

De vijftien ingrediënten van E-coaching

Welke vormen van e-coaching zijn er eigenlijk?

Je kunt coachen via de telefoon, video, chat en mail.

1. Plaats- en tijdonafhankelijk

In deze bijzondere tijd van het Corona virus is het voor belangrijk dat het plaats onafhankelijk is. We kunnen heel gemakkelijk met elkaar in gesprek zonder dicht bij elkaar in de buurt te zijn.

Mail is ook tijdonafhankelijk. De klant kan zelf bepalen wanneer hij/zij start met de coaching. Hierbij is de indeling van tijd geheel zelf in te vullen.

2. Een aaneenschakeling van contacten

Het wordt door e-coaching mogelijk om frequenter contact te hebben met je klant. Een hogere contactfrequentie met je klant (ook al is het online) blijkt samen te hangen met het succes van je traject. Door een hoge frequentie in het contact met klant ontstaat er een levendige interactie met veel terugkoppelings- en feedbackmomenten.

3. Kleine actiestappen

Door een hogere frequentie aan contact met elkaar is er de mogelijkheid om kleinere doelen te stellen en dan weer om een terugkoppeling te vragen aan je klant. Hierdoor neemt de moeilijkheidsgraad af en ook de foutmarge. Je klant zal dus meer succes ervaren en meer zelfvertrouwen krijgen. Dit werkt als een vliegwiel.

4. Op basis van ervaringsleren

Je laat je klant activiteiten uitvoeren (oefeningen, opdrachten of gedragsexperimenten). Datgene wat tijdens de coaching aan bod komt wordt toegepast in het leven van je klant.

Denk daarbij bijvoorbeeld aan een stage, vrijwilligerswerk, een Webinar of een 360 gr feedback van collega's, familie of vrienden.

5. Hoge mate van betrokkenheid

In een gewoon coachingstraject neemt de mate van betrokkenheid van de klant toe naarmate de 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 het coachingstraject. Bij e-coaching wordt deze cyclus doorbroken dankzij de frequente contact momenten. Kleine stappen en werken met de relevante situatie in de dagelijkse praktijk wordt de klant als het ware ingezogen in het proces.

6. Snel tot de kern

Uit onderzoek blijkt dat het een eerste face2face contact als emotioneel zwaarder wordt ervaren dan een eerste online contact. Tijdens het online contact bevinden zowel coach als klant zich in de eigen veilige omgeving. Dit verhoogt het gevoel van veiligheid en controle over het proces. Door een anonimiteitsprincipe is de klant eerder geneigd om zichzelf open te stellen. Er is daardoor meer ruimte voor diepgang om zo tot de kern te komen.

7. Beter bij de les

Bij de online coaching via telefoon of video is er grotere kans op afleiding door omgevingsfactoren zoals achtergrondgeluiden. Hierdoor is het zeer noodzakelijk voor de deelnemers om zich goed te concentreren op het gesprek. Het verhoogde concentratieniveau leidt tot een geïntensiverde 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

Binnen de e-coaching is het gemakkelijker om de dialoog te onderbreken voor ruggespraak. De klant kan de coach tijdelijk in de wacht zetten of de webcam uitschakelen om met een collega of familielid te overleggen.

De volgende 7 ingrediënten zijn van toepassing op typen e-coaching waar gebruikt wordt gemaakt van geschreven teksten (chat of mail coaching).

9. Het staat zwart op wit

Het frequent uitwisselen van berichten via chat of mail zorgt automatisch voor een heldere structurering van het coachingstraject. Het is ook gemakkelijk om terug te verwijzen, te herhalen of bepaalde gedachten, leermomenten of activiteiten en parafraseren.

10. Structureren en motiveren

Schrijven leidt tot structureren en motiveren. Al schrijvend worden gedachten geordend en gestructureerd. Door het geschrevene te herformuleren wordt er afstand genomen van een situatie en wordt de situatie geordend, net als daarbij horende gedachten en gevoelens waardoor bewustwording en leren plaatsvindt.

11. Spiegelende functie

Door het schrijven over een situatie wordt deze van binnenuit naar buiten (op het beeldscherm) gebracht. Hierdoor kan het probleem vanuit verschillende perspectieven worden bekeken, opnieuw gewaardeerd en in een ander context worden geplaatst.

12. Snel toegang tot emoties

Doordat de klant nadenkt over 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 behorende emoties maakt het mogelijk direct toegang te krijgen tot de relevante emotie. Dit kan weer leiden tot nieuwe inzichten. Ook opdrachten waarbij en gebruik wordt gemaakt van symbolen en tekeningen worden emoties geactiveerd. Denk aan het maken van een moodboard of het tekenen van de ideale baan.

13. Individuele controle over het proces

De klant beschikt in grote mate van autonomie om zelf het tijdstip en plaats van de coaching te bepalen. Dit geeft een gevoel van emotionele controle en comfort. De klant bepaalt tenslotte zelf

hoe vaak en hoelang hij wil schrijven. Bovendien wordt de zelfredzaamheid van de klant gestimuleerd waardoor de klant een zeer actieve rol heeft in het proces.

14. Blijvende positieve bekrachtiging

Uit onderzoek naar mailverkeer blijkt dat mailtjes met positieve teksten over de ontvanger vaker worden gelezen en langer worden bewaard door de ontvanger. Een coach kan van dit inzicht gebruik maken door positieve en aanmoedigende commentaren (erkenning, complimenten en positieve feedback) op schrift te communiceren met de klant.

15. Terugvalpreventie

Het schrijven binnen mail- en chat coaching 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 klant na afronding van het traject de verbetering beter kan vasthouden.