

Online coaching: een vak apart

Online coaching. Dat betekent voor je cliënt snel, makkelijk en laagdrempelig toegang tot een eigen professionele coach. *Anytime, anyplace, anywhere*. Voor jou als coach betekent het een mogelijke interessante uitbreiding van je aanbod en een aantrekkelijke extra bron van inkomsten. Als je echter ondoordacht het online avontuur aangaat, is de kans groot dat je teleurgesteld afhaakt.

AUTEUR: MANDY VAN 'T SANT

Online coaching is een nieuwe markt met veel mogelijkheden. Als je met online coaching aan de slag gaat moet je op een aantal dingen letten.

Techniek & privacy

- De technische mogelijkheden zijn eindeloos en soms onoverzichtelijk, zeker als je met externe partijen gaat samenwerken. Laat je daarom eerst goed adviseren over het technische platform dat past bij wat jij voor ogen hebt. Wij wilden bijvoorbeeld graag een uitgebreid documentatie- en klantvolgsysteem en de mogelijkheid om de beschikbaarheid van onze coaches in een gemeenschappelijke digitale agenda aan te geven, zodat we snel cliënten aan beschikbare coaches kunnen koppelen.
- Maak het technisch platform geen doel op zich. Het is een middel dat de coach inzet om zijn werk gedegen te kunnen doen. Wij werken samen met een softwarebedrijf dat dit heel goed snapt en onze wensen vertaalt in praktische software-oplossingen. Ons technisch platform biedt de mogelijkheid om cliënten te begeleiden via mail, voice, beeld en via een uitgebreide chat-applicatie. Het bleek al gauw dat chatten (getypte tekst) als communicatiemiddel de voorkeur van onze cliënten genoot. Daar hebben wij vervolgens onze coachingsmethodiek op doorontwikkeld.
- Organiseer dat jij of je cliënt gemakkelijk online 'experts' kunnen raadplegen: mensen die jou als coach en de cliënt van aanvullende inhoudelijke kennis

kunnen voorzien. Denk bijvoorbeeld aan financial coaches of diëtistes. Geef deze experts in overleg met je cliënt toegang tot relevante gegevens en gespreksverslagen.

- Je werkt online met persoonlijke gegevens van cliënten. Alle gespreksverslagen worden bijvoorbeeld opgeslagen. Denk daarom aan de privacywetgeving (Wbp). Raadpleeg een beveiligingsexpert, een jurist en/ of sluit een goede verzekering af. Ga daarbij niet uitsluitend af op de prijs. Er zijn verschillende assurantie-tussenpersonen die je goed kunnen adviseren en die nauw samenwerken met verzekeraars om dergelijke (e-privacy) risico's af te dekken. Ook zijn er ervaren ict-adviseurs die kijken hoe jouw digitale bedrijfsprocessen precies verlopen, eventuele 'lekken' opsporen en aangeven wat je zelf kunt doen om eventuele 'gevaaren' te beperken.

Coachingsmodel & deskundigheid

- Geen enkel coachingsmodel is heilig. Kies echter één model als vertrekpunt. Dat maakt het makkelijker om het professionele overzicht te behouden en een herkenbare structuur in je gesprekken aan te brengen. Die structuur is bij online coaching extra belangrijk omdat online coaching enerzijds nog redelijk onontgonnen gebied is, anderzijds omdat online coaching zonder structuur kan verzanden in sessies waarbij de cliënt alleen maar van zich afschrijft en de coach aan de zijlijn staat. Daarnaast kun je, op basis van één specifiek model, meer en sneller je eigen stijl ontwikkelen. Bovendien heb je meer 'houvast' bij eventuele intervisiebijeenkomsten met collega-coaches. Wij kozen voor de ontwikkelingsgerichte benadering van Rudy Vandamme. Dit is zowel een

opzichzelfstaand coachingsmodel als een zogenaamd metamodel waardoor andere (actie-, competentie- en persoonsgerichte-) modellen makkelijk 'in te schuiven' zijn.

- Ontwikkel je taalvaardigheid en taalgevoeligheid. Het non-verbale valt immers weg of is vertekend (ook als je skype-achtige visuele tools gebruikt), waardoor de inhoud centraler komt te staan en belangrijker wordt dan bij fysieke coaching. Je taalgevoeligheid heb je nodig om woorden op hun waarde te kunnen schatten. Vooral bij woorden die emoties uitdrukken is het belangrijk om op gepaste wijze de 'emotionele lading' van het woord te controleren.

Nieuwe markt met nieuwe uitdagingen

- De online coachingsmarkt is relatief jong. Intervisie uit het oogpunt van kwaliteitsbewaking is dus gewenst, zo niet noodzakelijk. Richt dit goed in.
- Online relatiebeheer, het behouden van een relatie met je cliënt, ook na de coaching, is anders dan offline relatiebeheer. Online contacten zijn snel gelegd, maar verwateren ook snel. Bovendien is het aantal contacten dat mensen online hebben dikwijls groter dan offline. Om op te (blijven) vallen, zul je meer moeten doen dan offline. Veel mensen zien het posten van LinkedIn-of Facebook-updates bijvoorbeeld niet als werk, maar in de online-society is dat wel degelijk *part of the business deal*. Denk van tevoren dus goed na hoe je het contact met je cliënten gaat onderhouden en maak daar ruimte voor in je agenda.
- De branche is nog redelijk onbekend, waardoor cliënten niet direct op woorden als 'online coaching' googelen. Win dus online marketingadvies in om de juiste marketingtaal te spreken.
- Online coaching vervangt offline coa-

Geen enkel coachings-
model is heilig

ching niet. Beide vormen hebben zowel hun positieve als minder positieve aspecten. In sommige situaties kan het gewenst zijn om een 'live' coachingstraject in te gaan. Bijvoorbeeld als je cliënt daar expliciet om vraagt. Onze ervaring leert dat online coaching ingezet kan worden voor alle vormen van problematiek waar fysieke coaching ook uitkomst zou bieden. Interventies die je normaliter gebruikt bij fysieke coaching zul je, indien mogelijk, moeten vertalen of vervangen. Een geleide fantasie waarbij de cliënt de ogen dicht doet, is online bijvoorbeeld lastiger uit te voeren.

To app or not to app, that's the question

- Het ontwikkelen van een app is een kostbare zaak. Bedenk daarom eerst waarom je precies een app wilt. Zie je de app bijvoorbeeld als een marketingtool? Win degelijk advies in bij een gespecialiseerde website- en appbouwer. De meeste functionaliteiten kun je namelijk ook via je website aanbieden. Betalingen voor een coachingssessie (via Ideal of creditcard) kunnen bijvoorbeeld prima via de website geregeld worden.
- Kies je ervoor om een app te lanceren, maak dan eerst een stroomschema. Wat en op welk moment wil je via je app communiceren en tot welke actie wil je je gebruikers aanzetten? Met andere woorden: wat moeten de gebruikers weten, wanneer en wat moeten ze doen via de app?
- Bedenk dat online promotie iets anders is dan offline promotie. Online promotie is veel vluchtiger. Daarom is het gebruiken van krachtige beelden in plaats van tekst belangrijk. Online is er minder tijd en gelegenheid om uitgebreid bij de inhoud van je boodschap stil te staan. Een lastige opgave voor coaches die vaak en graag

vanuit de inhoud communiceren. De online promotiemogelijkheden zijn bovendien eindeloos en de kosten kunnen snel oplopen.

Voordelen online coaching

Heb je goed nagedacht over hoe en waarom je online coaching wilt aanbieden en heb je voldoende professioneel advies ingewonnen, dan ben je klaar om de wereld te laten weten dat je 'online' gaat. Dit zijn de belangrijkste voordelen van online coaching voor jouw potentiële cliënten:

- De coachsessies zijn tijd- en plaatsonafhankelijk. Een online coachingstraject biedt je cliënt de mogelijkheid waar of wanneer hij maar wil een (kleine) stap te zetten.
- Het contact tussen coach en cliënt is makkelijker en sneller. De cliënt met zijn coachvraag is daardoor leidend. Hij is minder afhankelijk van de agenda van de coach. Het ontwikkelingsproces wordt daardoor versneld.
- Online coaching vergroot de kans op een succesgevoel, waardoor de cliënt sneller in zijn succespatroon kan stappen.
 - Er is geen afleiding door non-verbale communicatie. Het non-verbale deel van de communicatie draagt ook bij aan de totale communicatieve boodschap. Dit aspect wordt uitgesloten. Dat heeft nadelen, maar een groot voordeel is dat de cliënt zich volledig richt op de inhoud van het coachingsgesprek. Dit bevordert het proces. Doordat de cliënt niet bezig hoeft te zijn met non-verbale 'ruis' is online coaching dikwijls – wat de inhoudelijke communicatie betreft – efficiënter dan fysieke coaching.
- Schrijven en het gesprek kunnen nalezen heeft een reflecterende werking. De cliënt kan bovendien al schrijvend sneller tot de kern komen. Er is immers gewoon-

Schrijven heeft een
reflecterende werking

weg minder tijd om bewust woorden te 'filteren'. Twee seconden geen reactie tijdens een chatgesprek kan aanvoelen als twee minuten omdat er geen non-verbale communicatie is.

Nadelen Online coaching

Natuurlijk zijn er ook mogelijke nadelen aan online coaching. Deze zijn niet onoverkomelijk, maar verdienen wel je aandacht:

- Er gelden online andere 'sociale rituelen' dan offline. De coach die de online rituelen niet eerbiedigt, kan te onpersoonlijk overkomen.
- Cliënten die minder taalvaardig zijn, kunnen soms ruim de tijd nemen om antwoorden te formuleren op vragen van de coach. Dit kan voor de coach een gevoel van tijdsdruk oproepen.
- Geschreven tekst komt over het algemeen directer binnen dan gesproken tekst. Gevaar is dat de coach die hierop anticipeert wellicht zijn of haar woorden 'verzacht', waardoor de boodschap niet of maar gedeeltelijk binnenkomt.

Marktkansen voor coaches

Online coaching zit in de lift. Verschillende hogescholen zien online coaching als aantrekkelijke aanvulling op meer traditionele vormen van studieloopbaancoaching. Een online personal coach waar de student *anytime, anyplace, anytime* terecht kan, kan voorkomen dat persoonlijke problematiek de studievoortgang belemmert en helpt in situaties waarbij studie-uitval dreigt.

Ook het bedrijfsleven heeft online coaching ontdekt. Het bieden van en toegang hebben tot een externe online coach is een aantrekkelijke extra secundaire arbeidsvoorwaarde waarmee een organisatie bijvoorbeeld haar *young professionals* aan zich kan binden en zich positief van andere werkgevers kan onderscheiden. ■

Mandy van 't Sant is partner Online Coachcentrum. www.onlinecoachcentrum.nl

MASTER IN EXECUTIVE COACHING?

VOOR COACHES OP ZOEK NAAR PROFESSIONALISERING:

POSTGRADUATE OPLEIDING EXECUTIVE COACHING
(START IN OKTOBER)

POSTGRADUATE OPLEIDING EXECUTIVE TEAMCOACHING
(START IN SEPTEMBER)

Voor meer informatie:

www.feweb.vu.nl/executive-coaching

www.feweb.vu.nl/executive-teamcoaching

www.feweb.vu.nl/center-for-executive-coaching



IS VERDER KIJKEN