18-11-2014

* [Artikel](https://www.coachlink.nl/artikel/la9%21je?utm_source=dmdelivery&utm_medium=email&utm_content=De%20kracht%20van%20e-coaching&utm_campaign=Nieuwsbrief%20124#artikel)
* [Bijlagen (0)](https://www.coachlink.nl/artikel/la9%21je?utm_source=dmdelivery&utm_medium=email&utm_content=De%20kracht%20van%20e-coaching&utm_campaign=Nieuwsbrief%20124#bijlagen)
* [Lezersrecensies (0)](https://www.coachlink.nl/artikel/la9%21je?utm_source=dmdelivery&utm_medium=email&utm_content=De%20kracht%20van%20e-coaching&utm_campaign=Nieuwsbrief%20124#lezerrecensies)

*De kracht van e-coaching*

E-coaching is in de dagelijkse praktijk van vele coaches niets nieuws. Vooral het gebruik van telefoon en e-mail binnen coaching wordt reeds op grote schaal toegepast. Dit is een logisch gevolg van onder andere demografische omstandigheden. In landen als Amerika, Canada en Australië en dichter bij huis het Verenigd Koninkrijk en Duitsland wordt e-coaching voornamelijk ingezet om reisafstanden te overbruggen. Het ontbreken van reistijd en reisgeld wordt meestal genoemd als belangrijkste redenen om over te gaan op e-coaching. We hebben in de artikelen 'Verschillende typen van e-coaching' en 'Het nieuwe communiceren: e-communicatie' inmiddels gezien dat afhankelijk van het type e-coaching dat wordt ingezet er diverse andere voordelen zijn aan deze vorm van coaching. In dit artikel zetten we al deze voordelen op een rij en laten we zien dat e-coaching vele werkzame elementen bevat die het coachingsproces kunnen versnellen en versterken. Allereerst geven we een overzicht van de vijftien ingrediënten van e-coaching, vervolgens gaan we dieper in op drie onderliggende proceselementen. Het overzicht van de vijftien ingrediënten en de daaropvolgende proceselementen zijn samengesteld op basis van een uitgebreide literatuurstudie en de praktijkervaring van ruim honderdvijftig coaches en cliënten. Overigens zijn de vijftien ingrediënten niet allemaal even uniek voor e-coaching. Sommige van deze ingrediënten kunnen we ook vinden bij F2F-coaching, al is die kans niet erg groot. De kosten die ermee gepaard gaan om een aantal van deze ingrediënten te bewerkstelligen, zullen erg hoog zijn.

*De vijftien ingrediënten van e-coaching*

De vijftien ingrediënten zijn niet in alle typen e-coaching in dezelfde mate aanwezig. Hoe meer het type e-coaching afwijkt van de F2F-coachingsvorm, hoe meer van de vijftien ingrediënten aanwezig zullen zijn (zie ook artikel 'Verschillende typen van e-coaching, paragraaf Vier typen e-coaching').

*1. Plaats- en tijdonafhankelijk*

E-coaching via telefoon, video, chat en e-mail is plaatsonafhankelijk. Coach en cliënt zijn niet aanwezig in dezelfde ruimte en hebben geen reistijd nodig om de coaching mogelijk te maken. Normaliter is een cliënt en/of de coach door reistijd ongeveer een dagdeel kwijt voor een coachgesprek van 1,5 à 2 uur. Dit is verleden tijd binnen e-coaching. Mailcoaching biedt als enig type e-coaching ook nog tijdonafhankelijkheid (asynchrone communicatie) en creëert daarmee maximale tijdsefficiëntie omdat het de cliënt zelf is die bepaalt wanneer er contact is met de coach. Berichten via mail kunnen geschreven worden waar en wanneer een cliënt dat zelf wil. Dit kan overdag, ’s avonds, thuis, op het werk, tijdens een reis of op vakantie. Het kan ook na een specifieke ervaring, gebeurtenis of een moment van gepieker of een reflectiemoment. Voor alle typen e-coaching geldt dat eventuele reis-, parkeer- en verblijfkosten komen te vervallen. Ten slotte kan nog genoemd worden het voordeel dat zowel de coach als de cliënt zelf kan bepalen vanaf welke locatie ze met elkaar contact hebben. De flexibiliteit om een coachingstraject op de eigen agenda af te stemmen neemt door al deze voordelen flink toe.

*2. Een aaneenschakeling van contacten*

Door het telefonisch of online communiceren in het coachingstraject wordt het mogelijk om een coachingstraject vorm te geven met frequente contactmomenten. Een coachingstraject bestaat over het algemeen uit een reeks van geplande bijeenkomsten met relatief lange tussenperiodes per bijeenkomst (bijvoorbeeld eens in de twee à drie, of soms vier weken). Uit onderzoek is inmiddels gebleken dat de contactfrequentie tussen coach en cliënt significant blijkt samen te hangen met het succes van het coachingstraject. Hoe meer persoonlijk contact, hoe meer de cliënt het traject als een succes zal ervaren. E-coaching maakt het fysiek en financieel mogelijk om het aantal contactmomenten flink op te schroeven en de periode tussen de contactmomenten sterk te verminderen. Er kan zelfs sprake zijn van een aaneenschakeling van frequente online contactmomenten per week. Coach en cliënt hebben in deze situatie gemiddeld twee of drie keer per week contact met elkaar. Er zijn zelfs coaches die zeer korte trajecten van één week aanbieden waarbij er dagelijks meerdere malen contact is. In deze situatie moet de cliënt wel de tijd en ruimte hebben om zo frequent bezig te zijn met het traject. Binnen e-coaching is een contactmoment geheel flexibel in te richten, waardoor er een proces ontstaat dat gekenmerkt wordt door continuïteit. Hierdoor ontstaat een levendige interactie, met veel terugkoppelings- en feedbackmomenten. Ook ontstaat het voordeel voor de cliënt dat deze meer zelfbeschikking heeft over het tempo en de intensiviteit van de communicatie. Het proces kan versneld of vertraagd worden naar gelang de behoefte en de mogelijkheden (tijd en energie) van de cliënt.

*3. Kleine actiestappen*

Een veelvoorkomende valkuil bij gedragsverandering is het nemen van te grote stappen om de gekozen doelen te bereiken. Door het nemen van grote stappen is de kans op falen groter en daarmee neemt de motivatie af om door te zetten. Veel gedragsveranderings­initiatieven die geen rekening houden met deze factor leiden dan ook tot weinig succesvol resultaat. Binnen e-coaching zijn dankzij de mogelijkheid van frequente contactmomenten kleinere processtappen mogelijk. Hierdoor kunnen opdrachten, oefeningen of gedragsexperimenten in kleinere stukjes opgedeeld worden. Door het opsplitsen of kleiner maken van deze taken neemt de moeilijkheidsgraad af en daarmee de foutmarge. Logischerwijs neemt de kans van slagen toe, waardoor de cliënt vaker succes zal hebben en dus ook een toename van succeservaringen heeft. Dit is een cruciaal element in elke vorm van leren. Dit principe kan bij succeservaringen gaan werken als een vliegwiel en bij falen de gevolgen beperkt houden. Bij succes kan de cliënt dit op korte termijn delen met zijn coach (in het geval van mailcoaching kan dit zelfs direct plaatsvinden); deze bekrachtigt het succes, waardoor de cliënt gemotiveerd blijft en voor de volgende stap gaat. In het geval van falen kan de coach zijn cliënt bemoedigen en motiveren om een nieuwe, kleine stap te proberen, waardoor de kans op stagnatie van het coachingsproces geminimaliseerd wordt.

*4. Op basis van ervaringsleren*

In het artikel 'E-coaching: het niewue online begeleiden' is een definitie van e-coaching gegeven waarin wordt gesteld dat e-coaching plaatsvindt in de relevante omgeving van de cliënt. Naast het online leren en reflecteren is de cliënt tijdens het coachingstraject druk bezig met het uitvoeren van analoge activiteiten. Hieronder wordt verstaan het uitvoeren van activiteiten (oefeningen, opdrachten, gedragsexperimenten) in de praktijk van de cliënt. Dit kan zijn op het werk (‘on the job’) of in de thuissituatie. Omdat de cliënt deze activiteiten in een realistische en voor de cliënt relevante situatie uitvoert, is het leereffect het grootst. Dit komt omdat de cliënt letterlijk zal ervaren hoe bepaalde handelingen een specifieke reactie van de omgeving oproepen. Vervolgens kan de cliënt met ondersteuning van de coach reflecteren op deze handeling. Dit principe draagt bij aan de zogenoemde transfer of coaching: datgene wat in de coaching aan bod komt, wordt toegepast in het (werkzame) leven van de cliënt.

*5. Hoge mate van betrokkenheid*

In een coachingstraject neem de betrokkenheid van de cliënt toe naarmate een bijeenkomst dichterbij komt. De piek in betrokkenheid ligt tijdens de bijeenkomst en neemt gestaag af naarmate de tijd verstrijkt. Deze cyclus vindt meerdere malen plaats gedurende een coachingstraject. Binnen e-coaching kan deze cyclus doorbroken worden. Dankzij de frequente contactmomenten, de kleine stappen en werken met relevante situaties in de dagelijkse praktijk wordt de cliënt als het ware ‘ingezogen in het proces’. Hierdoor is een cliënt intensief bezig met zijn traject. Het frequente contact en de denkbeeldige continue aanwezigheid van de coach dragen bij aan een hoge mate van verbintenis tussen coach en cliënt. Deze hoge mate van verbintenis is een bepalende factor in de positieve perceptie van de relatie door de cliënt. Een goede relatie is een van de belangrijkste factoren voor het succes van een coachingstraject. In figuur 1 wordt de betrokkenheid bij verschillende vormen van coaching weergegeven.



Figuur 1 Betrokkenheid bij verschillende vormen van coaching en e-coaching

*6. Snel tot de kern*

Uit onderzoek blijkt dat een eerste F2F-contact als emotioneel zwaarder wordt ervaren dan een eerste online contact. Dit heeft te maken met het feit dat tijdens F2F-contacten er relatief veel tijd en energie wordt gestoken in het creëren van een veilige omgeving voor de cliënt. Dit is nodig voor een functionele werkrelatie, ook wel de bekende ‘klik’ tussen coach en cliënt. E-coaching maakt het mogelijk dat de coach en cliënt niet in dezelfde ruimte aanwezig hoeven te zijn voor de dialoog. Coach en cliënt kunnen beiden op een plek naar voorkeur verblijven (bijvoorbeeld op de eigen werkplek of thuis). Het verblijven in de eigen vertrouwde omgeving verhoogt het gevoel van veiligheid en controle over het proces. Dit proces wordt bij chat- en mailcoaching nog eens versterkt doordat de cliënt en coach elkaar niet kunnen zien (het anonimiteitsprincipe). Hierdoor is de cliënt eerder geneigd om open te zijn over zichzelf en het achterste van zijn tong te laten zien. Eventuele ruis die wordt veroorzaakt door social talk en sociaal wenselijk gedrag dat noodzakelijk is om in een F2F-gesprek tot een productieve relatie te komen vallen weg, waardoor er meer ruimte is voor diepgang en om tot de kern te komen.

*7. Beter bij de les*

Zowel coaches als cliënten die online werken en vooral gebruikmaken van telefoon of video, geven vaak aan dat er een grotere kans is op afleiding door omgevingsfactoren zoals achtergrondgeluiden. Dit maakt het noodzakelijk dat iedereen zeer geconcentreerd zijn aandacht bij het gesprek moet houden en niet mag afdwalen. Dat kost veel energie, maar draagt er wel aan bij dat iedereen goed bij de les blijft. De coaches en cliënten die werken met chatprogramma’s of e-mail werken achter een computerscherm, waardoor de ruimte voor reflectie toeneemt omdat ze langer kunnen nadenken, gedachten kunnen formuleren en opschrijven, herlezen en daar waar nodig aanvullen. Dit zijn intensieve cognitieve processen die om rust en concentratie vragen. Het verhoogde concentratieniveau leidt tot een geïntensiveerde vorm van aandacht voor de relevante activiteit: leren, bezinnen en bewustwording. Om dit werkbaar te houden zijn lange sessies niet aan te raden.

*8. Ruggespraakmogelijkheden*

Tijdens een coachingsgesprek is het ongebruikelijk om het gesprek te onderbreken om overleg te voeren met derden. Binnen e-coaching wordt het makkelijker gemaakt om een dialoog te onderbreken voor ruggespraak. De cliënt kan de coach tijdelijk in de wacht zetten (telefoon) of de webcam uitschakelen (video) om met een collega of familielid te praten over zijn ervaringen of bevindingen als onderdeel van een reflectieproces. Ook de coach heeft de mogelijkheid om een reflectie- of intervisiemoment in te bouwen ter ondersteuning van zijn eigen proces, daarbij natuurlijk alle ethische normen in ogenschouw nemend. Gezien de asynchroniciteit binnen mailcoaching biedt dit type e-coaching de meeste tijd voor ruggespraakmogelijkheden. De volgende zeven ingrediënten zijn van toepassing op typen e-coaching waarbinnen gebruik wordt gemaakt van geschreven teksten, oftewel chat- en mailcoaching.

*9. Het staat zwart op wit*

Het frequent uitwisselen van berichten via chat en mail zorgt automatisch voor een heldere structurering van het coachingstraject. Normaliter maken coaches voor zichzelf tijdens of na een bijeenkomst aantekeningen om het coachingstraject te structureren en de voortgang in de gaten te houden. Binnen e-coaching via chat en mail is het niet langer nodig om aparte notities te maken, omdat het hele communicatieproces wordt uitgeschreven en bewaard. Alles wat er aan bod is gekomen, staat zwart op wit en wordt opgeslagen. Hierdoor is op elk willekeurig moment, door zowel de coach als de cliënt, terug te lezen wat er letterlijk in het coachingstraject heeft plaatsgevonden. Door deze aanpak wordt het ook makkelijker om terug te verwijzen, te herhalen of bepaalde gedachten, leermomenten of activiteiten te parafraseren. Ten slotte kan de mogelijkheid tot herlezen leiden tot toename in het procesinzicht.

*10. Structureren en motiveren*

Schrijven leidt tot structuren en motiveren. Al schrijvend worden gedachten geordend en gestructureerd. Als we lezen wat we schrijven, heeft dit direct invloed op het zelf en op wat er in het vervolg wordt geschreven (directe reflectie). Dit principe staat bekend als het ‘recursieve’ proces. Door het schrijven en herformuleren wordt er afstand genomen van een situatie en wordt de situatie geordend, net als de daarbij horende gedachten en gevoelens waardoor bewustwording en leren plaatsvindt. Dit heeft een stimulerende en motiverende werking.

*11. Spiegelende functie*

Door het schrijven over een situatie wordt deze van binnenuit naar buiten (op het beeldscherm) gebracht. Door deze distantiëring kan het probleem vanuit verschillende perspectieven worden bekeken, opnieuw worden gewaardeerd en in een andere context worden geplaatst. De computer ondersteunt dit proces door de spiegelende functie die dit apparaat biedt, die aanzet tot reflectie: terwijl de cliënt zijn verhaal typt, verschijnt de geschreven presentatie van de belevingswereld direct voor zijn ogen. De distantiëring van het vraagstuk intensiveert en bevordert een therapeutische verandering.

*12. Snel toegang tot emoties*

Doordat de cliënt nadenkt over het eigen handelen, gedachten omzet in geschrift en tegelijkertijd deze gedachten structureert, worden er cognitieve processen geactiveerd die bijdragen aan de verwerking op emotioneel niveau. Het schrijven over ervaringen of gebeurtenissen en de daarbij horende emoties in de tegenwoordige tijd en de eerste persoonsvorm maakt het mogelijk om direct toegang te krijgen tot de relevante emotie. Dit kan leiden tot nieuwe inzichten over die specifieke gebeurtenis en tot herbeleving van de gebeurtenis die een stuk verwerking realiseert. Ook in opdrachten waarbij er gebruik wordt gemaakt van symbolen en tekeningen worden emoties geactiveerd; zij maken het bovendien mogelijk om over deze emoties te communiceren (ook bij gevoelige onderwerpen). In een experiment (naar Engels voorbeeld) met schoolverlaters (vmbo) werd online coaching via e-mail en chat ingezet om deze jongeren terug naar school te krijgen. Tot verbazing van de onderzoekers, coaches en ook de jongeren bleek deze aanpak zeer succesvol. De jongeren die het moeilijk vonden om over hun emoties te praten, bleken prima in staat om deze emoties op te schrijven. Door het schrijven kregen deze jongeren toegang tot hun eigen emoties, waardoor ze ook over deze emoties konden nadenken (reflecteren). Dit experiment heeft navolging gekregen binnen diverse scholen in Nederland.

*13. Individuele controle over het proces*

De cliënt beschikt over een grote mate van autonomie om zelf het tijdstip en de plaats van de coaching te bepalen. Dit geeft een gevoel van emotionele controle en comfort. Er vindt als het ware een controleverschuiving plaats van coach naar cliënt. De cliënt bepaalt zelf hoe vaak en hoelang hij wil schrijven (kwalitatief en kwantitatief). Ook kan de cliënt zelf bepalen wanneer hij pauzes inlast, het geschrevene wil corrigeren, inkorten of deleten. De zelfwerkzaamheid van de cliënt wordt gestimuleerd waardoor de cliënt een zeer actieve rol heeft in het coachingsproces.

*14. Blijvende positieve bekrachtiging*

Hoop en de positieve verwachting van de cliënt over de coaching worden steeds vaker genoemd als bepalende factoren voor de effectiviteit van een coachingstraject. Het is dan ook van groot belang dat de coach hierop stuurt. Bij het gebruik van mail en chat kan dit eenvoudig worden gefaciliteerd. Uit onderzoek naar mailgebruik is gebleken dat mailtjes met positieve teksten over de ontvanger vaker worden gelezen en langer worden bewaard door de ontvanger. Een coach kan van dit inzicht gebruikmaken door positieve en aanmoedigende commentaren (erkenning, complimenten en positieve feedback) op schrift te communiceren naar de cliënt. Dit kan naast mail ook via chat of sms-berichten gegeven worden. Door dit schriftelijk te doen kan de cliënt deze opnieuw bekijken. Hierdoor kan de cliënt zowel tijdens het coachingstraject deze positieve bekrachtigingen meerdere malen tot zich nemen, als herlezen tijdens toekomstige moeilijke momenten en eventueel delen met derden.

*15. Terugvalpreventie*

Het schrijven binnen mail- en chatcoaching leidt tot een schriftelijke, aantoonbare coproductie van een nieuw verhaal. Het bewaren van dit nieuwe verhaal (alle geschreven teksten) biedt de mogelijkheid om op een later moment het doorlopen coachingstraject opnieuw door te lezen. Het nalezen van het eigen succesverhaal dat door eigen toedoen is behaald, draagt ertoe bij dat de cliënt na de afronding van het coachingstraject de veranderingen beter kan vasthouden. Dit zogenoemde re-reading is zeer waardevol om de eigen vooruitgang in te zien en te bestendigen. Maar ook om de copingstechnieken eruit te filteren en als hulpinstrument in te zetten voor toekomstige situaties. Dat wil zeggen dat de cliënt in moeilijke, soortgelijke situaties de teksten uit het coachingstraject erbij kan pakken om te zien hoe hij tijdens de coaching is omgegaan met dit type situaties. Hierdoor neemt de kans af dat de cliënt in oude patronen en oud gedrag zal terugvallen. Door deze terugvalpreventie is het mogelijk om aan echt duurzame coachingstrajecten te werken.

*De drie basispijlers van mailcoaching*

De voorgaande genoemde vijftien ingrediënten zijn gebaseerd op drie belangrijke onderliggende proceselementen (de drie basispijlers). Deze proceselementen zijn niet in alle typen e-coaching in dezelfde mate aanwezig. Mailcoaching is het type e-coaching waarin alle proceselementen (en daarmee ook alle vijftien ingrediënten) aanwezig zijn. Mailcoaching onderscheidt zich dan ook het meest van F2F-coaching, zie ook artikel 'Verschillende typen van e-coaching', tabel 1. De drie basispijlers zijn:

1. Asynchroniciteit
2. Sociale anonimiteit
3. Schrijven

*Asynchroniciteit*

In het artikel 'Verschillende typen van e-coaching' is aangegeven dat het kenmerk ‘tijd’ een belangrijke factor is die per type e-coaching kan verschillen. Het gaat hier om de tijd die verstrijkt tussen de communicatiemomenten. In andere woorden: de tijd waarbinnen een coach reageert op een bericht van een cliënt en vice versa. Indien er nauwelijks tijdsverloop zit tussen de berichten, noemt men dit synchrone communicatie. De communicatie verloopt in dit geval gelijktijdig. Hoe meer tijd er verstrijkt tussen de berichten, hoe groter de asynchroniciteit van de communicatie. In de communicatiewetenschappen wordt deze term voornamelijk gebruikt om het machtsverschil tussen twee partijen weer te geven (gelijkwaardig is synchroon en ongelijkwaardig is asynchroon). Binnen de nieuwe discipline CMC (zie paragraaf 3.1) wordt de term synchroniciteit echter opgevat als ‘gelijktijdigheid van de communicatie’. Asynchroniciteit is ‘ongelijktijdigheid in communicatie’.

Synchrone communicatie kenmerkt zich door gelijktijdigheid. Dat wil zeggen dat de gesprekspartners tegelijkertijd actief zijn. De conversatie (bij e-coaching in geschreven vorm) wordt met weinig vertraging in stand gehouden door coach en cliënt. De boodschap wordt verzonden via een computer die is aangesloten op het internet. De ontvanger van de boodschap kan hier vrijwel direct op reageren door via internet een reactie terug te sturen. Deze vorm van computerondersteunde communicatie lijkt het meest op een gewoon gesprek waarbij de deelnemers in nabijheid van elkaar zijn en direct op elkaar kunnen reageren. Telefoon-, video- en chatcoaching vallen onder deze vorm van communicatie. Hoe meer tijd er zit tussen een bericht van de twee gesprekspartners, hoe minder er sprake is van synchroniciteit.

Asynchrone communicatie kenmerkt zich door ongelijktijdigheid, oftewel niet op hetzelfde tijdstip. De asynchroniciteit van de communicatie maakt de dienstverlening placeless. Het maakt hierdoor in feite niet uit waar de coach of cliënt zich bevinden. De asynchrone vorm van communicatie is geen nieuwe uitvinding die mogelijk wordt gemaakt door de huidige technische ontwikkelingen. Rooksignalen en trommelgeroffel zijn oude vormen van communicatie waarbij er boodschappen over grote afstanden verspreid konden worden zonder dat daar direct een reactie op gegeven werd. Een meer moderne vorm van asynchrone communicatie is het voeren van een dialoog via briefwisselingen. Deze brieven werden vroeger verzonden via postduif, koets, boot en koerier. Hierdoor konden brieven er weken, maanden of jaren over doen om bij de ontvanger terecht te komen. De technische ontwikkelingen op het gebied van CMC hebben het mogelijk gemaakt om deze tijd terug te brengen tot een fractie van een seconde. Als de ontvanger direct reageert, noemen we dit chatten, maar als er tijd tussen zit, noemen we het e-mailen. Internet biedt nog andere vormen van asynchrone communicatie zoals het gebruik van (discussie)fora op websites waarbij bezoekers berichten achter kunnen laten en op elkaars berichten kunnen reageren (in CMC-termen heet dit ‘posten’). Websites waar dit mogelijk is zijn onder andere LinkedIn, Facebook en CoachCampus.nl.

*Niet-geschreven asynchrone communicatie*

Asynchrone communicatie hoeft niet altijd via geschreven berichten plaats te vinden. Het is ook mogelijk om berichten via audio of video op te nemen en deze te plaatsen op internet of te verzenden via mail. Ook een ingesproken voicemail is een vorm van asynchrone communicatie, omdat de verzender en ontvanger niet gelijktijdig in de communicatie aanwezig zijn.

*Combinatie van synchroon en asynchroon*

Soms is er sprake van een mengelmoes van diverse typen e-coaching. Coaches kunnen van synchrone communicatie overstappen naar asynchrone communicatie of een combinatie van beide vormen faciliteren. Een voorbeeld is het versturen van berichten via sms (short message service). Het gaat hier om het schrijven en versturen van zeer korte berichten (maximaal 160 leestekens) via de mobiele telefoon. Omdat vrijwel iedereen zijn mobiele telefoon standaard in de buurt heeft, is het gemakkelijk om snel te reageren. Hierdoor lijkt sms op chatten, maar als de berichten langer worden en de tijd tussen ontvangst en reageren toeneemt, lijkt het meer op mailen. Een ander zeer populaire toepassing is het gebruik van WhatsApp. Dit is een softwareprogramma voor op de mobiele telefoon (smartphone) dat alle kenmerken heeft van een chatprogramma. Het is zichtbaar als een gesprekspartner een bericht aan het typen is en na verzending krijgt de ontvanger direct een ontvangstnotificatie en kan direct reageren. De ontvanger weet echter dat deze niet per se meteen hoeft te reageren zoals gebruikelijk is bij een chatconversatie. Hierdoor kan WhatsApp gebruikt worden als chat- en mailprogramma en kan daarmee zowel synchroon als asychroon werken. Overigens kan er tegenwoordig ook via computers en internet gebruik worden gemaakt van sms, WhatsApp en soortgelijke programma’s.

*Sociale anonimiteit*

Uit verschillende onderzoeken naar online hulpverlening blijkt dat anonimiteit een veelgenoemde reden is waarom mensen kiezen voor online dienstverlening. In deze paragraaf beschrijven we waarom een bepaalde mate van anonimiteit binnen coaching het coachingsproces op vorm en inhoud kan versterken.

Een beroemd experiment uit de jaren zestig van de psycholoog Zajonc toonde aan dat de aanwezigheid van een tweede persoon (een soortgenoot) ervoor zorgt dat een moeilijke taak moeilijker uit te voeren wordt. Dit wordt verklaard doordat de persoon die de taak uitvoert door de aanwezigheid van de soortgenoot een lijfelijke opwinding ervaart (spanning en alertheid) en zich tevens beoordeeld voelt. De aanwezigheid van een soortgenoot kan dus nadelige effecten hebben als het gaat om het uitvoeren van moeilijke taken. Zie voor meer informatie over het experiment van Zajonc het kader Uitgelicht: Soortgenoten leiden af.

Jezelf openstellen tijdens een coachingstraject en het uitproberen van nieuw gedrag kunnen gezien worden als moeilijke taken. Het is dan ook niet meer dan logisch dat een coach in zijn opleiding getraind wordt in het creëren van een veilig klimaat waarbinnen de cliënt zich op zijn gemak voelt en zichzelf bloot durft te geven. Ook leert een coach om zich niet-oordelend op te stellen, zichzelf in de plooi te houden en niet in de valkuilen van tegenoverdracht te vallen. De cliënt zal zich in de meeste gevallen houden aan de sociale omgangsvormen en zich sociaal wenselijk gedragen. Feitelijk spelen de coach en de cliënt beiden een eigen rol waarvan de vorm wordt bepaald door de situatie waarin ze zich tijdens een F2F-gesprek bevinden. Coaching via mail of chat maakt het mogelijk dat de coach en cliënt elkaar niet meer lijfelijk ontmoeten. Hierdoor ontstaat sociale anonimiteit, een vorm van anonimiteit waarbij de cliënt zich niet bekeken voelt en ter plekke geen sociaal wenselijk gedrag hoeft te vertonen. Ook de coach kan zich in deze situatie meer laten gaan en meer zichzelf zijn, waardoor er minder energie verloren gaat aan het spelen van een rol.

|  |
| --- |
| Uitgelicht: Soortgenoten leiden af De psycholoog-onderzoeker Robert Zajonc is vooral bekend geworden door zijn sociale activeringstheorie. Deze theorie laat zien dat een persoon zich anders gaat gedragen zodra er een tweede persoon (soortgenoot) aanwezig is. Zajonc en diverse collega-onderzoekers lieten tevens zien dat dit verschijnsel niet alleen bij mensen optreedt, maar ook bij andere dieren. Enkele voorbeelden:•   mieren blijken zes keer harder te gaan werken zodra ze niet alleen, maar in gezelschap van andere mieren zijn;•   kakkerlakken blijken twee keer zo snel of juist twee keer zo langzaam door een doolhof te kruipen als er andere kakkerlakken in de buurt zijn;•   kippen die volledig verzadigd zijn na het eten blijken toch door te gaan met eten als er andere kippen bij de voederbak aanschuiven.Zajonc toonde verder aan dat een persoon die een ingewikkelde taak moet uitvoeren, zoals het leren van nieuwe woorden of het doorlopen van een complex doolhof terwijl anderen aanwezig zijn, meer fouten maakt dan wanneer er niemand aanwezig is. Tevens kwam hij erachter dat bij het uitvoeren van een makkelijke taak de aanwezigheid van een ander persoon de uitvoering van de taak juist makkelijker maakt. De positieve aanwezigheid van anderen wordt ‘sociale facilitatie’ genoemd en wanneer de aanwezigheid van anderen een negatieve uitwerking heeft, noemen we dit ‘sociale inhibitie’. Een verklaring voor deze verschijnsels is dat de aanwezigheid van anderen een bepaalde spanning in het lichaam oproept (door bijvoorbeeld de angst om beoordeeld te worden). Deze spanning is gezond als het gaat om het uitvoeren van makkelijke taken, maar werkt juist negatief als het gaat om een moeilijke taak. Deze spanning is fysiek te meten. Zo bleek bij proefpersonen dat de hartslag omhoog ging en dat zij meer gingen transpireren. Uit een recent en opmerkelijk onderzoek van Melissa Bateson blijkt dat de aanwezigheid van een grote poster met daarop alleen twee ogen die je lijken aan te kijken er al voor zorgt dat we ons anders gaan gedragen. In dit onderzoek werd in een kantine in de koffiehoek een potje neergezet waarin mensen het geld voor een kopje koffie konden stoppen.In de situatie waarin er aan de muur boven het geldpotje een poster hing met daarop twee grote ogen, bleken de mensen 2,7 keer vaker netjes te betalen voor hun koffie ten opzichte van de situatie waarin deze poster er niet hing. Zodra we het idee hebben dat we ‘bekeken’ worden, gaan we ons anders gedragen! |

*De psychologische functies van sociale anonimiteit*

Binnen de wetenschappelijke literatuur worden drie functies van sociale anonimiteit onderscheiden (Pederson in Croes, 2010), namelijk:

1. Herstel (recovery)
2. Disclosure
3. Autonomie

De herstelfunctie verwijst hier naar het fenomeen ‘disinhibitie’. Dat wil zeggen: de gelegenheid om het inhibitieproces te verminderen. Inhibitie is het remmen of mijden van negatieve emoties en het onderdrukken van gedachten. Dit kan leiden tot stijgende fysiologische opwinding (onder andere transpireren en stijging van hartslag en bloeddruk) en negatieve stemmingen. Disinhibitie is het verminderen van het onderdrukken van emoties en gedachten. De herstelfunctie wil zeggen dat iemand na bijvoorbeeld een vergadering waarbinnen hij zijn emoties heeft moeten onderdrukken de kans krijgt om zich te ontladen. Ditzelfde geldt voor andere sociale situaties waarbinnen inhibitie plaatsvindt. Ontlading wordt mogelijk in een vertrouwde omgeving of een omgeving waarin de persoon zichzelf kan zijn en geen sociaal wenselijk gedrag hoeft te vertonen.

Disclosure is het proces waarbij iemand zich opent ten opzichte van iemand anders. Er wordt informatie over de eigen persoon of situatie gegeven. Er kunnen ongeremd gedachten en gevoelens geuit en gedeeld worden zonder angst of schaamte voor beoordeling of veroordeling. Dit is een belangrijke behoefte van mensen, maar door sociale conventies is dit moeilijk te realiseren. Als er sprake is van een vorm van anonimiteit, is dit wel mogelijk. Bijvoorbeeld tijdens een gesprek met een wildvreemde waarvan vrijwel zeker is dat deze niet opnieuw ontmoet gaat worden of op websites waar anoniem berichten geplaatst kunnen worden (zie bijvoorbeeld de website [www.geheimenvan.nl](http://www.geheimenvan.nl/)).

Autonomie geeft aan in hoeverre iemand in staat is om zelf te bepalen wat hij doet of laat. In andere woorden, hoe vrij iemand is. Autonoom kunnen functioneren is een van de basisbehoeftes van de mens. Het is belangrijk om een zelfstandig individu te kunnen zijn met een grote mate van controle over het eigen gedrag en eigen lijf. Anonimiteit zorgt ervoor dat er minder controle over de persoon kan worden uitgevoerd. Hoe autonomer iemand is, hoe meer ruimte er is om te experimenteren met nieuw gedrag zonder te vrezen voor sociale consequenties of eventuele negatieve reacties. Afhankelijkheid van een coach doet afbreuk aan de autonomie van een cliënt en kan daarmee een reëel gevaar vormen van een coachingstraject. Een van de einddoelen van coachingstrajecten is dan ook om de coach overbodig te maken.

*Succesfactoren van sociale anonimiteit binnen e-coaching*

De bovenstaande drie functies van sociale anonimiteit hebben een positieve invloed op het psychologisch welzijn van individuen. Binnen mailcoaching worden alle functies van sociale anonimiteit ondersteund door de lijfelijke afwezigheid van de coach in het coachingstraject.

In het verhaal van een cliënt is het ventileren van emoties rondom ervaringen en gebeurtenissen een belangrijk onderdeel. Emoties kunnen vrij getoond worden zonder de angst negatieve en/of afkeurende reacties te krijgen. Sociale schaamte en sociale geremdheid nemen af waardoor de sfeer van openheid, oprechtheid en intimiteit toeneemt. Het wordt hierdoor makkelijker om taboes te bespreken. In dagelijkse interactie tussen mensen spelen uiterlijke kenmerken een rol in hoe mensen met elkaar omgaan. Tijdens de asynchrone communicatie is er minder kans op het ontstaan van vooroordelen, omdat er geen direct concreet beeld van de andere gesprekspartner bestaat. De fysieke cues zijn te verbergen. Door de afwezigheid van de fysieke aspecten worden gesprekspartners niet afgeleid door oppervlakkige aspecten, maar gaat het direct om waar het over moet gaan, de hulp of coachvraag van de cliënt. Het online werken geeft iedereen een stem zonder dat er onmiddellijk stereotypen worden toegeschreven. Doordat de cliënt zich niet druk maakt om de zelfpresentatie en de beoordeling van de ander, wordt het openstellen makkelijker. Belangrijk om in ogenschouw te nemen is wel dat door het ontbreken van de zichtbare aanwezigheid van de gesprekspartner er geen gebruik gemaakt kan worden van non-verbale communicatie. Dit kan tot misinterpretaties leiden. Zorgvuldigheid en voorzichtigheid zijn extra geboden.

De thuissituatie of de werkplek geven een gevoel van vertrouwdheid en onzichtbaarheid. De cliënt heeft niet het gevoel bekeken of beoordeeld te worden. De cliënt ervaart een subjectief gevoel van onschendbaarheid door het feit dat hij de optie heeft zich terug te trekken zonder daar een verklaring voor te moeten geven. Al deze factoren dragen ertoe bij dat de cliënt sneller meer van zichzelf durft te laten zien en meer aspecten van zichzelf durft te verkennen.

*Schrijven*

Een manier om de verschillende typen e-coaching van elkaar te onderscheiden is de indeling naar de uitingsvorm van de communicatie. Bij deze indeling gaat het om mondelinge versus schriftelijke communicatie. De traditionele vorm van coaching is sterk gericht op de gesproken dialoog en de e-coachingvarianten die hier het meest op lijken zijn videocoaching en telefooncoaching. Steeds vaker wordt er binnen coaching gebruikgemaakt van het geschreven woord. Binnen e-coaching gaat het dan om chatcoaching en e-mailcoaching. Door de snelle opmars van de computer en het internet in het dagelijkse leven, neemt de belangstelling voor deze vorm van communiceren snel toe. Uit verschillende onderzoeken naar digitale dienstverlening blijkt communicatie via geschreven berichten de snelstgroeiende vorm van communicatie. Tevens blijkt uit diverse onderzoeken in de wereld van de hulpverlening dat er goede resultaten worden geboekt met online therapie en consultaties via mail en andere vormen van tekstuele communicatie. Cruciaal in de toepassing van deze geschreven communicatie is het zeer weloverwogen en bewust omgaan met taal, dat wil zeggen dat de antwoorden en feedback doelgericht en zorgvuldig moeten worden geformuleerd. Vooral voor de coach is dit van groot belang. In het artikel 'Achtergronden van de eCoachPro-methodiek voor e-coaching' bespreken we hoe de coach met behulp van tekstanalyses en taalstrategieën hier handen en voeten aan kan geven.

*Waarom schrijven?*

Tijdens een experiment van de Amerikaanse psycholoog Pennebaker waarbij proefpersonen moesten schrijven over een traumatische gebeurtenis bleken er veel meer positieve veranderingen te ontstaan dan men in eerste instantie verwacht had. Het ging om veranderingen op het gebied van sociaal en linguïstisch gedrag. Het bleek dat het schrijven over de traumatische gebeurtenis ertoe leidde dat men ook meer over de gebeurtenis ging praten, meer ging lachen en het vriendennetwerk veranderde (van bepaalde vrienden werd afscheid genomen en nieuwe vrienden werden opgenomen in het netwerk). Zie voor meer informatie over dit onderzoek het kader Uitgelicht: Schrijven als zelfwerkzame interventie.

Dit experiment is nog vele malen herhaald en andere onderzoeken lieten soortgelijke uitkomsten zien. Samenvattend komt het erop neer dat het schrijven over gebeurtenissen bijdraagt aan de cognitieve en emotionele verwerking ervan. Ten eerste ontstaat er een onmiddellijke cognitieve verandering, doordat de schrijver de informatie van een emotioneel beladen gebeurtenis in een linguïstische structuur moet brengen, waarbij de gebeurtenis cognitief gestructureerd en georganiseerd wordt. Ten tweede ontstaat er een onmiddellijke emotionele verandering, omdat de confrontatie met een emotionele gebeurtenis vaak gepaard gaat met een gewenningsproces en een eliminatieproces. Niet alleen cognitief en emotioneel treden er veranderingen op, maar ook op sociaal gebied treden duurzame veranderingen op. In reguliere coachingstrajecten zijn schrijfoefeningen een veelvoorkomend fenomeen. Binnen e-coaching via mail en chat is schrijven de basisuitingsvorm.

|  |
| --- |
| Uitgelicht: Schrijven als zelfwerkzame interventie Een voorbeeld van een experiment dat de krachtige werking van schrijven illustreert is het volgende. In de oorspronkelijke studie is het uitgangspunt dat één keer per dag 20 à 30 minuten schrijven over de diepste gedachten en emoties van een stressvolle gebeurtenis, herhaaldelijk over meerdere dagen helpt om deze ervaringen te verwerken. De experimentele groep werd gevraagd drie dagen, achtereenvolgend één keer per dag 20 à 30 minuten te schrijven over de diepste gedachten en emoties van een gekozen stressvolle gebeurtenis. Een controlegroep werd gevraagd in hetzelfde tijdsbestek over een oppervlakkig onderwerp te schrijven. De resultaten van deze eenvoudige schrijfinterventie bleken significant. De proefpersonen uit de experimentele groep gingen een maand na deze interventie minder naar de arts in vergelijking tot de proefpersonen in de controlegroep. Verschillende biomedische onderzoeken toonden aan dat bij de personen uit de experimentele groep de immuunfunctie, de hormonale activiteiten en andere biologische eigenschappen van stress of ziekten, inclusief het gedrag verbeterden in vergelijking tot de controleconditie.Schrijfinterventies zijn onder andere interessant omdat de interventie in kosten voordelig is en in een kort tijdsbestek kan worden geïmplementeerd. Er zijn zelfs onderzoeken die aantonen dat het schrijfproces op drie momenten of zelfs op een enkel moment al leidt tot positieve uitkomsten. |

*Succesfactoren van schrijven*

Het opschrijven en herformuleren en daarmee het ordenen van het probleem, als ook het ordenen van de gedachten en gevoelens, heeft een stimulerende werking. Het ‘van zich afschrijven’ van emotionele ervaringen heeft een therapeutische kracht op de cliënt. Het blijkt dat er consistente en significante verbeteringen plaatsvinden in de gezondheid en het welzijn zodra individuen schrijven over een persoonlijk verontrustende ervaring. Schrijven heeft een helpende functie omdat het ontlastend en bevrijdend werkt. De cliënt is op een intensieve en aandachtige manier met zichzelf en zijn omgeving bezig, waardoor hij meer zin en betekenis geeft aan relevante situaties en ervaringen. Het schrijven mobiliseert de kracht van de zelfredzaamheid van de cliënt. Schrijven wordt geassocieerd met verbeteringen van inzicht, zelfreflectie, optimisme, gevoel van controle, en van een gevoel van eigenwaarde. Het therapeutische aspect van het schrijven wordt hierbij toegewezen aan de mogelijkheid zich openhartig te uiten, en om orde en helderheid te creëren. De gezondheidsbevorderende werking van het schrijven uit zich niet alleen bij onderdrukte emoties, maar ook in het begrijpen van zichzelf en de eigen emoties.

Twee onderliggende verklaringen waarom schrijven gezondheidsverbeteringen bewerkstelligt, zijn de inhibitietheorie en de mogelijkheid tot disclosure. Beide zijn reeds uitgewerkt in de paragraaf over sociale anonimiteit. Het schrijven biedt de mogelijkheid om vrij en open over de eigen gedachten en emoties te schrijven. Door zich niet in te hoeven houden, maar juist zich te kunnen uiten, neemt het stressniveau af en neemt het fysiologisch en psychologisch welzijn toe. Ook constateren mensen niet alleen dat het loslaten van gevoelens hen goed doet, maar ook dat het schrijven hen meer inzicht geeft over wat hen verontrustte. Een andere verklarende theorie is de self-regulation theory. Deze theorie beschrijft dat mensen tijdens het schrijven als het ware zichzelf kunnen observeren bij het uiten en controleren van hun emoties. De cliënt krijgt het gevoel zijn stressoren meer te kunnen controleren, wat tot een reductie van negatief effect leidt en tot een verbetering van het algemeen welzijn.

*Samenvatting*

In dit artikel hebben we alle belangrijke ingrediënten op een rij gezet die het coachingsproces binnen e-coaching versnellen en versterken. In totaal gaat het om vijftien ingrediënten waarvan de eerste acht gelden voor alle typen coaching. De eerste acht zijn:

1. Plaats- en tijdonafhankelijk (coaching kan overal 24/7 plaatsvinden, mits een computer en internet beschikbaar zijn).
2. Een aaneenschakeling van contacten (door het ontbreken van reistijd kunnen de contactmomenten verveelvoudigen).
3. Kleine actiestappen (door meer contactmogelijkheden kan de coaching worden opgedeeld in kleinere stappen, waardoor meer succeservaringen ontstaan).
4. Op basis van ervaringsleren (de coaching vindt plaats in de relevante omgeving van de cliënt, waardoor het proces zich afspeelt in het echte leven en ‘on the job’).
5. Hoge mate van betrokkenheid (door het frequente contact en de toename van succeservaringen ontstaat er een hoge mate van betrokkenheid).
6. Snel tot de kern (door het achterwege blijven van social talk en sociaal wenselijk gedrag ligt de focus op de inhoud).
7. Beter bij de les (de communicatiewijze zorgt voor een hoog concentratieniveau).
8. Ruggespraakmogelijkheden, (overleg met derden is mogelijk zonder het proces te verstoren).

De overige zeven ingrediënten worden mogelijk gemaakt door de communicatievorm waarbij het gaat om geschreven berichten. Deze ingrediënten gelden dan ook alleen voor chat- en mailcoaching. Het gaat hier om:

1. Het staat zwart op wit (woorden vervliegen niet, maar zijn blijvend doordat deze worden vastgelegd).
2. Structureren en motiveren (door het schrijven vindt er automatisch ordening en structurering van gedachten plaats).
3. Spiegelende functie (datgene wat wordt geschreven wordt direct teruggegeven via het beeldscherm).
4. Snel toegang tot emoties (het schrijfproces activeert het emotiesysteem).
5. Individuele controle over het proces (de gesprekspartners kunnen zelfstandig bepalen wanneer ze communiceren en actief bezig zijn met de coaching).
6. Blijvende positieve bekrachtiging (positieve teksten blijven bewaard en kunnen herlezen worden).
7. Terugvalpreventie (afgesloten trajecten kunnen keer op keer opnieuw bekeken worden).

Hoe meer het type e-coaching lijkt op F2F-coaching, hoe minder van de vijftien ingrediënten aanwezig zijn. Alle vijftien ingrediënten komen wel voor binnen mailcoaching. Mailcoaching is dan ook het type e-coaching dat het meest afwijkt van F2F-coaching. De vijftien ingrediënten kunnen gegroepeerd worden in de drie categorieën: asynchroniciteit, sociale anonimiteit en schrijven. Deze categorieën noemen wij de proceselementen of de drie basispijlers die mailcoaching effectief maken. Asynchroniciteit maakt het mogelijk dat zowel de coach als de cliënt zelf bepaalt wanneer hij of zij bezig is met het coachingsproces. Door de mogelijkheid tot frequent contact kunnen de stappen kleiner worden gemaakt en is er meer sprake van succeservaringen. Ook de reflectietijd neemt toe voor beide partijen. Sociale anonimiteit betekent dat de cliënt in zijn eigen beschermde omgeving kan werken aan zijn coachingsdoelen en zich niet sociaal wenselijk hoeft te gedragen, wat ertoe bijdraagt dat sociale schaamte en geremdheid afnemen. Hierdoor is het mogelijk om sneller tot de kern te komen. De derde pijler is schrijven: uit onderzoek is gebleken dat schrijven heilzaam werkt en bijdraagt aan het verwerkingsproces. Door te schrijven in een coachingsproces blijft de gehele inhoud bewaard en kan de cliënt altijd nog eens zijn geleerde inzichten rustig teruglezen.

Om optimaal gebruik te maken van deze drie proceselementen binnen coaching, hebben wij een nieuw coachingsmodel ontwikkeld. In het artikel 'Het ABC-model voor het echte veranderen' presenteren we dit nieuwe model en in de artikelen 'Ervaringen van e-coaches', 'Het ABC-model in de praktijk', 'De eCoachPro-methodiek in uitvoering', 'De techniek in e-coaching' en 'Het faciliteren van e-coachingstrajecten' laten we zien hoe dit model in de praktijk is toe te passen.