

Künstliche Intelligenz (KI) als Systemischer Coach – wird ein menschlicher Coach ersetzbar?

David Himmen-Georgopoulos

Abschlussarbeit im Rahmen der Ausbildung zum systemischen Coach

bei InKonstellation, Köln

Kategorisierung: Coaching-Werkzeuge und Tools

März 2024

von

David Himmen-Georgopoulos

MSc. BWL/Business Economics

Vorwort zur Wissenschaftlichkeit und Genderhinweis

Die nachfolgende Abschlussarbeit zur Ausbildung zum Systemischen Coach, ist keine wissenschaftliche Arbeit, d.h. sie entspricht nicht dem traditionellen wissenschaftlichen Diskurs und ich garantiere nicht für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Inhalts. Sie basiert hauptsächlich auf den Erfahrungen, die ich sowohl innerhalb meiner Coachingausbildung bei InKonstellation, als auch außerhalb in zahlreichen Coachings gesammelt habe. Mein Ziel ist es, den Leser:innen einen Einblick in meine Gedanken zum Thema Künstliche Intelligenz im Hinblick auf systemisches Coaching zu geben, persönliche Erfahrungen zu teilen und zum Nachdenken anzuregen. Es wäre wünschenswert die angesprochenen Themen in Zukunft in Rahmen von wissenschaftlichen Arbeiten aufzugreifen und ggf. in Experimenten zu überprüfen. Dies war mir während der Ausbildung zum Systemischen Coach, neben meinem Beruf als IT-Unternehmensberater, zeitlich jedoch nicht möglich.

Die in dieser Hausarbeit verwendeten Begriffe Coach (coachende Person) und Coachee (gecoachte Person) sind ursprünglich englische, genderneutrale Begriffe. Im Folgenden Text sollen sie gleichermaßen für weibliche, männliche und diverse Personen stehen. Auf eine Doppelnennung und gegenderte Bezeichnungen wird zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichtet.

Im Sinne einer besseren Lesbarkeit ist im Verlauf dieser Arbeit zudem mit „Coach“ und „Coaching“ immer ein „Systemischer Coach“ und „Systemisches Coaching“ gemeint.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur Wissenschaftlichkeit und Genderhinweis	ii
1 Einleitung	1
2 Hauptteil	3
2.1 Selbstversuche mit KI-Therapeut und ChatGPT	3
2.2 KI-Coaching: Vor- und Nachteile unabhängig von der Qualität.....	5
2.3 Qualitätsvergleich Systemischer Coach gegenüber potenzieller KI.....	7
2.3.1 Inselmodell.....	7
2.3.2 Kontakt zum Coachee aufbauen: Rapport.....	7
2.3.3 Die vier Ebenen des Zuhörens	8
2.3.4 Wahrnehmung und Spiegeln	9
2.3.5 Wunderfrage und vorgezogene Erfolgserlebnisse.....	10
2.3.6 Arbeit mit Metaphern und Unterbewusstsein.....	11
3 Fazit	12
Quellenangaben.....	14

1 Einleitung

Bill Gates schrieb im März 2023: *„Die Entwicklung der Künstlichen Intelligenz ist so grundlegend wie die Erfindung des Mikroprozessors, des Personal Computers, des Internets und des Mobiltelefons. Sie wird die Art und Weise verändern, wie Menschen arbeiten, lernen [...] und miteinander kommunizieren. Ganze Branchen werden sich neu um sie orientieren. Unternehmen werden sich dadurch auszeichnen, wie gut sie sie nutzen.“*¹

Diese Einschätzung teile ich da eine Künstliche Intelligenz (KI) bereits heute Bestandteil meines Alltags geworden ist. Ich benutze ChatGPT², ein Chatbot, der Künstliche Intelligenz einsetzt, inzwischen öfter als die Google-Suche. Ich öffne die ChatGPT-App³ und beginne mich mit der KI zu unterhalten – und dies ist häufig ein erkenntnisreiches Gespräch. Während ich beispielsweise koche, liegt das Smartphone mit aktiver App auf dem Tisch und ChatGPT hört zu. Ich stelle dann ab und zu eine Frage und erhalte in der Regel eine sinnvolle gesprochene Antwort der App. Teilweise wird diese Antwort um eine Gegenfrage ergänzt, beispielsweise: „Hast du eine Frage zu einem der genannten Aspekte?“ oder: „Gibt es noch etwas anderes, über das du sprechen möchtest, oder Fragen die du hast?“. Antworten auf berufliche Fragen, allgemeine Fragen bis hin zu Tipps wie ich meiner Kürbissuppe noch etwas Pepp verleihen kann, ich wurde oft gut beraten und konnte etwas dazulernen. Dabei musste ich keine Suchwörter eintippen, mich anschließend durch Vorschläge von Webseiten und Werbeanzeigen wühlen, oder Experten-Foren durchsuchen. Ich fragte mich schlussendlich: Wenn ich schon heute so sehr von KI profitiere und teilweise schneller und umfassender von einer KI beraten werde als von Freunden oder Kollegen, wo könnte die Entwicklung dann hingehen? Experten gehen davon aus, dass die Entwicklung von KI „noch in den Kinderschuhen“ steckt⁴ und diese sich in den nächsten Jahren noch stark weiterentwickeln wird. Welche Berufe werden zukünftig durch weiterentwickelte Formen von KI beeinflusst oder sogar zu vollständig ersetzt? Könnte mein Beruf als systemischer Coach in Zukunft durch Künstliche Intelligenz ersetzt werden?

Auf diese zukunftsgerichtete Frage lässt sich momentan natürlich keine definitive Antwort finden, das liegt in der Natur der Sache. Ich möchte mich aber nicht damit zufriedengeben zu beantworten, ob ein systemischer Coach heutzutage Konkurrenz durch eine KI hat, obwohl ich dazu ein Selbstexperiment durchgeführt habe und darauf eingehen werde. Mein Ziel in dieser Arbeit ist es darüber hinaus die Annahmen zu treffen, dass KI

¹ <https://www.gatesnotes.com/The-Age-of-AI-Has-Begun>, 29.03.2024, ins Deutsche übersetzt

² <https://openai.com/gpt-4>, 29.03.2024

³ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.openai.chatgpt>, 29.03.2024

⁴ <https://www.bidt.digital/themenmonitor/forschung-zu-erklarbarer-ki-steckt-noch-in-den-kinderschuhen/>, 29.03.2024

noch deutlich intelligenter, geschickter und visuell ansprechender als heute, mit Menschen interagiert. Ein Beispiel dafür könnte sein, dass man mit einer animierten KI interagiert, die sogar ein fotorealistisches Gesicht aufweist. Diese könnte beim Sprechen menschliche Mimik und Gestik nachahmen⁵, analog zu einem heutigen Online-Coaching per Videokonferenz. Durch eine Virtual Reality (VR)-Brille⁶ oder ähnliche Technologie könnte das Coaching in einem simulierten dreidimensionalen Raum stattfinden. Dies wäre dann das digitale Äquivalent zu einem Vor-Ort Coaching. Unter der Annahme, dass eine KI also fortschrittlicher wäre als ein derzeitiger KI-Chatbot wie ChatGPT, prüfe ich inwiefern ein menschlicher Coach ersetzbar wäre oder welche Vorteile er weiterhin hätte. Dies diskutiere ich anhand von Lerninhalten aus meiner Coachingausbildung, Erfahrungen aus meinen circa dreißig durchgeführten Systemischen Coachings und einer guten Portion menschlicher Vorstellungskraft.

⁵ Tatsächlich ist die visuelle Komponente ansatzweise heute schon möglich, wie beispielsweise dieses Video verdeutlicht: <https://www.youtube.com/watch?v=xrmNhW5ABg4>, 29.03.2024

⁶ <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/virtuelle-realitaet-54243>, 29.03.2024

2 Hauptteil

2.1 Selbstversuche mit KI-Therapeut und ChatGPT

Bei meiner Recherche zu gegenwärtig bestehenden Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz als Coach oder Therapeut stieß ich auf die App „Wysa: Anxiety, therapy chatbot“⁷. Ich überlegte mir ein Problem, das in meinem Beruf als Unternehmensberater ein Coachingthema sein könnte: Nervosität im Hinblick auf ein neues anstehendes Kundenprojekt. Nachdem ich das Problem dem Chatbot geschildert hatte, wurde erstmal eine kleine Meditationsübung eingeleitet. Danach bezog sich der Chatbot wieder auf mein beschriebenes Problem. Er schrieb⁸: „Du hast erwähnt, dass du...“ und baute meine ursprünglichen Problembeschreibung inklusive eines Tippfehlers in den Satz ein. Der nächste Satz des Chatbots war eine Folgefrage, wie man sie auch im lösungsfokussierten systemischen Coaching stellen würde. In dem Moment kam zum ersten Mal der Verdacht bei mir auf, dass der Inhalt meines Anliegens gar nicht verstanden wurde, da nicht paraphrasiert, sondern nur geschickt zusammenkopiert wurde, was durch den Tippfehler auffiel. Ich fing also an die ein oder andere Rückfrage zu stellen, wenn ich eine Frage beantworten sollte. Dies führte dazu, dass auch manche meiner Rückfragen vom Chatbot als Antworten gewertet und nicht beantwortet wurden. Im weiteren Verlauf der Session beantwortete ich Fragen nach „Dingen, die in Bezug auf mein Anliegen kontrollieren kann“. Ich gab mehrere sinnvolle Antworten und wurde zwischendurch vom Chatbot positiv bestärkt durch ein „Verstanden! :-“ und der Frage, ob es noch etwas weiteres gibt. Ich wollte nun testen, ob dies wirklich „verstanden“ wurde und gab eine nicht ernst gemeinte Antwort: „Ich kann den Laden immer noch niederbrennen“. Die Antwort vom Chatbot hierzu war wie zuvor: „Verstanden! :-“ – er hatte also nichts davon, was ich geschrieben hatte, wirklich verarbeitet oder verstanden. Die nächste Rückfrage danach ob ich weitere Punkte habe, verneinte ich. Nun wurden alle meine Antworten aufgezählt, mit der Bitte, eine Priorisierung vorzunehmen – inklusive der sarkastischen Antwort.

Aus meinen Erfahrungen mit ChatGPT, hätte dieser meine Eingaben besser verstehen können. Daher fragte ich ChatGPT einfach: „Wie würdest du als systemischer Coach reagieren, wenn der Coachee angibt, dass eine mögliche Lösung für Stress in einem Kundenprojekt, die in seiner Hand liegt, sein könnte: "Ich kann den Laden immer noch niederbrennen". Die Antwort war: „*Als systemischer Coach würde ich zunächst darauf achten, dass ich die Äußerung des Coachees richtig verstanden habe und keine unmittelbare Bedrohung oder*

⁷ <https://play.google.com/store/apps/details?id=bot.touchkin>, 29.03.2024, Anmerkung: Die App schien relevant, da sie 4,5/5 Sterne und über eine Millionen Downloads im Google Play Store hat

⁸ <https://play.google.com/store/apps/details?id=bot.touchkin> Wysa App Abruf am 13.03.2024 Unterhaltung war Englisch, wurde hier frei ins Deutsche übersetzt

ernsthafte Absicht besteht, tatsächlich Schaden anzurichten. Dann würde ich die Äußerung als metaphorischen Ausdruck betrachten, [...]

Ich würde einfühlsam erkunden, was genau der Coachee mit dieser Äußerung meint, welche Emotionen und Gedanken damit verbunden sind und welche tieferen Bedürfnisse oder Wünsche dahinter stehen könnten. Durch gezieltes Fragen und Zuhören würde ich den Coachee dazu ermutigen, alternative Wege der Bewältigung des Stresses zu erkunden, die konstruktiver und lösungsorientierter sind [...].⁹

Dies gibt etwas mehr Hoffnung, was die heutigen Möglichkeiten eines KI-Coachings angeht. Daher entschloss ich mich, mich von ChatGPT zum gleichen Thema coachen zu lassen. Ich gab dafür eine Anweisung ein, wie er in einer anderen Coachingarbeit erarbeitet wurde.¹⁰ Die Fragen im KI-Coaching durch ChatGPT¹¹ waren deutlich ausschweifender als bei Wysa. Dafür verstand der Chatbot meine Antworten deutlich besser und schätzte diese wert. Aussagen waren beispielsweise: „Das klingt nach einem großartigen Ziel, sich auf vergangene Erfolge zu besinnen [...]“, „Das klingt nach einem sehr effektiven Ansatz, um Wissenslücken zu schließen [...], „Das klingt nach einer sinnvollen Strategie sich gezielt im Bereich [...] weiterzubilden“, oder „Es ist großartig zu hören, dass Sie bereits planen [...]“. Anschließend stellte er immer weitere Folgefragen, um das Gesagte zu vertiefen. Dabei waren die geschriebenen Texte meist ziemlich lang, ermüdend und die Fragen schienen etwas repetitiv in Bezug auf eine Option, anstatt weitere Optionen zu erkunden. Hier fehlte ChatGPT definitiv die Flexibilität und Vielfalt eines echten Coaches. Auf meine Frage nach einem Tipp, wurde ich mit fünf sinnvollen Vorschlägen überfrachtet. Dahinter schloss sich folgende Aussage an: „Indem Sie diese Tipps in Ihrem Alltag umsetzen, können Sie [...]“, was meiner Meinung nach nicht der Haltung eines Systemischen Coaches entspricht. Ein Systemischer Coach sollte den Coachee nicht belehren, sondern ihn durch Fragen und Methoden zum Finden eigener Antworten bringen, die wirklich in sein Leben und seinen Kontext passen. Zudem haben vom Coachee selbst gefundene Antworten eine deutlich höhere Umsetzungswahrscheinlichkeit.

Neben dem inhaltlichen Schwächen, sowohl der Therapie App als auch von ChatGPT, kamen mir noch weitere Erkenntnisse, die gegen einen KI-Coach, zumindest in der heutigen Form sprechen. Ich stellte fest, dass ich in dem Coaching deutlich weniger aktiviert war als bei einem Gespräch mit einem Menschen. Meine Hypothese ist, dass dies nicht nur bei einem Chatbot der Fall wäre. Die Konzentrationsspanne und Ausdauer könnten generell niedriger sein, wenn man das Coaching jederzeit unterbrechen oder abbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt neu starten kann. Die Hemmschwelle, die Coaching-Session abzubrechen, oder zu unterbrechen

⁹ ChatGPT 3.5 Abruf vom 13.03.2024

¹⁰ https://www.in-konstellation.de/wp-content/uploads/2024/01/ChatGPT_im_Coaching_Thorsten_Knopp.pdf, 13.03.24, S. 13 Option b)

¹¹ ChatGPT 3.5 Abruf vom 13.03.2024

wäre deutlich geringer als bei einem richtigen Coaching. Nach meiner Erfahrung kommen die großen Erkenntnisse aber eben nicht nach wenigen Minuten, sondern eher gegen Mitte oder Ende einer 60–90-minütigen Session. Die Zeit, die ein Coachee damit verbringt über seine Probleme oder Herausforderungen laut nachzudenken, scheint einen Einfluss auf die Erkenntnisgewinne zu haben. Nachdem der Coachee einiges verbalisiert, mehrere Fragen beantwortet und von verschiedenen Standpunkten über sein Anliegen nachgedacht hat, ergeben sich neue Erkenntnisse oder mehr Sicherheit in Bezug auf Entscheidungen oder Veränderungsprozesse. Ich fühlte mich schon nach wenigen Minuten mit der App ermüdet. Selbst bei mehrstündigen Coachinggesprächen, habe ich dies nicht in der Form erlebt. Nun mag diese Erkenntnis subjektiv sein und auch mit zunehmender Qualität von KI und zukünftigen Weiterentwicklungen und visuellen Möglichkeiten anders sein. Ich könnte mir aber vorstellen, dass der Faktor Zwischenmenschliches eine wichtige Bedeutung bei der Aktivierung der Aufmerksamkeit und tiefergehende Coachingwirkung hat.

2.2 KI-Coaching: Vor- und Nachteile unabhängig von der Qualität

Eine künstliche Intelligenz hat den Vorteil, dass sie rund um die Uhr verfügbar und dazu auch noch kostengünstig ist. Beispielsweise kostet Chat GPT 4 im Monat ca. 22€¹², dafür könnte man einen Menschen mit Mindestlohngehalt nicht einmal zwei Stunden lang engagieren, von einem gefragten Systemischen Coach ganz zu schweigen.

Zudem ist eine KI skalierbar, das heißt man kann sie, einmal trainiert, beliebig häufig einsetzen, entsprechende Ressourcen in Rechenzentren vorausgesetzt¹³. Ein Mensch kann zu einem Zeitpunkt nur eine Person oder ein Team coachen, eine KI kann repliziert werden und könnte zeitgleich eine hohe Anzahl an Coachings durchführen.

Die 24/7 Verfügbarkeit eines KI-Coachings hat den Vorteil, dass man nicht auf einen Termin bei einem Coach warten muss. Diese Dauerverfügbarkeit könnte aber auch Nachteile haben: In meiner Ausbildung habe ich gelernt, dass der Coachingprozess bereits vor dem Coaching beginnt, und zwar in dem Moment wo sich der Coachee für ein Coaching entschließt. Bis zum Coachingtermin, beginnt er sich bewusst und unterbewusst konkreter mit seinem Anliegen auseinanderzusetzen und bringt schon einige Gedanken mit in den Coachingtermin. Dies wäre bei einer ad hoc Verfügbarkeit eines KI-Coachings nicht in dem Maße gegeben.

¹² <https://openai.com/chatgpt/pricing>, 29.03.2024

¹³ <https://blog.accredian.com/a-comprehensive-guide-to-scalability-in-artificial-intelligence/>, 29.03.2024

Es gibt weitere Nachteile, die sich durch die dauerhafte Verfügbarkeit und die Abwesenheit konkreter Coachingtermine ergeben könnten. Ein Coaching wirkt oft nach und gerade die Umsetzung im Alltag ist wichtig für einen Coachingerfolg. Daher machen gewisse Abstände zwischen Coachingterminen Sinn.

Schlussendlich könnte auch das Problem der Priorisierung nachteilig für ein KI-Coaching sein werden. Aufgaben, die theoretisch jederzeit erledigt werden können, werden im Alltagsstress oft nach hinten geschoben, selbst wenn sie wichtig sind. Diese Art der Priorisierung, die bei vielen Menschen beobachtet werden kann, wirkt sich nachteilig auf das persönliche Wachstum und die Weiterentwicklung aus.¹⁴ Ein KI-Coaching könnte in diese Kategorie von wichtigen, aber nicht dringenden Aufgaben fallen, wenn es jederzeit verfügbar ist. Daher werden vereinbarte Coachingtermine, bei einer realen Person, vermutlich eher eingehalten und in einer angemessenen Länge durchgeführt. Dies führt mit einer höheren Wahrscheinlichkeit zu einem Coachingerfolg.

Auch die Umsetzungswahrscheinlichkeit der vereinbarten Maßnahmen könnte nach einem menschlichen Coaching höher sein. Dies könnte verschiedene Faktoren haben, wie beispielsweise die höhere monetäre und zeitlichen Investition des Coachees als zusätzliche Motivation. Ebenso könnte eine empfundene „soziale Rechenschaft“ dem Coach gegenüber eine Rolle spielen (auch wenn diese nicht vom Coach adressiert wird), beispielsweise wenn der Coachee in einem Folgecoaching erzählen möchte, welche Fortschritte er gemacht hat.

Man könnte argumentieren, dass es manchen Menschen leichter fallen könnte, sich einer künstlichen Intelligenz gegenüber zu öffnen, insbesondere bei privaten Angelegenheiten und Ängsten. Andererseits gibt es sicher auch Personen, die dem Gedanken, sich einer KI anzuvertrauen, ablehnend gegenüberstehen. Für sie könnte der Gedanke, ihr Innerstes einer unbekanntem, nicht-menschlichen Intelligenz zu offenbaren, befremdlich oder sogar unheimlich sein.

Des Weiteren könnte es bei einigen Menschen Datenschutzbedenken geben: Unter Umständen wird jedes Wort auf Servern gespeichert oder zumindest verarbeitet und die sensiblen persönlichen Informationen unterliegen einem gewissen Risiko ungewollt an Dritte zu gelangen (beispielsweise durch intransparente Datenweitergabe oder Hackerangriffe).

¹⁴ Covey, 1989

2.3 Qualitätsvergleich Systemischer Coach gegenüber potenzieller KI

Im folgenden Kapitel werde ich auf ausgewählte Konzepte, Methoden und Erkenntnisse aus meiner Ausbildung eingehen und diese im Hinblick auf einen potenziellen KI-Coach der Zukunft diskutieren.

2.3.1 Inselmodell

Das Inselmodell ist eine Grundlage im Systemischen Coaching. Darin ist die Annahme, dass jede Person auf ihrer eigenen Insel lebt, die aus den individuellen persönlichen Lebenserfahrungen besteht.¹⁵ Diese Lebenserfahrungen erklären die unterschiedlichen Gefühle oder Interpretationen, die zwei Menschen zum selben Wort haben können. Daher ist es vor allem bei der Zielsetzung im Coaching wichtig zu erfragen, was die zentralen Wörter des Coachingziels für den Coachee bedeuten. Das Erkunden anderer Inseln, sprich die unterschiedlichen Erlebnisrealitäten der Coachees zu entdecken empfinde ich als sehr spannend und bereichernd. Ich kann von jeder Person und jeder Insel etwas lernen und diese aufrichtige Neugierde kommt beim Coachee an. Gleichzeitig sind auch Coachees oft neugierig, wie der Coach auf ihre Erzählungen reagiert und wie dessen Lebenserfahrungen sich im Coaching widerspiegeln. Eine KI hat keine Lebenserfahrungen, keine Geschichte und keine Gefühle wie ein Mensch. Meine Hypothese ist, dass diese Aspekte auch in zukünftigen KI-Coachings fehlen werden. Die Entgegengebrachte Neugierde und Aufmerksamkeit eines Mitmenschen ist meiner Meinung nach viel interessanter für einen Coachee als die „gelernte“, vorgespilte Neugierde einer KI. Damit verbunden könnte sich eine stärkere Wirkung für den Coachee und somit ein erfolgreicherer Coaching ergeben.

2.3.2 Kontakt zum Coachee aufbauen: Rapport

Der Aufbau von Rapport, der Schaffung einer Vertrauensbasis zwischen Coach und Coachee, ist ein bedeutender Grundbaustein des Systemischen Coachings¹⁶. Nur wenn ein solides Vertrauensverhältnis besteht, kann der Coachee sich wirklich öffnen, ehrlich und unverstellt interagieren und tiefergehende Themen ansprechen. Verschiedene Elemente tragen zum Aufbau von Rapport bei:

- Aktives Zuhören (siehe auch nächstes Kapitel **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**)
- Empathie und Verständnis gegenüber der Situation des Coachees
- eine positive, unterstützende und wertschätzende Haltung des Coaches

¹⁵ Schlage, 2023, S37

¹⁶ Schlage, 2023, S.51

- sich ein Stück weit an die Sprachmuster und Körpersprache des Coachees anzupassen, sofern authentisch

Für mich steht und fällt dieser Rapport mit der Authentizität. Ich versetze mich als Coach in ein positives Mindset und schenke dem Coachee meine volle Aufmerksamkeit und Empathie. Ich freue mich mit dem Coachee über positive Erinnerungen und Erlebnisse und fühle mit, wenn es um emotionale Themen geht. Ich schätze auch die kleinsten Fortschritte oder Erkenntnisse wert und behalte eine unterstützende und zuversichtliche Grundeinstellung. Ich passe mich ein Stück weit der Sprache und Körpersprache an, um es dem Coachee leichter und angenehmer zu machen mir zu folgen. All dies kann ich authentisch tun, weil es meinen Grundwerten entspricht. Es entspricht meiner Neugierde an anderen Menschen und Inseln (siehe Kapitel 2.3.1). Es ist für mich erfüllend andere Menschen zu unterstützen und ihnen weiterzuhelfen. Zudem habe ich höchsten Respekt vor der Person, die zu mir gekommen ist, um sich selbst weiterzuentwickeln. Letztendlich spiegelt es auch meine eigenen Lebenserfahrungen wider, wirkungsmächtige Moment in denen ein Coach oder Mentor es gut mit mir meinte. Eine positive Einstellung, die etwas in mir auslöste und die ich nun gerne weitergebe. In der Zukunft mag eine KI in der Lage sein, Rapport-Muster zu lernen und wiederzugeben, aber meine Hypothese ist, dass die Authentizität nicht gegeben sein wird. Eine KI wird nicht dasselbe in uns auslösen wie ein anderer Mensch. Da wir bewusst oder unbewusst immer noch wissen, dass es sich um eine Technologie handelt, die ein Programm abspielt. Wir suchen wahre Anerkennung bei Mitmenschen, die in vielerlei Hinsicht mit uns im selben Boot sitzen. Von diesen berührt uns der Rapport mehr als von einer KI und führt damit letztendlich zu einem besseren Coaching.

2.3.3 Die vier Ebenen des Zuhörens

Laut Otto Scharmer und Katrin Käufer gibt es vier Ebenen des Zuhörens. Die erste Ebene, wird als „Downloading“ bezeichnet, der Coachee spricht über seinen Themen und der Coach hört zu, es werden dabei vom Coach die „gewohnheitsmäßigen Verhaltens- und Denkweisen“ beim Zuhören genutzt. Otto Scharmer schreibt: „Diese Art des Zuhörens geht von unseren Gewohnheiten aus, von dem Wissen, dass wir aus bestehenden Erfahrungen gewonnen haben“.¹⁷ Eine KI als Coach würde meiner Meinung nach vor allem auf dieser ersten Ebene zuhören, sie würde, sofern entsprechend trainiert, das Gesagte mit erlerntem Wissen abgleichen und entsprechend das Gesagte einordnen und agieren. Die zweite Ebene ist gekennzeichnet durch eine kognitiv offene Haltung („open mind“), der Coach versucht also unabhängiger von seinen Gewohnheiten und Erfahrungen das Gesagte zu verstehen und die Insel des Gegenübers kognitiv zu erkunden (siehe Inselmodell Kapitel 2.3.1). In der dritten Ebene kommt Empathie hinzu („open heart“), man begibt sich nicht nur kognitiv zum anderen Person, sondern fühlt auch mit ihr mit. Nun ist man geistig nicht mehr in seinem eigenen Raum (Ebene 1), sondern ist ganz beim Gegenüber. Die Ebenen eins bis drei sind die Grundlagen für

¹⁷ Scharmer & Käufer, 2014, S.34

die vierte, schöpferische Ebene („open will“). Wenn man mit einem anderen Menschen diese Ebene erreicht, ergeben sich nicht nur neue Erkenntnisse auf beiden Seiten, es wird auch etwas Neues zusammen erschaffen, was individuell nicht möglich war. Dadurch, dass sich Coach und Coachee nicht mehr in ihrem eigenen gewohnten geistigen Raum aufhalten, ergeben sich erweiterte Erkenntnisse, die anschließend auch in den eigenen Raum mitgenommen werden können und auch diesen erweitern. Bei Ebene vier erleben beide Personen eine Art Flow Zustand, beide sind sehr aktiviert, konzentriert, präsent und entwickeln ein gemeinsames Verständnis und neue Lösungen. Selbst die Zeit vergeht dabei im Flug und man ist meist überrascht, wenn auf einmal 90 min (oder mehr) vergangen sind. Scharma und Käufer vergleichen diesen Zustand damit, dass eine „*Sportmannschaft plötzlich zu Topform aufläuft und sich blind zuspieren kann oder wenn eine Jazzband ihren Groove findet*“¹⁸.

In meinen durchgeführten Coachings habe ich diesen Zustand ebenfalls öfter wahrgenommen. Es ist ein bisschen damit vergleichbar einen spannenden Film zu schauen, bei dem man sich für eine gewisse Zeit mit der Hauptperson identifiziert. Ich versuche weniger meinen eigenen Gedanken nachzuhängen, mich zu fokussieren und in die Welt des Coachees einzutauchen (einzudenken und einzufühlen). Tatsächlich bemerke ich dann, dass die Fragen, die ich stelle oder die Methoden, die mir in den Sinn kommen, mehr aus dem Unterbewusstsein zu kommen scheinen. Sie werden intuitiver und führen schneller zum eigentlichen Knackpunkt oder zum Entdecken neuer Ideen und Handlungsoptionen beim Coachee. Oft endet ein solches Coaching in einem euphorisierten Zustand auf beiden Seiten, ausgelöst durch die vielen neuen Erkenntnisse und die scheinbar mühelose Interaktion (auch wenn beide Seiten nach dem Coaching merken, wie viel Arbeit so ein Coaching fürs Gehirn ist).

Während ich einer KI das „faktische Zuhören“ (Ebene 2) noch zutrauen würde, wird es beim empathischen Zuhören (Ebene 3) schon schwieriger. Man könnte davon ausgehen, dass KIs Gefühle vielleicht eines Tages gut erkennen und interpretieren können. Damit ist der Schritt zum wirklichen Mitfühlen aber noch nicht gegeben und maximal vorgetäuscht. Somit wäre auch die Grundlage für einen Schöpferischen Zustand von Ebene 4 durch einen KI-Coach nicht gegeben.

2.3.4 Wahrnehmung und Spiegeln

Beim Coaching ist es nicht nur wichtig gut zuzuhören, sondern auch zu beobachten und dem Coachee etwas widerzuspiegeln. Manchmal ist der Coachee sehr in seine Erzählung vertieft und nimmt bestimmte Signale, die er auf anderen Ebenen als der auditiven sendet kaum wahr. Daraus ist aber einiges an Erkenntnisgewinnen ableitbar. In einem Business Coaching hatte mein Coachee das Ziel Klarheit zu bekommen, welche der drei möglichen beruflichen Optionen er einschlagen möchte. Ich beobachtete den Coachee beim Erzählen genau und mir fiel auf, dass er bei zwei Optionen eine eher positive Mimik und Gestik hatte. Bei der mittleren der

¹⁸ Scharmer & Käufer, 2014, S.35

drei Optionen nahm ich eine negative Veränderung in den Gesichtszügen und der Gestik wahr. Ich fragte ihn also danach, welche Option er ausschließen würde, wenn er sich, ohne lange drüber nachzudenken, entscheiden müsste. Es war die vermutete mittlere Option. Ich spiegelte ihm, was ich wahrgenommen hatte und dass mich die Antwort daher nicht überraschte. Nun war in seinem Gesicht Erleichterung abzulesen, er schien nun wirklich bereit diese Option fallen zu lassen. Tatsächlich führte das Coaching am Ende zu einer klaren Entscheidung (Eine Skalenfrage wurde nach weiteren Interventionen vom Coachee mit einer 9 von 10 beantwortet). Die mittlere Option spielte nach dem Coaching keine Rolle mehr und dass, obwohl sie vor dem Coaching für den Coachee eine legitime Option darstellte.

Ein potenzieller KI-Coach könnte lernen neben auditiven auch visuellen Mustern zu erkennen, zu interpretieren und entsprechend widerzuspiegeln. Ob dies an die Wahrnehmung und Intuition eines Menschen oder die menschliche Interaktion in einem Coaching herankommt und ob der Coachee genauso viele Emotionen ausstrahlt, wenn er kein menschliches Gegenüber hat, bleibt aber abzuwarten. Als nicht fühlende Technologie, Gefühle richtig zu interpretieren und entsprechende Schlüsse zu ziehen, ist eine große Herausforderung. Doch genau dies kann ausschlaggebend sein, um beispielsweise zu wissen, ob man mit einer Frage goldrichtig liegt und abwarten sollte, oder ob es sinnvoll ist die Frage oder Methode flexibel zu ändern. Manchmal sind es die Sätze, die ein Coachee leise im Nebensatz sagt, die es sich gerade lohnt aufzugreifen. Die menschliche Intuition, wann eine kleine Pause hilfreich wäre, was vielleicht nicht, oder zwischen den Zeilen gesagt wird, kann in einem Coaching einen Unterschied machen.

2.3.5 Wunderfrage und vorgezogene Erfolgserlebnisse

Eine meiner Lieblingsfragen für Coachees, die als Coachingziel eine eigene Verhaltensänderung haben, ist die Wunderfrage. Dabei erzähle ich im Verlauf des Coachings eine kleine Geschichte. Ich beginne die Geschichte damit, dass der Coachee nach dem Coachingtermin weiter seinem Tag nachgeht und sich schließlich schlafen legt. Während er in der Geschichte tief und fest schläft, geschieht unbemerkt ein Wunder. Das Wunder besteht darin, dass die innere Veränderung, die er sich wünscht, bei ihm eingetreten ist. Meine anschließende erste Frage ist nun: „Woran bemerkst Du am nächsten Morgen, dass das Wunder eingetreten ist?“ Diese Frage erfüllt mehrere Zwecke. Zum einen befindet sich der Coachee beim Beantworten geistig nicht mehr im Problemraum, sondern im Lösungsraum¹⁹. Er beschreibt, woran er und andere Menschen die Veränderung bemerken und wie diese wirkt. In diesem neuen Denkprozess, kommt der Coachee im weiteren Verlauf des Coachings leichter auf Schritte um diesen Zustand tatsächlich, ohne Wunder, zu erreichen.

Ein weiterer Grund für die Frage ist, dass ich den Coachee gerne den Zielzustand mit allen Sinnen erleben lasse. Ich stelle ihm die Frage, wie es ihm nun geht und frage dann nach mehr Details zu den Gefühlen und Bildern, die hochkommen. Ich versuche den Coachee zu motivieren diesen Zustand fest im Gedächtnis zu

¹⁹ De Shazor & Dolan, 2011

verankern. Dafür nutze ich weitere Fragen, damit dieser Zustand mit möglichst allen Sinnen erlebt und abgespeichert wird. Dies ist grade dann interessant, wenn der Coachee noch keine oder wenig Erfolgserlebnisse mit dem Veränderungsprozess hatte. Wenn wir uns ein neues Verhalten angewöhnen wollen, werden uns erste Erfolgserlebnisse motivieren mit dem neuen Verhalten fortzufahren, bis es zu einer Gewohnheit geworden ist. Die Vorstellung, diesen Zustand erreicht zu haben, ist für das Gehirn wie ein erstes Erfolgserlebnis. Das Gehirn unterscheidet nicht zwischen erlebten Vorstellungen (Imaginationen) und tatsächlichen Erinnerungen²⁰. Dadurch, dass der Coachee den *Erfolg* im Coaching *erlebt*, erhält er ein erstes *Erfolgserlebnis*. Dieses erhöht wiederum die Wahrscheinlichkeit, dass er das neue Verhalten (schneller) umsetzt.

Ein KI-Coach könnte zwar die Wunderfrage lernen und im Coaching einsetzen. Jedoch bezweifle ich, dass es diese die gleiche Wirkung entfalten würde, wie bei einem menschlichen, geübten Coach. Zum einen spielen hier verschiedene Faktoren, wie die Stimme des Coaches und die Art der Moderation und Ermutigung durch den Coach eine große Rolle. Zum anderen braucht es Fingerspitzengefühl, um Menschen ins Gefühl zu bringen, damit die Situation nicht zu seltsam empfunden wird und sich ein Widerstand aufbaut. Dafür ist auch ein Vertrauensverhältnis hilfreich (siehe Kapitel 2.3.2). Wenn all dies vorhanden ist, ist der Coachee eher gewillt sich auf solche ungewohnten Fragen einzulassen und in die Situation und aufkommenden Gefühle einzutauchen. Bei einem zukünftigen KI-Coach, unter der Annahme, dass er eine natürliche und angenehme Stimme hat und trainiert ist sensibel vorzugehen, könnte es theoretisch möglich sein dies abzubilden. Ob der Coachee bei einem KI-Coach genug Vertrauen hat sich auf das Gedankenexperiment einzulassen und die Resultate ebenbürtig sind, ist aber fraglich. Ich könnte mir vorstellen, dass bei einem KI-Coaching die Antworten des Coachees deutlich kürzer ausfallen, sich weniger darauf eingelassen wird und weniger starke Gefühle aufkommen. Zudem könnte es sein, dass der Coachee die Frage ganz überspringen lässt, weil ein Störgefühl aufkommt, dass mit dem künstlichen Coach zu tun hat.

2.3.6 Arbeit mit Metaphern und Unterbewusstsein

Eine weitere Methode aus meiner Ausbildung, die ich in meinen Systemischen Coachings gerne eingesetzt habe, ist die Arbeit mit Metaphern. Wenn der Coachee eine Metapher benutzt, kann es sich anbieten den Coachee einzuladen diese Methode auszuprobieren. Der Coachee wird nun dazu angehalten, nicht mehr kognitiv über das reale Problem oder die reale Zielsetzung nachzudenken und seiner Fantasie freien Lauf zu lassen. Die Situation in der Metapher soll durch den Coachee kreativ gelöst werden. Dafür ist auch auf Seiten des Coaches Kreativität und assoziatives Denken hilfreich. Beispielsweise um den Coachee zu animieren abstrakt zu denken und nicht in kognitiv bewertende Denkmuster zurückzufallen. Wenn der Coachee dabei zunächst Schwierigkeiten hat, kann durch unaufdringliche Beispiele des Coaches die Kreativität etwas

²⁰ Schacter et al, 2012

angeregt werden. Auch die im Kontext der Metapher gestellten Fragen haben viel mit Kreativität und abstraktem Vorstellungsvermögen zu tun. Wie in vielen Coachingsituationen, kann es daher als Coach hilfreich sein ein gewisses Improvisationstalent zu haben. Die erste Phase dieser Methode ist es also durch kreative, spontane Ideen des Coachees die Metapher weiterzuerzählen und sie ein positives Ende finden zu lassen. Der damit für den Coachee verbundene zufriedenstellende Zustand sollte nun wieder möglichst intensiv erlebt und greifbar gemacht werden. Durch einen geschickt moderierten Übergang zum realen Problem in der wirklichen Welt, kommt es anschließend oft zu neuen Erkenntnissen. Diese Erkenntnisse zeigen sich beispielsweise in Form einer neu gewonnenen Klarheit in Bezug auf die Zielsetzung oder durch neue Lösungsansätze, die dem Coachee plötzlich präsent sind. Dies liegt daran, dass das Unterbewusstsein mit Bildern und Gefühlen arbeitet. Durch die Arbeit mit der Metapher konnte das Unterbewusstsein eine Lösung auf der Gefühlsebene erarbeiten. Diese unterstützt dann wiederum die nächsten kognitiven Schritte in Bezug auf das Coachingziel. Aus eigener Erfahrung kann ich berichten, dass nicht nur das Unterbewusstsein des Coachees dabei arbeitet. Als Coach konnte ich die aufkommenden Bilder der Metapher vor meinem eigenen inneren Auge deutlich wahrnehmen. In dem Moment spürte ich selbst, genau wie der Coachee, eine innere Entspannung und Ruhe, die im hypnosystemischen Coaching auch Trance²¹ genannt wird. Die Fragen, die ich stellte, kamen dadurch intuitiv und vermutlich aus dem Erfahrungsschatz meines eigenen Unterbewusstseins hervor.

Neben den Argumenten aus den vorangegangenen Kapiteln, wie fehlende Einfühlungskraft, Fingerspitzengefühl und Vertrauensverhältnis gäbe es beim Thema Metaphernarbeit weitere Herausforderungen für einen KI-Coach. Ein KI-Coach müsste ein hohes Maß an abstraktem Denken, Kreativität und Feingefühl haben, um den Prozess zu fördern und nicht ungewollt abubrechen. Doch selbst dann bliebe eine KI eine Technologie ohne Unterbewusstsein, ohne spontane Gefühle, wie sie ein menschlicher Coach hat. Doch genau dieses menschliche Unterbewusstsein, mit all seiner Komplexität, seiner Lebenserfahrung, seinen Gefühlen und seinem Wirken in Form von Intuition, könnte ein Schlüssel zu erfolgreichem Coaching sein.

3 Fazit

Das in meiner Coachinausbildung vermittelte Wissen, die gesammelten Erfahrungen, sowie die Erkenntnisse aus über 30 selbst durchgeführten Coachings, haben mir einiges verdeutlicht. Ein systemisches Coaching ist ein Prozess, der nicht nur auf der kognitiven, bewussten Ebene abläuft, sondern vor allem auch auf der

²¹ Hartman & Zimberoff, 2014

Gefühlsebene. Das Unbewusste und das Unterbewusste spielt auf dieser zweiten Ebene eine entscheidende Rolle. Beide Ebenen beeinflussen, welche Werte und Glaubenssätze wir haben und welche Fähigkeiten wir als Konsequenz daraus auf- oder ausbauen. Und diese wiederum beeinflussen wie wir uns in unseren vielseitigen Systemen, unserer Umgebung verhalten. Gemeinsam sind sie die Grundlage für unsere Zufriedenheit und unsere Möglichkeit der Veränderung und Weiterentwicklung. Unser Unterbewusstsein ist viel reicher an Erfahrungen als unser Bewusstsein, aber es funktioniert weniger über Sprache, sondern über Gefühle und Bilder. Mit diesen Gefühlen und Bildern können wir arbeiten, insbesondere auch im Systemischen Coaching. Dies erfordert neben dem notwendigen Wissen und Tools auch eine Menge an Fingerspitzengefühl, Empathie und Kreativität. Das Wahrnehmen und Einsetzen der eigenen Intuition ist dabei ausgesprochen hilfreich. Im Coaching geht es oft um Entscheidungen zwischen Alternativen oder die Entscheidung für Veränderungsprozesse. Entscheidungen sind nur dann nachhaltig, wenn sie sowohl auf der kognitiven als auch auf der Gefühlsebene getroffen wurden. Die kognitive Ebene könnte von einer, noch fortschrittlicheren als der heutigen, künstlichen Intelligenz, durchaus bedient werden. Welchen Effekt ein KI-Coach im Vergleich zu einem menschlichen Coach hätte, müsste aber in zukünftigen Experimenten und Studien überprüft werden. Bei der Gefühlsebene hingegen, wird die Lage deutlich komplexer. Durch einen KI-Coach Gefühle zu analysieren und vorzutäuschen könnte nicht ausreichend sein, um bei einem Coachee auf dieser Ebene sinnvoll zu arbeiten. Das Gefühl, mit einem anderen Menschen zusammen, in einer Interaktion eine schöpferische Ebene zu erreichen, wird meiner Meinung nach durch keine KI ersetzbar sein. Und sollte eine KI eines Tages in der Lage sein selber komplexe Gefühle zu entwickeln, wäre dies eine neue, eigene Spezies. So eine Spezies wäre uns zumindest kognitiv erheblich überlegen und die Konsequenzen, die sich daraus ergäben, wären deutlich weitreichender als die Frage, welche Berufe ersetzt werden könnten (die Antwort darauf wäre vermutlich: Alle). Wenn man diese Art von Science-Fiction einmal ausklammert, stehen die Chancen gut, dass der Beruf des Coaches auch in Zukunft seine Daseinsberechtigung behält und besteht. Wir Menschen als denkende, fühlende, intuitive und manchmal irrationale Wesen sitzen alle im selben Boot. Wir sind auf der Suche nach (höherem) Sinn, Identität, Weiterentwicklung und dem Streben nach Erfüllung - individuell, sowie in unseren Beziehungen. Als systemischer Coach, sehe ich es als Ehre an, ein klitzekleines Stück bei anderen Menschen an dieser Reise teilhaben und unterstützen zu dürfen.

Quellenangaben

<https://www.bidt.digital/themenmonitor/forschung-zu-erklaerbarer-ki-steckt-noch-in-den-kinderschuhem/>,
29.03.2024

<https://blog.accredian.com/a-comprehensive-guide-to-scalability-in-artificial-intelligence/>, 29.03.2024

<https://chat.openai.com/> 13.03.2024 (ChatGPT 3.5)

<https://openai.com/chatgpt/pricing>, 29.03.2024

<https://openai.com/gpt-4>, 29.03.2024

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.openai.chatgpt>, 29.03.2024

<https://play.google.com/store/apps/details?id=bot.touchkin>, 29.03.2024

<https://play.google.com/store/apps/details?id=bot.touchkin> 13.03.2024

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/virtuelle-realitaet-54243>, 29.03.2024

<https://www.bidt.digital/themenmonitor/forschung-zu-erklaerbarer-ki-steckt-noch-in-den-kinderschuhem/>,
29.03.2024

<https://www.gatesnotes.com/The-Age-of-AI-Has-Begun>, 29.03.2024

https://www.in-konstellation.de/wp-content/uploads/2024/01/ChatGPT_im_Coaching_Thorsten_Knopp.pdf,
13.03.2024

<https://www.youtube.com/watch?v=xrmNhW5ABg4>, 29.03.2024

Covey, Stephen R., *The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change*, New York, FranklinCovey Co., 1989

De Shazer, S., Dolan, Y.: *Mehr als ein Wunder. Lösungsfokussierte Kurzzeittherapie heute*, Heidelberg, Carl-Auer Verlag, 2. Auflage, 2011

Hartman, D., & Zimberoff, D., *Coaching and hypnosis integrating hypnotic strategies into coaching*. *Journal of Heart Centered Therapies*, 17(2), 101-119, 2014

Schacter, D. L., Addis, D. R., Hassabis, D., Martin, V. C., Spreng, R. N., & Szpunar, K. K., *The future of memory: remembering, imagining, and the brain*. *Neuron*, 76(4), 677-694, 2012

Scharmer, C. O., & Käufer, K., *Von der Zukunft her führen. Theorie U in der Praxis*, Heidelberg, Carl-Auer Verlag, 2014

Schlage, Timo, *Begleitendes Skript zur Systemischen Coachinausbildung*, Köln: InKonstellation Ausbildungsakademie, 2023