



Online coaching - niet zomaar wat mailen

Mirjam Windrich

Het begint storm te lopen met online coaches, althans menig coach biedt het aan. De een heeft de mogelijkheid tot mailen met een vaste prijs per mail. De ander verkoopt chatpakketten. Weer een ander combineert mailen, bellen, webcams, chatten, documentatie en sms. Of het werkt en hoe het werkt is nog onduidelijk, al werd op 26 maart jongstleden tijdens een symposium over e-coaching aan de Universiteit van Tilburg wel degelijk duidelijk dat het kan werken en – hoe paradoxaal dat ook klinkt – vrijwel zeker de toekomst heeft.

Online coaching is iets volstrekt anders dan gesprekscoaching. Het vindt uitsluitend via email plaats, het is asynchroon, er zit een andere zienswijze achter en het heeft een ander, namelijk sneller en indringender, effect. Om te beginnen is het schrijven zelf de methode. Het ordenende principe in het schrijven, de onderliggende structuren van de taal, de activiteit van het schrijven – in stilte – vormen slechts enkele van de aspecten hiervan.

Zelf werk ik sinds 2006 met e-mailcoaching. Gedurende een korte periode van bijvoorbeeld een week heb ik dagelijks e-mailverkeer volgens een vast stramien en zonder dat de coach en de cliënt elkaar hebben ontmoet. Het vergt concentratie en nauwkeurigheid om de cliënt te blijven uitnodigen om te schrijven, vragen te beantwoorden en opdrachten te maken. Je zit tenslotte niet samen aan een tafel; er is niet een beleefdheidsverplichting, er is geen actieve intermenselijke relatie.

Bij mijn online coaching gebruik ik een vier fasen model dat is gebaseerd op inzichten uit onder andere de filosofie, narratieve psychotherapie en taalwetenschap. Als je als coach de juiste vragen stelt, worden deze fasen vanzelf doorlopen. Belangrijk daarbij is dat de coach

consequent en zorgvuldig is en dichtbij de tekst van de cliënt blijft. De professionaliteit zit 'm daarin dat de coach zich door diens woorden en zinnen laat leiden bij het formuleren van zijn vragen. Niet door instrumenten of modellen van buitenaf.

“Mis je het non-verbale contact niet?”

Deze vraag wordt meestal door coaches gesteld. Het idee erachter is dat uitdrukkingen, gebaren en intonaties waardevolle informatie zouden bevatten. Toch zijn deze altijd multi-interpretabel. Je zult bij de cliënt moeten checken of er ook is wat jij denkt waar te nemen. En dat leidt af van waar juist de cliënt aandacht voor wil: voor datgene wat hij of zij vertelt. Schriftelijk heeft hij of zij daarin de regie: de cliënt bepaalt de inhoud van het traject.

Als persoon is de coach niet aanwezig in de coaching. Alle informatie die je over jezelf geeft, hoe minimaal ook, roept vragen op bij de cliënt. En dat leidt af van waar het om gaat: de cliënt. Deze bereikt door de rust en de continue, gerichte aandacht voor alles wat hij of zij schrijft een hoge concentratie. Primair is hierbij dat schrijven ordent, structureert en mentale rust geeft.

Omdat de coach afwezig is, moet deze mijns inziens volgens een vast stramien, een vaste vorm en duidelijke regels te werk gaan. De coach moet dus niet confronterend, provocerend of via een bepaalde theorie doorvragen, maar zorgvuldig lezen wat de ander schrijft. De opdracht aan de coach is om op een gastvrije, uitnodigende, ja, bijna hoffelijke wijze de cliënt in alle rust te laten afdalen in zichzelf. Zo komt er een innerlijke monoloog op gang. Dat is iets anders dan een dialoog in de persoon, oftewel het voortdurende innerlijke geklets waardoor mensen gespannen raken en niet meer weten wie zij zijn, wat zij willen, wat zij kunnen.

Kan iedereen online gecoacht worden?

Iedereen die gemotiveerd is om gedachten en gevoelens op te schrijven, iedereen die graag achter de computer zit en enigszins in staat is tot zelfanalyse en reflectie, kan online gecoacht worden. Dit houdt automatisch in dat mensen met ernstige psychologische klachten hier –

vermoedelijk – geen baat bij zullen hebben.

Tot slot iets praktisch: de methode werkt het allerbest als er iedere dag, liefst meer dan eens, contact is. Dat kan dankzij de technologie. Een cliënt dagelijks zien is niet productief, maar dagelijks e-mailcontact tijdens een korte periode (van een week tot maximaal vijf weken) is intensief. En bovendien zeer aangenaam, dat vertellen althans cliënten ons. ■

Mirjam Windrich is online coach en schreef Het succes van online coaching (Spectrum 2007). Zie ook: www.mirjam.nu en www.uvt.nl/e-coaching

Schrijven ordent, structureert
en geeft mentale rust

