand des Wertes und der angestrebte Sollzustand des Wertes zu Beginn der Ausbildung sowie der Ist-Zustand nach dem letzten Ausbildungsmodul tabellarisch zusammengestellt (vgl. Tab. 2). Der Wertzuwachs ist in der letzten Spalte ausgewiesen. Von der Auflistung der erhobenen Evidenzen wurde abgesehen.

Von 16 Teilnehmern/-innen, die den Kurs abgeschlossen haben, erreichten acht Teilnehmer/-innen die angestrebte Ausprägung ihres Wertes bzw. übertrafen diese. Fünf Teilnehmer/-innen lagen zwischen einem und zwei Punkten unter ihrem angestrebten Sollwert, ein Teilnehmer bei drei Punkten.

Insgesamt zwei Teilnehmer haben den angestrebten Sollzustand ihres Wertes deutlicher nicht erreicht.

Ein Teilnehmer (Nr. 15), der als Abschlussprüfung ein Eigencoaching gewählt hatte und als Führungskraft (Hochschulstudium Wirtschafts-Ingenieur) tätig ist, konnte sich auf einzelne Prozesse des St. Galler Coaching-Modells nicht einlassen (u. a. Problem „vom Kopf ins Gefühl zu kommen“).

Er profitierte dennoch von der Ausbildung. Als Evidenzen für den Stand seiner Wertentwicklung nannte er nach dem Modul 4 „gute Telefongespräche, zwei Besuche von XY (Enkelin) bei uns“ und nach dem Modul 5 (Wert +1) „konstant, XY (Enkelin) kaum gesehen, da Ferienzeit“. Er setzt einzelne Elemente der Ausbildung in seinem Unternehmen bereits um (z. B. kontemplatives Gehen mit Führungskreis).



Der zweite Teilnehmer (Nr. 16, Teamleiter, Studium Sozialpädagogik), der als Abschlussprüfung ein Klientencoaching wählte, gab nach dem vierten Modul als Zielerreichungsgrad -1 an und als Evidenzen „Unsicherheitsgefühl kommt immer

Tab. 2: Werterreichungsgrad der Kursteilnehmer/-innen (Kurs abgeschlossen)

Nr.	Wert (Kontext)	Ist-Zustand zu Beginn der Aus- bildung	Soll-Zustand nach Ab- schluss der Ausbildung	Ist-Zustand nach letztem Modul	Wertzu- wachs (Punkte)
17	Selbstvertrauen (Erwachsene)	-2	+8	+7	+9
20	Überzeugungskraft (Mitarbeiter)	-7	+7	+6	+13
26	Zeit (für mich)	-4	+7	+10	+14
23	Selbstbewusstsein (gegenüber höher gestellten Personen)	+2	+8	+8	+6
22	Mut (berufliche Kommunikation)	-5	+8	+8	+13
18	Selbstvertrauen (Um- gang mit Vorgesetzten)	-4	+7	+7	+11
15	Verständnis (Kindertrotz Enkelin)	-5	+5	+1	+6
28	Gelassenheit (arrogante Menschen)	-2	+5	+7	+9
14	Mut in der Kaltakquise (Beruf)	-6	+6	+6	+12
25	Klarheit (Berufswahl)	-4	+8	+5	+9
27	Widerstandsfähigkeit (beruflich)	-8	+8	+6	+14
19	Lockerheit Unordnung (Wohnung)	-5	+4	+5	+10
24	Selbstwert (Männer)	-7	+8	+7	+14
21	Erfolg (Neukunden)	-8	+8	+6	+14
16	Sicherheit (Gruppen)	-3	+10	0	+3
29	Sicherheit (beruflich, Unterneh- mensgründung)	-3	+10	+10	+13



wieder, manchmal fühle ich mich aber auch recht sicher“. Nach dem 5. Modul (Ist Zustand Wert 0) führte er aus: „Ich habe bemerkt, dass mein Wert eher Selbstvertrauen wäre.“

Eine Aufschlüsselung des Werterreichungsgrades nach Geschlecht und Altersgruppen ist nachfolgenden Tabellen zu entnehmen.

Tab. 3: Werterreichungsgrad, aufgeschlüsselt nach Geschlecht

		Geschlecht		Gesamt
		weiblich	männlich	
Wernerreichung	Ziel erreicht	6	2	8
	Ziel weniger 1-3	3	3	6
	Ziel weniger 4 und mehr	0	2	2
Gesamt		9	7	16

Tab. 4: Werterreichungsgrad, aufgeschlüsselt nach Altersgruppen

		Alter		Gesamt
		bis 40 Jahre	40-59 Jahre	
Wernerreichung	Ziel erreicht	3	5	8
	Ziel weniger 1-3 Punkte	2	4	6
	Ziel weniger 4 und mehr Punkte	1	1	2
Gesamt		6	10	16

Die drei Teilnehmer/-innen, welche den Kurs nicht beendeten (einmal krankheitsbedingt (Nr. A), zweimal ohne Begründung, Nr. B und Nr. C)), zeigten folgende Wertentwicklung:

Tab. 5: Werterreichungsgrad der Kursteilnehmer/-innen, welche die Ausbildung nicht beendeten

Nr.	Wert (Kontext)	Ist-Zustand zu Beginn der Ausbildung	Soll-Zustand nach Abschluss der Ausbildung	Ist-Zustand nach letztem besuchten Modul	Wertzuwachs (Punkte)
A	Sicherheit (Beruf)	- 3	+ 8	+ 6 (Beginn Modul 4)	+9
B	Mut (Kommunikation im Team)	- 6	+ 8	- 1 (Beginn Modul 3)	+5
C	Selbstsicherheit (Partnerschaft)	- 10	+ 2	- 6 (Beginn Modul 3)	+4

Gründe für den Abbruch des Kurses durch die beiden Stationsleitungen (Pflegefachfrauen) nach dem Modul 3 wurden dem Trainer nicht genannt.



4. Beurteilung der Ausbildung durch die Kursteilnehmer/-innen

Am Ende des letzten Moduls (27.8.2011) wurden die Zufriedenheit der Teilnehmer/-innen des Kurses in Kappel mit der Konzeption und der Gestaltung der Ausbildung sowie ihr Gesamturteil abgefragt. Insgesamt 16 ausgefüllte Erhebungsbogen liegen vor.

Zwei Teilnehmer/-innen (Stationsleitungen) brachen die Ausbildung nach dem dritten Modul ab. Eine Teilnehmerin nahm krankheitsbedingt ab dem fünften Modul nicht mehr an der Ausbildung zum Coach und Berater teil.

Bei Abrechnern wird empfohlen, zukünftig aktiv die Gründe zu erheben, um daraus Konsequenzen für die Vorabinformation von Interessenten/-innen ziehen zu können.

3.1 Konzeption und Gestaltung der Ausbildung

Mit der **Information vor Kursbeginn** waren knapp drei Viertel der Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Tab. 6: Information vor Kursbeginn

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	2	12,5	13,3	13,3
zufrieden	9	56,3	60,0	73,3
teils/teils	4	25,0	26,7	100,0
Gesamt	15	93,8	100,0	
Fehlend	1	6,3		
Gesamt	16	100,0		

Sämtliche Befragte waren mit dem **Preis-Leistungsverhältnis** sehr zufrieden bzw. zufrieden. Die Coach Akademie bietet die Ausbildung zum Coach und Berater für 3.940 Franken an. Im Vergleich zu Wettbewerbern ist diese Preisgestaltung sehr kundenorientiert.

Tab. 7: Preis-/Leistungsverhältnis

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	6	37,5	37,5	37,5
zufrieden	10	62,5	62,5	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	



Was den **Lernort** anbelangt, waren 68,8 Prozent der Teilnehmer/-innen sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Tab. 8: Lernort

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	4	25,0	25,0	25,0
zufrieden	7	43,8	43,8	68,8
teils/teils	5	31,3	31,3	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Mit den Inhalten der Ausbildung und dem Zusammenhang zwischen den einzelnen Themen zeigte sich eine hohe Zufriedenheit (vgl. die nachfolgenden Tabellen).

Tab. 9: Inhalte der Ausbildung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	8	50,0	53,3	53,3
zufrieden	7	43,8	46,7	100,0
Gesamt	15	93,8	100,0	
Fehlend	1	6,3		
Gesamt	16	100,0		

Tab. 10: Zusammenhang zwischen den einzelnen Themen

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	9	56,3	56,3	56,3
zufrieden	6	37,5	37,5	93,8
teils/teils	1	6,3	6,3	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Was den **Zeitumfang** der Ausbildung und die **zeitliche Strukturierung** anbelangt, liegen folgende Ergebnisse vor:

Tab. 11: Zeitumfang der Ausbildung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	5	31,3	31,3	31,3
zufrieden	4	25,0	25,0	56,3
teils/teils	5	31,3	31,3	87,5
unzufrieden	2	12,5	12,5	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	



Tab. 12: Zeitliche Strukturierung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	4	25,0	25,0	25,0
zufrieden	8	50,0	50,0	75,0
teils/teils	4	25,0	25,0	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Was die **klare Strukturierung** der einzelnen Module anbelangt, waren alle Teilnehmer/-innen sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Tab. 13: Klare Strukturierung der einzelnen Module

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	7	43,8	43,8	43,8
zufrieden	9	56,3	56,3	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Mit der **Teilnehmerzusammensetzung** zeigten sich, abgesehen von einer Ausnahme, alle Befragten zufrieden (N=11) bzw. sehr zufrieden (N=4).

Tab. 14: Teilnehmerzusammensetzung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	4	25,0	25,0	25,0
zufrieden	11	68,8	68,8	93,8
teils/teils	1	6,3	6,3	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

In Bezug auf den **Dozenten** (kompetente Beantwortung von Fragen, verständliche Erklärungen, Klarheit, Ausstrahlung und Wertschätzung) zeigten sich hohe Zufriedenheitswerte (Mittelwerte zwischen 4,7 und 4,8; Skala von 1 bis 5; 1=niedrigster Wert, 5=höchster Wert):



Tab. 15: Kompetente Beantwortung von Fragen

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	13	81,3	81,3	81,3
	zufrieden	3	18,8	18,8	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	

Tab. 16: Verständliche Erklärungen

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	13	81,3	81,3	81,3
	zufrieden	3	18,8	18,8	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	

Tab. 17: Klarheit des Dozenten

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	13	81,3	81,3	81,3
	zufrieden	3	18,8	18,8	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	

Tab. 18: Ausstrahlung des Dozenten

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	12	75,0	75,0	75,0
	zufrieden	3	18,8	18,8	93,8
	teils/teils	1	6,3	6,3	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	

Tab. 19: Wertschätzung durch Dozenten

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	12	75,0	75,0	75,0
	zufrieden	3	18,8	18,8	93,8
	teils/teils	1	6,3	6,3	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	



Mit dem **transferorientierten Lehr-Lernarrangement** waren sämtliche Befragte sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Tab. 20: Transferorientierung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	3	18,8	18,8	18,8
zufrieden	13	81,3	81,3	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Mit dem **Medieneinsatz** waren von einer Ausnahme abgesehen alle Befragten zufrieden bzw. sehr zufrieden.

Tab. 21: Medieneinsatz

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	5	31,3	31,3	31,3
zufrieden	10	62,5	62,5	93,8
teils/teils	1	6,3	6,3	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Mit den **Übungsphasen** zeigten sich 56,3 Prozent sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Tab. 22: Übungsphasen

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	2	12,5	12,5	12,5
zufrieden	7	43,8	43,8	56,3
teils/teils	6	37,5	37,5	93,8
unzufrieden	1	6,3	6,3	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Mit der **Hilfe des Lehrgangshandbuches** für das Verständnis des St. Galler Coaching-Modells waren 37,5 Prozent der Befragten voll zufrieden und 62,5 Prozent „teils/teils“ zufrieden.



Tab. 23: Lehrgangshandbuch

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	2	12,5	12,5	12,5
	zufrieden	4	25,0	25,0	37,5
	teils/teils	10	62,5	62,5	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	

Mit den **ergänzenden schriftlichen Materialien** (u. a. Folien, Flipchart-Blätter per Mail) waren die Befragten mehrheitlich sehr zufrieden bzw. zufrieden. Verbesserungspotenziale wurden nicht genannt.

Tab. 24: Ergänzende schriftliche Materialien

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	4	25,0	25,0	25,0
	zufrieden	5	31,3	31,3	56,3
	teils/teils	7	43,8	43,8	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	

Was die **Inhalte** angeht, wurde der Umfang und das Anforderungsniveau des Lehrstoffes mehrheitlich als „genau richtig“ bewertet. Kein Befragter gab an, dass der Umfang oder das Anforderungsniveau des Lehrstoffes „zu hoch“ oder „zu niedrig“ war.

Tab. 25: Umfang des Lehrstoffes

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	hoch	6	37,5	37,5	37,5
	genau richtig	9	56,3	56,3	93,8
	niedrig	1	6,3	6,3	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	

Tab. 26: Anforderungsniveau des Lehrstoffes

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	hoch	1	6,3	6,3	6,3
	genau richtig	14	87,5	87,5	93,8
	niedrig	1	6,3	6,3	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	



3.2 Gesamturteil

Mit dem **Arbeitsaufwand im Verhältnis zum Nutzen** der Ausbildung waren alle Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Tab. 27: Arbeitsaufwand im Verhältnis zum Nutzen

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig sehr zufrieden	5	31,3	31,3	31,3
zufrieden	11	68,8	68,8	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Sämtliche Befragte gaben an, dass die Ausbildung zum Coach und Berater ihren **Erwartungen** entsprochen hat.

Tab. 28: Erwartungen entsprochen

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig eher entsprochen	3	18,8	18,8	18,8
entsprochen	6	37,5	37,5	56,3
voll und ganz entsprochen	7	43,8	43,8	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Herausgestellt werden soll, dass **alle** Kursteilnehmer/-innen die Ausbildung **weiterempfehlen** würden.

Tab. 29: Empfehlung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig eher wahrscheinlich	1	6,3	6,3	6,3
wahrscheinlich	4	25,0	25,0	31,3
sehr wahrscheinlich	11	68,8	68,8	100,0
Gesamt	16	100,0	100,0	

Auf die Frage: „Wenn Sie sich eine **ideale Ausbildung** vorstellen, wie nah kommt die Ausbildung zum Coach nach dem St. Galler Coaching-Modell dieser Vorstellung?“ antworteten alle Teilnehmer/-innen mit „sehr nahe“, „nahe“ oder „eher nahe“.



Tab. 30: Ideale Ausbildung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	eher nahe	1	6,3	6,7	6,7
	nahe	8	50,0	53,3	60,0
	sehr nahe	6	37,5	40,0	100,0
	Gesamt	15	93,8	100,0	
Fehlend	Keine Angabe	1	6,3		
Gesamt		16	100,0		

Auf die Frage „Wie **zufrieden** sind Sie **insgesamt** mit der Ausbildung?“ antworteten **sämtliche** Teilnehmer/-innen mit „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“.

Tab. 31: Gesamtzufriedenheit

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	sehr zufrieden	10	62,5	62,5	62,5
	zufrieden	6	37,5	37,5	100,0
	Gesamt	16	100,0	100,0	

Eine **Aufschlüsselung der Fragen zur Gesamtzufriedenheit** nach Geschlecht, Alter und Ausmaß der Werterreichung zeigte tendenziell eine noch höhere Zufriedenheit der 40 bis 59-jährigen als der jüngeren Altersgruppen. Bei einer Werterreichung, die vier und mehr Punkte unter dem angestrebten Soll-Wert lag, zeigten sich zwar gute, jedoch durchgängig keine Spitzenbewertungen. Aufgrund der geringen Fallzahl sind diese Befunde jedoch mit Vorsicht zu interpretieren.

Die offen gestellte Frage nach den **Stärken der Ausbildung** wurde wie folgt beantwortet:

Referent: Person, Didaktik (N=13)

- Der Coach war top
- Super Referent
- Kompetenter Trainer/Coach (fachliche, methodische, persönliche und soziale Kompetenz)
- Der Dozent war fachlich auf sehr hohem Niveau
- Die hohe Kompetenz des Dozenten
- P. als Dozent mit hoher Wertschätzung und sozialer Intelligenz (EQ)
- Gutes Team, Trainer



- Qualität der Lehre
- Fesselnde Art des Dozenten, war zu jedem Zeitpunkt spannend
- Es wurde nie langweilig
- Ps. Art der Vermittlung
- Enormer Erfahrungsschatz des Dozenten als praxisbezogener Background
- Dozent war immer offen, Fragen klar und auch mit praktischen Beispielen zu ergänzen. Ausbildung war für mich eine spannende, lehrreiche, erfüllende Zeit, danke P.

Praxisorientierung/praktische Übungen (N=7)

- Die Praxisorientiertheit
- Dass viel geübt wurde, viel Praxisbezug
- Der sehr große Praxisbezug nach vorheriger Präsentation
- Praktische Übungen
- Praktische Übungen gemäß Anleitungen in erhaltenen Unterlagen, Abstimmung Theorie und Praxis mit Beispielen, Übung/Prozess wurde jeweils einmal in Runde gezeigt
- Erfahrungsorientierung
- Die gesamte Prozessarbeit (die eigene und die mit der Klientin).

St. Galler Modell/Struktur (N=4)

- Das St. Galler Modell ist für mich sehr verständlich
- die Struktur, die man für den Anfang mitbekommt
- klarer Theorieteil
- klare Strukturierung (kybernetisches Dreieck etc.).

Selbsterfahrung (N=4)

- Viel Selbsterfahrungsmöglichkeit
- Die eigene Erfahrung im Kurs
- Selbsterfahrung
- Weg zur Selbstfindung.

Wirksamkeit (N=3)

- Es hat funktioniert
- Bei mir selbst vom Denken ins Fühlen zu kommen
- Nachhaltige Persönlichkeitsveränderung an mir.

Lernort (N=1)

- Örtlichkeit Kappel.

Diplomarbeit als Lernprozess (N=1)

- Schreiben der Diplomarbeit als beachtlicher, zusätzlicher Lernprozess.

Sonstiges (N=3)

- Die Art und Weise, wie z. B. Theorie und Praxis



- Inhalt/Methoden
- Tranceübungen, Flipcharts.

Auf die Frage „Was müsste an der Ausbildung verändert werden?“ (**Verbesserungspotenziale**) wurden einzelne Aspekte der Struktur- und Prozessqualität genannt.

Die systematisierten Einzelnennungen und Empfehlungen der Gutachterin zur weiteren Optimierung einzelner Bereiche der Struktur- und Prozessqualität liegen der Coach Akademie vor. Sie werden intern im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses weiter bearbeitet.

4.3 Vergleich der Befunde mit weiteren Ausbildungsgängen

Zu Vergleichszwecken und zur **Absicherung der Befunde** wurden 2011 die Teilnehmer/-innen von drei weiteren Kursen (Rebstein, Sommerakademie, Masterkurs) über ihre Grundausbildung zum Coach und Berater befragt (Rücklauf zwischen 80% und 100%).

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse dieser Erhebungen vorgestellt (siehe auch die Einzelbefunde im Anhang).

Abgesehen von zwei Befragten (2,6 Prozent) gaben alle Teilnehmer/-innen an, dass die Ausbildung zum Coach und Berater ihren **Erwartungen** entsprochen hat (Mittelwert 6er-Skala: 5,2; Minimum: 5,0, Maximum: 5,5).

Tab. 32: Erwartungen entsprochen, aufgeschlüsselt nach Befragungsgruppen (in Prozent sowie Mittelwert)

	Insgesamt (N=77)	Kurs Kappel (N=16)	Kurs Rebstein (N=20)	Sommer- akademie (N=28)	Master- kurs (N=13)
(eher) nicht entsprochen	2,6	-	5,0	3,6	-
eher entsprochen	11,7	18,8	15,0	10,7	-
entsprochen	48,1	37,5	40,0	60,7	46,2
voll und ganz entsprochen	37,7	43,8	40,0	25,0	53,8
Gesamt	100,0	100	100	100	100
Mittelwert (6er-Skala)	5,20	5,25	5,15	5,04	5,54

Mit dem **Arbeitsaufwand im Verhältnis zum Nutzen** der Ausbildung waren sämtliche Befragten sehr zufrieden bzw. zufrieden (Mittelwert 5er-Skala: 4,4; Minimum: 4,3, Maximum: 4,6).



Tab. 33: Arbeitsaufwand im Verhältnis zum Nutzen, aufgeschlüsselt nach Befragungsgruppen (in Prozent sowie Mittelwert)

	Insgesamt (N=77)	Kurs Kappel (N=16)	Kurs Rebstein (N=19)	Sommer- akademie (N=29)	Master- kurs (N=13)
zufrieden	57,1	68,8	52,6	62,1	38,5
sehr zufrieden	42,9	31,3	47,4	37,9	61,5
Gesamt	100,0	100	100	100	100
Mittelwert (5er-Skala)	4,43	4,31	4,47	4,38	4,62

Herausgestellt werden soll, dass **alle** Kursteilnehmer/-innen die **Ausbildung weiterempfehlen** würden (Mittelwert 6er-Skala: 5,4; Minimum: 5,3, Maximum: 5,6).

Tab. 34: Empfehlung, aufgeschlüsselt nach Befragungsgruppen (in Prozent sowie Mittelwert)

	Insgesamt (N=76)	Kurs Kappel (N=16)	Kurs Rebstein (N=20)	Sommer- akademie (N=27)	Master- kurs (N=13)
eher wahrscheinlich	5,3	6,3	10,0	-	7,7
wahrscheinlich	48,7	25,0	50,0	70,4	30,8
sehr wahrscheinlich	46,1	68,8	40,0	29,6	61,5
Gesamt	100,0	100	100	100	100
Mittelwert (6er-Skala)	5,41	5,63	5,30	5,30	5,54

Nach Auffassung von 98,7 Prozent aller Kursteilnehmer/-innen kommt die Ausbildung zum Coach und Berater nach dem St. Galler Coaching-Modell einer idealen Ausbildung „sehr nahe“, „nahe“ oder „eher nahe“ (Mittelwert 6er-Skala: 5,1; Minimum: 5,0, Maximum: 5,5).

Tab. 35: Ideale Ausbildung, aufgeschlüsselt nach Befragungsgruppen (in Prozent sowie Mittelwert)

	Insgesamt (N=76)	Kurs Kappel (N=15)	Kurs Rebstein (N=20)	Sommer- akademie (N=28)	Master- kurs (N=13)
eher nicht nahe	1,3	-	5,0	-	-
eher nahe	10,5	6,7	20,0	10,7	-
nahe	60,5	53,3	45,0	78,6	53,8
sehr nahe	27,6	40,0	30,0	10,7	46,2
Gesamt	100,0	100	100	100	100
Mittelwert (6er-Skala)	5,14	5,33	5,0	5,0	5,46



Auf die Frage „Wie **zufrieden** sind Sie **insgesamt** mit der Ausbildung?“ antworteten **sämtliche Teilnehmer/-innen** mit „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ (Mittelwert 5er-Skala: 4,6; Minimum: 4,5, Maximum: 4,8).

Tab. 36: Gesamtzufriedenheit, aufgeschlüsselt nach Befragungsgruppen (in Prozent sowie Mittelwert)

	Insgesamt (N=79)	Kurs Kappel (N=16)	Kurs Rebstein (N=20)	Sommer- akademie (N=30)	Master- kurs (N=13)
zufrieden	38,0	37,5	35,0	50,0	15,4
sehr zufrieden	62,0	62,5	65,0	50,0	86,6
Gesamt	100,0	100	100	100	100
Mittelwert (5er-Skala)	4,62	4,63	4,65	4,50	4,85

5. Klientencoaching

Von den 16 Kursteilnehmern des Ausbildungslehrganges in Kappel führten drei Frauen und drei Männer als Diplomarbeit ein Klienten-Coaching durch. Die übrigen Teilnehmer/-innen, die ein Diplom erhielten, dokumentierten ihr Eigencoaching oder besuchten einen Aufbaukurs bei der Coach Akademie.

5.1 Werterreichungsgrad der Klienten

Die vier weiblichen und die zwei männlichen Klienten der sechs Ausbildungsteilnehmer/-innen waren unter 30 bis 49 Jahre alt. Die Anzahl der Sitzungen lag zwischen sechs und neun Terminen.

Tab. 37: Geschlecht der Klienten, aufgeschlüsselt nach Altersgruppen

		Alter			Gesamt
		unter 30	30-39	40-49	
Geschlecht	weiblich	1	2	1	4
	männlich	0	2	0	2
Gesamt		1	4	1	6



Der Grad der Werterreichung ist nachfolgender Aufstellung zu entnehmen.

Tab. 38: Werterreichungsgrad Klientencoaching

Nr. (Anzahl Termine)	Wert (Kontext)	Ist-Zustand zu Beginn des Coachings	Soll-Zustand nach Ab- schluss des Coachings	Ist-Zustand nach dem Coaching	Wertzu- wachs (Punkte)
A (6)	Selbstsicherheit (Kontakt mit Menschen)	-5	+8	+3	+8
B (8)	Verantwortung abgeben (für mich)	-8	+3	+4	+12
C (9)	Selbsterfüllung (Traum ver- wirklichen)	-9	+8	+4	+13
D (6)	Erfolg (Beruf)	-5	+10	+2	+7
E (6)	Führungsqualität (Mitarbeiter)	-3	+5	+5	+8
F (6)	Selbstwert (Personen Arbeitskontext)	-3	+5	+2	+5

Alle Klienten erzielten einen Zuwachs ihres Wertes. Das Minimum lag bei fünf Punkten, das Maximum bei 13 Punkten (Mittelwert: 8,8 Punkte).

Die Klientin mit dem geringsten Wachstum ihres Wertes (Nr. F) wurde von einem Ausbildungsteilnehmer gecoacht, der unter den Kursteilnehmern/-innen den geringsten Wertzuwachs aufwies.

Es wurde überprüft, ob sich neben der Veränderung des vom Klienten gewählten Wertes weitere Wirkungen durch das Coaching zeigen.

Hierzu wurde auf eine Auswahl von Items zurückgegriffen (vgl. Kerscher 2007: 69f), die sich auf die Bereiche Ressourcenorientierung, Verhaltensoptimierung, Reflexion sowie emotionale Entlastung/Stabilisierung beziehen.

Die Befunde differenzieren hier klientenspezifisch (siehe Tab. 39: Standardabweichung).

Zwei Klienten stimmten allen Statements zu und drei Klienten 14 bzw. 12 sowie 11 von 15 Statements. Die sechste Klientin, die den geringsten Wertzuwachs aufwies, lehnte sämtliche Aussagen ab bzw. antwortete mit „teils/teils“. Aufgrund der geringen Fallzahl wird hier auf eine differenziertere Interpretation verzichtet.



Tab. 39: Wirkungen des Klientencoachings
(1=trifft überhaupt nicht zu bis 5=trifft voll und ganz zu)

	N	Minimum	Maximum	Mittelwert	Standardabweichung
Stärken und Schwächen deutlicher bewusst	6	2	5	4,17	1,169
Selbstvertrauen hat sich verbessert	6	3	5	4,33	,816
Insgesamt selbstsicherer geworden	6	3	5	4,17	,753
Eigenmotivation ist gestiegen	6	1	5	4,17	1,602
Neue Seiten und neue Dinge über mich bewusst geworden	6	3	5	4,17	,983
Perspektive anderer besser einnehmen und verstehen	6	2	5	3,83	,983
Entscheidungskompetenz verbessert	6	1	5	3,83	1,472
Auftreten Öffentlichkeit verbessert	6	2	5	3,67	1,033
Sach- und Beziehungsebene besser trennen	6	1	5	3,33	1,366
unerwünschte und ineffektive Verhaltensweisen abgebaut	6	3	5	3,83	,753
Probleme besser lösen	6	3	5	3,83	,753
emotional entlastet	6	3	5	3,67	,816
Insgesamt zufriedener geworden	6	3	5	4,00	,632

5.2 Bewertung des Coachings durch die Klienten

Die Strukturqualität (Rahmenbedingungen, Auftragsklärung) sowie die Prozessqualität des Coachings wurden von den Klienten positiv bewertet. Der Mittelwert für die Strukturqualität (Fragen 1-9) lag bei 4,54. Bei der Prozessqualität (Fragen 10-15) lag der Mittelwert bei 4,72.



Tab. 40: Struktur- und Prozessqualität aus der Perspektive der Klienten (1=trifft überhaupt nicht zu bis 5=trifft voll und ganz zu)

	N	Minimum	Maximum	Mittelwert	Standard- abweichung
Strukturqualität					
Professionelle Atmosphäre	6	3	5	4,33	,816
Dauer der einzelnen Sitzungen angemessen	6	4	5	4,50	,548
Zeitlicher Abstand zwischen Terminen angemessen	6	3	5	4,50	,837
Nachvollziehbare formale Regelungen zu Beginn des Coachings	6	4	5	4,67	,516
Gemeinsame Vereinbarung von Spielregeln als Grundlage für die Zusammenarbeit	6	3	5	4,33	,816
Vorstellung des analytisch-systemischen Konzeptes	6	4	5	4,67	,516
Erklärung, mit welcher Absicht welche Technik eingesetzt wird	6	4	5	4,50	,548
Konkretisierung der persönlichen Coachingziele	6	4	5	4,83	,408
Vereinbarung messbarer Zielerreichungskriterien	6	3	5	4,50	,837
Prozessqualität					
Erstgespräch klärend	6	3	5	4,50	,837
Sichere und professionelle Gestaltung des Coachingprozesses	6	4	5	4,50	,548
Regelmäßige Erfassung des aktuellen Status und Besprechung des weiteren Vorgehens	6	4	5	4,83	,408
Coaching-Prozess als intensiv empfunden	6	4	5	4,83	,408
Coach holte regelmäßig Feedback von mir ein	6	4	5	4,83	,408
Ich erlebte meinen Coach als partnerschaftlich	6	4	5	4,83	,408



Was die **Gesamtzufriedenheit** anbelangt, liegen folgende Befunde vor:

Vier Befragte gaben an, dass das Coaching ihren **Erwartungen entsprochen** hat. Eine Klientin, die äußerte, dass das Coaching ihren Erwartungen eher nicht entsprochen hat, fügte erläuternd hinzu, dass sie „**positiv überrascht**“ sei. Insofern hat das Coaching ihre Erwartungen übertroffen.

Die Befragte, deren Erwartungen das Coaching überhaupt nicht entsprochen hat (Nr. F), führte bei den Verbesserungsvorschlägen aus: „Unter Coaching verstehe ich etwas sehr viel Bodenständigeres. Der Name sollte geändert werden!“

Tab. 41: Erwartungen entsprochen

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig überhaupt nicht entsprochen	1	16,7	16,7	16,7
eher nicht entsprochen entsprochen	1	16,7	16,7	33,3
voll und ganz entsprochen	3	50,0	50,0	100,0
Gesamt	6	100,0	100,0	

Auf die Frage: „Wenn Sie sich ein **ideales Coaching** vorstellen, wie nahe kommt ihr Coaching dieser Vorstellung?“ antworteten fünf Klienten mit „sehr nahe“ bzw. „nahe“ und eine Befragte (Nr. F) mit „weit entfernt“.

Tab. 42: Ideales Coaching

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig weit entfernt	1	16,7	16,7	16,7
nahe	3	50,0	50,0	66,7
sehr nahe	2	33,3	33,3	100,0
Gesamt	6	100,0	100,0	

Tab. 43: Empfehlung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig eher wahrscheinlich	1	16,7	16,7	16,7
wahrscheinlich	2	33,3	33,3	50,0
sehr wahrscheinlich	3	50,0	50,0	100,0
Gesamt	6	100,0	100,0	

Alle Klienten würden ihren Coach weiterempfehlen (Nr. F Angabe: „eher wahrscheinlich“).



Auf die Frage „Wie **zufrieden** sind Sie **insgesamt** mit den **Coaching-Ergebnissen**?“ antworteten **sämtliche Klienten** mit „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ (Mittelwert 5er-Skala: 4,67).

Tab. 44: Gesamtzufriedenheit

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig zufrieden	2	33,3	33,3	33,3
sehr zufrieden	4	66,7	66,7	100,0
Gesamt	6	100,0	100,0	

Dem Statement „Durch das Coaching fühle ich mich künftigen Herausforderungen besser gewachsen“, stimmten fünf Befragte zu. Die Klientin mit dem geringsten Zuwachs ihres Wertes antwortete mit „trifft nicht zu“.

Tab. 45: Künftigen Herausforderungen besser gewachsen sein

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig trifft nicht zu	1	16,7	16,7	16,7
trifft zu	3	50,0	50,0	66,7
trifft voll und ganz zu	2	33,3	33,3	100,0
Gesamt	6	100,0	100,0	

Die offen gestellte Frage „Was hat Ihnen an dem Coaching-Prozess **besonders gut gefallen**?“ wurde wie folgt beantwortet:

- Die Erarbeitung der Etappenziele „Ressourcen-Stärkung“
- Lösungsorientiert, kein unnötiges „Hängenbleiben“; Klarheit, das Ziel stets vor den Augen zu haben
- Dass es nicht nur ein „Methodenpauken“ war, sondern auf der persönlichen Ebene in die Tiefe ging
- Die Prozess-Schritte, logischer Aufbau, volles Bewusstsein auf Problemebene
- Das Negative annehmen lernen; die Ressourcen-Sitzung „Timeline“.

Folgende **Verbesserungspotenziale** wurden genannt:

- Sprache entweder Deutsch oder Schweizerdeutsch, bringt mehr Ruhe in den Ablauf
- Vielleicht Ist-Zustand am Anfang aufnehmen
- Unter Coaching verstehe ich etwas sehr viel Bodenständigeres. Der Name sollte geändert werden!



Zusammenfassend soll festgehalten werden, dass die Struktur- und Prozessqualität von allen Klienten insgesamt betrachtet positiv bewertet wurden (Mittelwert: 4,6; 5er-Skala, 1=niedrigster Wert bis 5=höchster Wert).

Was die Gesamtzufriedenheit als Teilbereich der Ergebnisqualität anbelangt, bewerteten fünf Befragte das Coaching durchgängig als sehr positiv.

Die sechste Befragte, die den geringsten Zuwachs ihres Wertes aufwies, war mit den Coaching-Ergebnissen zufrieden. Sie zeigte jedoch vor allem im Hinblick auf die Erfüllung ihrer Erwartungen, ihrer Vorstellung von einem idealen Coaching und ihrer Bereitschaft, ihren Coach weiterzuempfehlen, niedrigere Werte. Nicht zuletzt fühlte sie sich durch das Coaching zukünftigen Herausforderungen nicht besser gewachsen.



6. Befunde der Befragung ehemaliger Ausbildungsteilnehmer/-innen

Mit der Befragung ehemaliger Ausbildungsteilnehmer/-innen wurde angestrebt, die Nachhaltigkeit des Lernerfolges (Wert) sowie die Art der Anwendung des Gelernten zu explorieren.

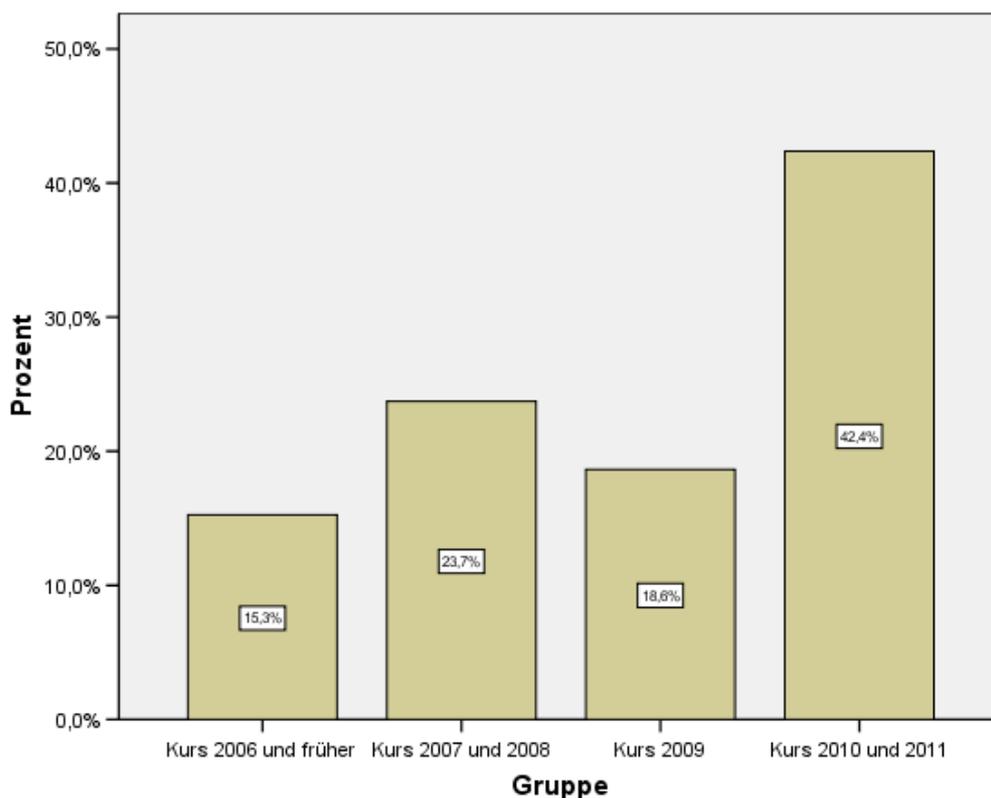
Die Durchführung einer Längsschnittstudie war aus zeitlichen Gründen nicht möglich. Von der Coachakademie wurden 2011 rund 800 Mails an ehemalige Kursteilnehmer/-innen mit der Bitte verschickt, sich an einer Befragung zu beteiligen. Davon waren 600 Mails zustellbar.

Insgesamt 62 ehemalige Ausbildungsteilnehmer/-innen schickten den Erhebungsbogen ausgefüllt zurück. Der Rücklauf lag bei 10,3 Prozent. Eine differenzierte Rücklaufanalyse wurde nicht durchgeführt.

Von den Befragten, die Angaben zum Zeitpunkt ihrer Ausbildung machten (N=59), besuchten 15,3 Prozent (N=9) ihre Ausbildung vor fünf Jahren und früher.

Knapp ein Viertel der Befragten (23,7 Prozent) bildeten sich vor drei bis vier Jahren bei der Coachakademie weiter. Die Ausbildung von 18,6 Prozent der Befragten liegt zwei Jahre zurück. Insgesamt 24 Befragte schlossen ihre Ausbildung 2010 (N=15) oder Anfang 2011 (N=9) ab bzw. besuchen im Jahr 2011 noch einen Aufbaukurs.

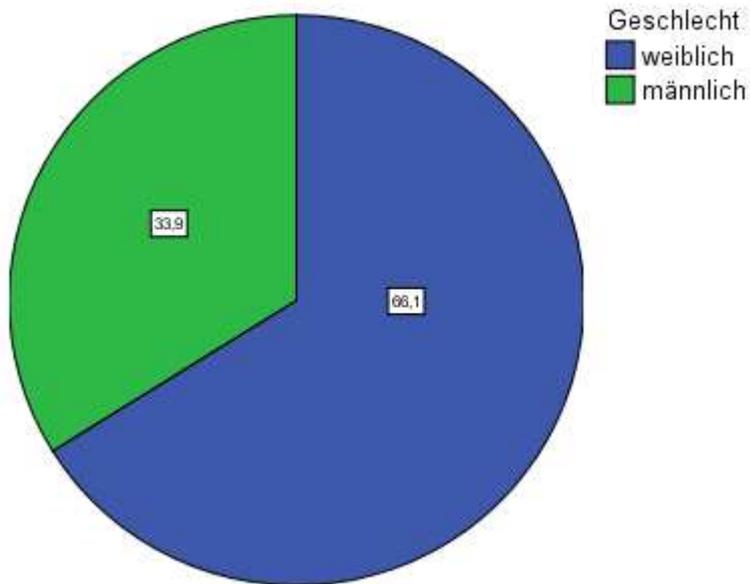
Abb. 7: Zeitpunkt des Kursabschlusses der ehemaligen Ausbildungsteilnehmer/-innen





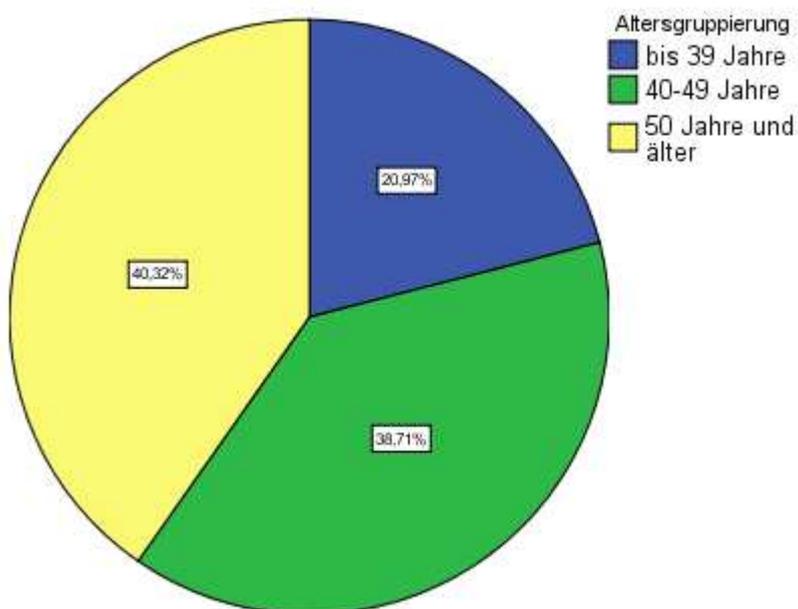
Nachfolgendem Kreisdiagramm ist die Geschlechtsverteilung der ehemaligen Teilnehmer/-innen der Ausbildung zum Coach und Berater zu entnehmen.

Abb. 8: Geschlechtsverteilung der ehemaligen Ausbildungsteilnehmer/-innen (in Prozent)



Was die Altersverteilung anbelangt, sind die ehemaligen Ausbildungsteilnehmer/-innen mehrheitlich 40 Jahre und älter (49 von 62). Unter 40 Jahren sind drei Männer und zehn Frauen.

Abb. 9: Altersverteilung der ehemaligen Ausbildungsteilnehmer/-innen (in Prozent)



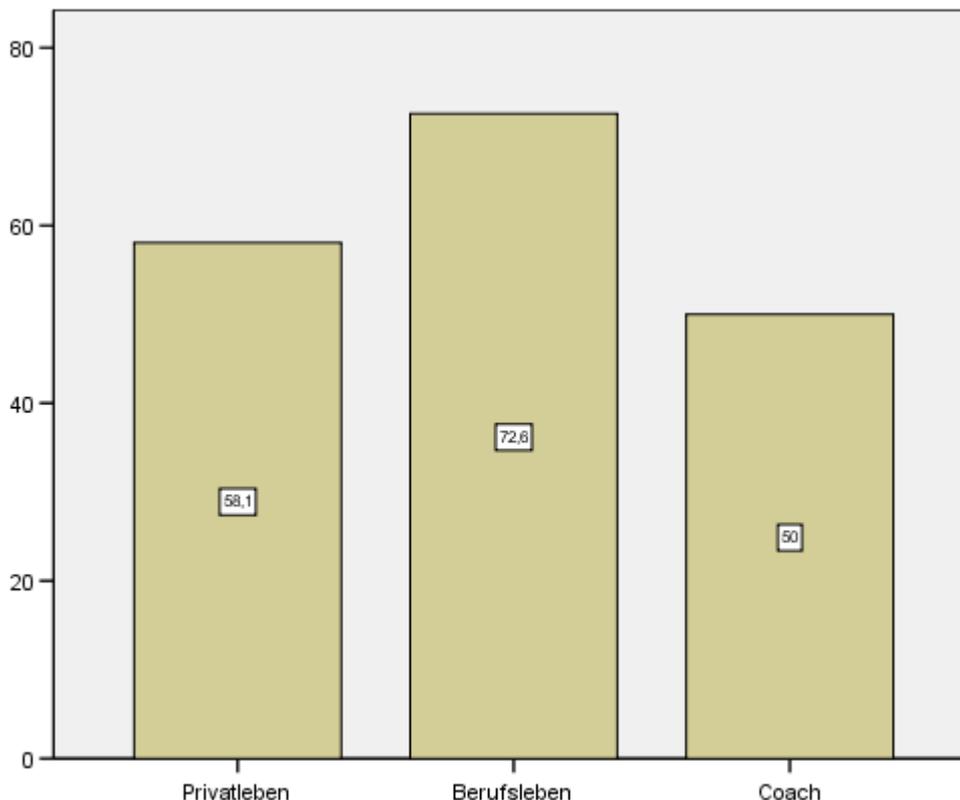


Von den Befragten gaben 90,3 Prozent an, dass sie **das Gelernte** heute noch im Privatleben, im Berufsleben und/oder als Coach **anwenden**.

Im **Privatleben** setzen rund 58 Prozent der Befragten (N=36) Gelerntes um (z. B.: „Fragetechniken in schwierigen Situationen (Konflikte u. ä.)“; „Das Kontemplative Gehen, um ruhig zu werden und Stütze und Halt zu finden“).

Insgesamt 72,6 Prozent der Befragten (N=45) gaben an, das Gelernte in ihrem **Berufsleben** anzuwenden. Die folgenden Aussagen illustrieren das Anwendungsspektrum in diesem Bereich: „Probleme von Mitarbeitenden mit Vorgesetzten“ (Personalfachfrau); „Bei Beratungsgesprächen, in schwierigen Lebenssituationen“ (Dipl. Pflegefachfrau HF, Ausbilderin FA im Pflegebereich); „Bei lernschwachen Schülern/-innen mit einem mangelnden Selbstbewusstsein“ (Lehrerin).

Abb. 10: Anwendungsbereiche des Gelernten (in Prozent)



Die Hälfte der ehemaligen Ausbildungsteilnehmer/-innen (N=31) ist hauptberuflich oder nebenberuflich als **Coach** tätig (z. B.: „Wertentwicklung und -bildung bei Klienten, Einzelprozesse aus dem SG-Modell inkl. Prozesse aus dem MOC, individuelle Anwendungen“ [selbständig als Coach]; „Während Beratungen zur



beruflichen Neuorientierung“ [Personalberaterin/Trainerin]; „Gewichtsabnahme, Rauchtewöhnung“ [Projektleiterin, nebenberuflicher Coach]; „Als Lern-Coach durfte ich eine Klientin begleiten, die kurz vor der Lehrabschlussprüfung abbrechen und aufgeben wollte“ [Primarlehrerin]).

Bei denjenigen Befragten, **die das Gelernte nicht anwenden** (N=6), spielen folgende Begründungszusammenhänge eine Rolle:

Zum einen ist als Motivation für die Kursteilnahme die persönliche Weiterentwicklung zu nennen (z. B.: „Da ich die Ausbildung (Abschluss 2009) nie als Coach angewendet habe, war es für mich eine rein persönliche Weiterbildung, (...) eine intensive Auseinandersetzung mit sich selber“).

Ferner wird die Eignung als Coach in Frage gestellt (z. B.: „Ich sehe mich selber nach wie vor nicht als Coach für andere. So gut mir die Ausbildung gefallen hat, so hat sie mir aber auch meine Beschränkung gezeigt“).

Nicht zuletzt steht bei einem Befragten der Besuch eines Aufbaukurses an („Herbst 2011“), dessen Abschluss vermutlich abgewartet wird, bevor die Anwendung des Gelernten erfolgt (kein Eigen- oder Fremdcoaching im Grundlehrgang).

Auffällig ist, dass keiner der Befragten, der das Gelernte nicht anwendet, ein Klientencoaching als Abschlussprüfung gewählt hat.

Die ehemaligen Kursteilnehmer/-innen wurden gefragt, ob sie sich noch an den von ihnen **gewählten Wert** erinnern und gebeten, den **heutigen Ausprägungsgrad** ihres Wertes zu nennen.

Insgesamt 49 Befragte (79 Prozent) erinnerten sich noch an ihren Wert, wobei 45 ehemalige Kursteilnehmer/-innen (72,6 Prozent) den heutigen Ausprägungsgrad ihres Wertes nannten (Ausbildung 2006 und früher: 33,3 %; Ausbildung 2007-2009: 72,0 %; Ausbildung 2010/2011: 84,0 %).

Die genannten Werte weisen ein breites inhaltliches Spektrum auf (z. B.: Selbstsicherheit, Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit, Gelassenheit, Spiritualität, Motivation zur körperlichen Betätigung, Souveränität (Kunden); Effektivität, Unabhängigkeit im Beruf).

Nachfolgender Tabelle ist der heutige Ausprägungsgrad des Wertes (Skala -10 bis +10) der ehemaligen Kursteilnehmer/-innen zu entnehmen.

Tab. 46: Heutiger Ausprägungsgrad des Wertes der ehemaligen Kursteilnehmer/-innen

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	9-10	11	17,7	24,4
	7-8	16	25,8	60,0
	5-6	11	17,7	84,4
	4 und weniger	7	11,3	100,0
	Gesamt	45	72,6	100,0
Fehlend	keine Angabe	17	27,4	
Gesamt		62	100,0	



Von den Befragten gaben 60 Prozent einen Werterreichungsgrad zwischen 8 und 10 Punkten an. Lediglich 15,6 Prozent der ehemaligen Kursteilnehmer/-innen nannten 4 und weniger Punkte.

Eine Aufschlüsselung des Ausprägungsgrades des Wertes nach dem Zeitpunkt des Ausbildungsbesuches ergibt folgendes Bild:

Tab. 47: Heutiger Ausprägungsgrad des Wertes, aufgeschlüsselt nach Zeitpunkt des Ausbildungsabschlusses

			Gesamt			
			Kurs 2008 und früher	Kurs 2009	Kurs 2010 und 2011	
Wert (Ausprägung)	9-10	Anzahl	3	1	7	11
		% von Gruppe	23,1%	12,5%	33,3%	26,2%
	7-8	Anzahl	5	4	5	14
		% von Gruppe	38,5%	50,0%	23,8%	33,3%
	5-6	Anzahl	3	1	6	10
		% von Gruppe	23,1	12,5%	28,6%	23,8%
	4 und weniger	Anzahl	2	2	3	7
		% von Gruppe	15,4	25,0%	14,3%	16,7%
Gesamt	Anzahl		13	8	21	42
	% von Gruppe		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Der Umstand, dass der Ausprägungsgrad des Wertes nach einer Vielzahl von Jahren bei den Befragten so hoch liegt, verweist auf die Nachhaltigkeit des St. Galler Coaching-Modells.

Ergänzend zur Frage nach dem Wert wurde überprüft, ob sich durch die Ausbildung zum Coach und Berater aus der Perspektive der ehemaligen Kursteilnehmern/-innen Veränderungen im Hinblick auf Reflexionsfähigkeit, Ressourcenaktivierung, Verhaltensoptimierung im Bereich Auftreten in der Öffentlichkeit sowie emotionale Entlastung gezeigt haben.

Hierzu wurde auf einzelne Statements von Kerscher (2007) zurückgegriffen. Eine differenziertere Erfassung dieser Dimensionen würde entsprechend abgesicherte Skalen mit einer umfangreicheren Anzahl von Items erfordern.

Die Befragungsbefunde (vgl. Tab. 48) legen nahe, dass durch die Ausbildung zum Coach und Berater insbesondere die Perspektivenübernahme (Reflexionsfähigkeit im Hinblick auf andere) gefördert wird.

Dem Statement „Ich kann als Folge der Coaching-Ausbildung die Perspektive von anderen (z. B. Kollegen/-innen, Familienangehörige) besser einnehmen“ stimmten 86,6 Prozent der Befragten zu. Lediglich ein ehemaliger Kursteilnehmer, der das Gelernte nicht umsetzt und angibt, einen Aufbaukurs besucht zu haben (kein Eigencoaching oder Fremdcoaching), lehnt diese Aussage ab.



Tab. 48: Veränderungen durch die Teilnahme an der Ausbildung zum Coach und Berater (in Prozent)

	zutreffend	teils/teils	nicht zutreffend	Mittelwert (5er-Skala)
Perspektive anderer besser einnehmen und verstehen (N=60)	86,6	11,7	1,7	4,08
Neue Seiten bewusst geworden (N=60)	71,7	23,3	5,0	3,93
Stärken und Schwächen deutlicher bewusst (N=60)	73,4	23,3	3,3	3,82
Selbstvertrauen verbessert (N=60)	65,0	33,3	1,7	3,77
Selbstsicherer geworden (N=60)	66,7	25,0	8,3	3,68
Selbstbild verändert (N=59)	49,4	42,4	8,5	3,54
Auftreten Öffentlichkeit verbessert (N=60)	55,0	30,0	15,0	3,47
Insgesamt zufriedener geworden (N=58)	48,3	39,7	12,0	3,40

Den anderen Statements stimmten weniger als drei Viertel der Befragten voll zu. Es wird vermutet, dass Veränderungen bei den Kursteilnehmern/-innen insbesondere abhängig vom gewählten Wert zu sehen sind.

Dies wurde für die Statements „Selbstvertrauen verbessert“ sowie „selbstsicherer geworden“ durch eine genauere Analyse der Angaben von Befragten, die entsprechende Werte aufgeführt hatten, überprüft.

Zwei Befragte nannten als Wert „Selbstvertrauen“. Sie stimmten beide dem Statement „Durch die Ausbildung zum Coach und Berater hat sich mein Selbstvertrauen verbessert“ voll zu.

Fünf Befragte nannten Selbstsicherheit/Selbstwert/Selbstwertgefühl/Selbstüberzeugung als ihren Wert.

Davon stimmten vier Befragte durchgängig dem Statement zu, selbstsicherer geworden zu sein. Der fünfte Befragte (Wert Selbstsicherheit) antwortete konsistent mit „teils/teils“, zumal er beim Ausmaß seiner Werterreichung als einziger angab, dass die Ausprägung seines Wertes Schwankungen unterliegt (0 bis +6).

Zusammenfassend wird festgehalten, dass unter den ehemaligen Teilnehmern/-innen der Ausbildung vom Coach und Berater, die den Erhebungsbogen ausgefüllt haben, unterschiedliche Gruppierungen vertreten sind (Frauen und Männer, Jüngere und Ältere, Befragte, die Gelerntes anwenden und nicht anwenden). Es wird jedoch vermutet, dass besonders Interessierte unter denjenigen, die den Erhebungsbogen zurückgeschickt haben, überrepräsentiert sind.

Aufgrund der vorliegenden Befunde kann davon ausgegangen werden, dass bei den meisten Ausbildungsteilnehmern/-innen der selbst gewählte Wert auch mittel- und langfristig eine hohe positive Ausprägung aufweist. Die Ausbildung scheint zudem dazu beizutragen, die Perspektivübernahme zu fördern. Nicht zuletzt setzt ein hoher Anteil der Befragten Gelerntes im Privatbereich, im Berufsleben und/oder als Coach um.



7. Zusammenfassende Bewertung

Die vorliegende Evaluationsstudie konzentriert sich auf die Analyse eines Ausbildungslehrganges zum Coach und Berater. Um die Befunde abzusichern, wurden bei der Ausbildungsbeurteilung Teilnehmer/-innen weiterer Kursgruppen einbezogen. Mit der ergänzenden Befragung ehemaliger Ausbildungsteilnehmer/-innen wurde angestrebt, die Nachhaltigkeit des Lernerfolges (Wert) sowie die Art der Anwendung des Gelernten zu explorieren.

Die Befunde lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Die Teilnehmer/-innen der Ausbildung zum Coach und Berater sind in ihrer **Zusammensetzung** heterogen (Männer und Frauen, unterschiedliche Altersgruppen, Hochschulabsolventen und Teilnehmer mit Fachausbildung, Führungskräfte und Teilnehmer/-innen ohne Führungsverantwortung, unterschiedliche Berufsfelder).
Gründe für die Wahl der Coach Akademie Schweiz als Ausbildungsinstitution waren neben der Konzeption der Ausbildung insbesondere die Internet-Präsentation, der Kursort, die Kurstermine, der Preis, der zeitliche Aufwand, der Infoabend, der Dozent, die überzeugende telefonische/persönliche Information sowie Empfehlungen von Kollegen/-innen.
Als Motive für die Teilnahme wurden die persönliche Weiterentwicklung, Optimierungen im beruflichen Umfeld sowie eine angestrebte Tätigkeit als Coach genannt.
- Alle Ausbildungsteilnehmer/-innen (Kurs Kappel) erzielten im Verlauf der Ausbildung einen **Zuwachs ihres Wertes** (persönlich gewähltes Ziel). Der Ausprägungsgrad des Wertes wird im Rahmen des St. Galler Coaching-Modells auf einer Skala von -10 über 0 bis +10 erhoben. Die Wertvermehrung wird als Rückmeldung über Erfolg und Nichterfolg der Arbeit interpretiert. Der Wertzuwachs vom Beginn bis zum Abschluss der Ausbildung lag zwischen drei Punkten (Minimum) und 14 Punkten (Maximum). Der Mittelwert betrug sehr hohe 10,6 Punkte.
Die Hälfte der Befragten erreichte bzw. übertraf den angestrebten Sollzustand ihres Wertes. Lediglich zwei der 16 Kursteilnehmer/-innen lagen vier und mehr Punkte unter dem von ihnen angestrebten Zielzustand.
Einer dieser Befragten, der sich nicht in der Lage sah, sich auf alle Prozesse des St. Galler Coaching-Modells einzulassen, profitierte dennoch von der Ausbildung und setzt einzelne Elemente des Gelernten in seinem beruflichen Umfeld bereits um.
- Was das Ausmaß der **Zufriedenheit mit der Ausbildung** anbelangt, wurden neben den Teilnehmern/-innen des Kurses in Kappel die Besucher/-innen von drei weiteren Ausbildungslehrgängen befragt (insgesamt 79 Befragte).
Im Bereich Gesamtzufriedenheit liegen folgende Befunde vor:



97,4 Prozent aller Teilnehmer/-innen gaben an, dass die Ausbildung zum Coach und Berater ihren **Erwartungen** entsprochen hat (Mittelwert 6er-Skala: 5,2). Mit dem **Arbeitsaufwand im Verhältnis zum Nutzen** der Ausbildung waren sämtliche Befragte sehr zufrieden bzw. zufrieden (Mittelwert 5er-Skala: 4,4). Alle Kursteilnehmer/-innen würden die **Ausbildung weiterempfehlen** (Mittelwert 6er-Skala: 5,4).

Nach Auffassung von 98,7 Prozent aller befragten Kursteilnehmer/-innen kommt die Ausbildung zum Coach und Berater nach dem St. Galler Coaching-Modell einer **idealen Ausbildung** „sehr nahe“, „nahe“ oder „eher nahe“ (Mittelwert 6er-Skala: 5,1).

Auf die Frage „Wie **zufrieden** sind Sie **insgesamt** mit der Ausbildung?“ antworteten sämtliche Teilnehmer/-innen mit sehr zufrieden bzw. zufrieden (Mittelwert 5er-Skala: 4,6).

- Von den Lehrgangsteilnehmern/-innen des Kurses in Kappel führte über ein Viertel ein **dokumentiertes Klientencoaching** als Diplomprüfung durch. Alle sechs Klienten erzielten einen Zuwachs ihres Wertes. Das Minimum lag bei fünf Punkten, das Maximum bei 13 Punkten (Mittelwert: 8,8 Punkte). Die Struktur- und Prozessqualität des Coachings wurde insgesamt betrachtet positiv bewertet (Mittelwert: 4,6; 5er-Skala, 1=niedrigster Wert bis 5=höchster Wert).
Was die Gesamtzufriedenheit als Teilbereich der Ergebnisqualität anbelangt, bewerteten fünf Befragte das Coaching durchgängig sehr positiv. Die sechste Klientin, die den geringsten Zuwachs ihres Wertes aufwies, war mit den Coaching-Ergebnissen zufrieden. Sie zeigte jedoch vor allem im Hinblick auf die Erfüllung ihrer Erwartungen, ihrer Vorstellung von einem idealen Coaching und ihrer Bereitschaft, ihren Coach weiterzuempfehlen, niedrigere Werte. Nicht zuletzt fühlte sie sich durch das Coaching zukünftigen Herausforderungen nicht besser gewachsen.
Es gibt Anhaltspunkte dafür, dass ein wirksames Klientencoaching durch Ausbildungsteilnehmer/-innen voraussetzt, dass diese selbst im Rahmen der Ausbildung einen deutlichen Wertzuwachs erzielen. Da Coachen Führung erfordert, dürften sich nicht erreichte Werte der Ausbildungsteilnehmer/-innen, die sich auf Bereiche wie „Selbstsicherheit“ oder „Selbstvertrauen“ beziehen, als besonders hinderlich für ein wirksames Klientencoaching erweisen.
- Die Auswertungsergebnisse der Befragung **ehemaliger Kursteilnehmer/-innen** (N=62) belegen, dass bei den Ausbildungsteilnehmern/-innen der Wert heute noch eine hohe positive Ausprägung aufweist.
Von den Befragten gaben 60 Prozent einen Werterreichungsgrad zwischen 8 und 10 Punkten an und rund ein Viertel (24,4 Prozent) zwischen 5 und 6 Punkten. Lediglich 15,6 Prozent nannten 4 und weniger Punkte.
Dies verweist auf die Nachhaltigkeit des St. Galler Coaching-Modells.



Die Ausbildung zum Coach und Berater scheint zudem dazu beizutragen, die Perspektivenübernahme zu fördern.

Nicht zuletzt wenden fast alle Befragten (90,3 Prozent) Gelerntes heute noch an: Im Privatleben setzen rund 58 Prozent (N=36) Gelerntes um (z. B. Fragetechniken in schwierigen Situationen, kontemplatives Gehen). Im Berufsleben wenden 72,6 Prozent der Befragten (N=45) Gelerntes an (z. B. bei lernschwachen Schülern/-innen mit mangelndem Selbstbewusstsein oder bei Problemen von Mitarbeitern mit Vorgesetzten). Die Hälfte der ehemaligen Ausbildungsteilnehmer/-innen (N=31) ist hauptberuflich oder nebenberuflich als Coach tätig.

Aufgrund der vorliegenden Befunde dieser Studie wird das St. Galler Coaching-Modell als wirksam erachtet:

Es liegt eine **sehr hohe Teilnehmerzufriedenheit** vor: Die Ausbildung zum Coach und Berater hat den Erwartungen von 97,4 Prozent der Befragten entsprochen. Mit dem Arbeitsaufwand im Verhältnis zum Nutzen der Ausbildung waren sämtliche Befragte sehr zufrieden bzw. zufrieden. Alle Kursteilnehmer/-innen würden die Ausbildung weiterempfehlen. Nach Auffassung von 98,7 Prozent aller befragten Kursteilnehmer/-innen kommt die Ausbildung zum Coach und Berater nach dem St. Galler Coaching-Modell einer idealen Ausbildung „sehr nahe“, „nahe“ oder „eher nahe“. Auf die Frage „Wie **zufrieden** sind Sie **insgesamt** mit der Ausbildung?“ antworteten sämtliche Teilnehmer/-innen mit sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Ferner erzielten alle Teilnehmer/-innen des exemplarisch analysierten Kurses (Kappel) einen **Zuwachs ihres Wertes** (Mittelwert: 10,6 Punkte). Lediglich zwei der 16 Kursteilnehmer/-innen lagen vier und mehr Punkte unter dem von ihnen angestrebten Sollzustand ihres Wertes.

Was den **Transfer** anbelangt, so sind die Ausbildungsteilnehmer/-innen in der Lage, Klientencoachings durchzuführen und einen Wertzuwachs bei ihren Klienten zu ermöglichen (Minimum 5 Punkte, Maximum 13 Punkte).

Auch die Struktur- und Prozessqualität des Coachings wurde insgesamt betrachtet positiv bewertet (Mittelwert: 4,63; 5er-Skala, 5=positivster Wert bis 1= negativster Wert). Nicht zuletzt waren die Zufriedenheitswerte bei fünf der sechs Klientencoachings durchgängig sehr hoch.

Im Hinblick auf die **mittel- und langfristige Wirkung** der Ausbildung zum Coach und Berater ist festzuhalten, dass ein bis sieben Jahre nach der Ausbildung **83 Prozent** der ehemaligen Kursteilnehmer/-innen einen **signifikant** hohen Ausprägungsgrad ihres Wertes zeigen (5 und mehr Punkte). Dies belegt die **Nachhaltigkeit** des St. Galler Coaching-Modells.

Die **Anwendungshäufigkeit** ist mit 90,3 Prozent bei ehemaligen Kursteilnehmern/-innen im Privatleben, im Berufsleben und/oder als Coach hoch.

LITERATURHINWEISE

Arbeitsgruppe Hochschuldidaktik Weiterbildung an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg i. Br.: Besser lehren. H. 8, Evaluation der Lehre - ein Beitrag zur Qualitätssicherung, Weinheim 2000

Bortz, J./Döring, N.: Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler, Berlin u. a. 2002 (3. überarbeitete Auflage)

Beywl, W.: Zur Weiterentwicklung der Evaluationsmethodologie, Frankfurt a. M. u. a. 1988

Bethke, F. S.: Controlling, Evaluation und Reporting von Weiterbildung und Personalentwicklung, Bremen 2002

Bickerich, K.: Transition Coaching - Evaluation eines Coachingkonzeptes zur Leistungsoptimierung von Nachwuchsführungskräften und Führungswechslern, Diplomarbeit, Fachbereich Psychologie, Universität Trier 2009

Commission of the European Communities: Quality Assessment of Evaluation Reports: Means Handbook no 5. European Union-Regional Policy and Cohesion, Bruxelles 1996 (MEANS-Handbook)

Cox, E./Bachkirova, T./Clutterbuck, D. (Ed.): The Complete Handbook of Coaching, London u. a. 2010

Deutsche Gesellschaft für Qualität (Hrsg.): Qualitätsmanagement in der Weiterbildung (DGQ 30-21), Frankfurt 2001

Deutsche Gesellschaft für Qualität (Hrsg.): Kennzahlen für erfolgreiches Management von Organisationen, Berlin u. a. 1999

European Foundation for Quality Management: EFQM Excellence Modell, Brüssel (EFQM) 2010

Eduqua: Handbuch, Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen, Version 2004

Kerscher, Miriam: Evaluation von Coaching – eine Zwischenbilanz. Diplomarbeit, Universität Freiburg (Fachbereich Psychologie) 2007

Kaplan, R. S./Norton, D. P.: Die strategisch fokussierte Organisation, Stuttgart 2001

Kuper, H.: Evaluation im Bildungssystem, Stuttgart 2005

Meier, D./Szabó, P.: Coaching – erfrischend einfach, Luzern 2008

Reck-Hog, U.: Qualitätsmanagement für die Schulpraxis - Das EFQM-Modell für Excellence, in: engagement, H. 2, 2007, S. 108-115

Reck-Hog, U.: Methodische Leitlinien für Kundenbefragungen, in: Forum Sozialstation, April 2000, S. 20-24

Rückerl, Th./Rückerl, T.: Coaching mit NLP-Werkzeugen, Weinheim 2008

Sanders, J. R. (Hrsg.): Handbuch der Evaluationsstandards, Opladen 2000

Stober, D. R./Grant, A. (Ed.): Evidence Based Coaching. New Jersey 2006

Seel, N. M.: Psychologie des Lernens, München 2003

Zech, R.: Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung, LQW2- Das Handbuch, Hannover 2003