



E-COACHEN MET **PASSIE**

JOKE VAN DER VEN

INHOUD

Voorwoord	9
Inleiding	11
1 Coachen versus e-coachen	13
1.1 Ervaringen Interapy	15
1.2 Eerste evaluatie	16
1.3 Het ontstaan	17
1.4 Online therapie versus online coachen	18
1.5 Structuur en methodiek	18
1.6 Reis door de wereld	20
1.7 Definitie e-coaching	23
1.8 Definitie en rol e-coach	23
2 Feedback	25
2.1 De oorsprong	27
2.2 Cum Laude	27
2.3 Een nippeltje en een moertje	28
2.4 Opgestoken vingertje	28
2.5 Online feedback is altijd positief	29
2.6 Positieve feedback als KPI	31
2.7 Benoemen wat je ziet en hoort	31
3 Coaches en cliënten	33
3.1 Impact op coaches	35
3.2 Fundamenten van het bedrijf	36
3.3 Feedback op verschillende niveaus	37
3.4 Evaluatie van cliënten	38

4	Feedback in online coachingstrajecten	39
4.1	Feedbackvormen	41
4.2	Waarderende en confronterende feedback	42
4.3	Confronterende en corrigerende feedback	45
4.4	Metafeedback	47
5	Het PASSIE-model	49
5.1	Positief benoemen	52
5.2	Analyseren	55
5.3	Stimuleren	56
5.4	Structureren	57
5.5	Inzicht en intuïtie	59
5.6	Emoties	60
5.7	Passie en compassie	61
6	Taalgebruik	67
6.1	Aanhef en groet	69
6.2	Taalgebruik aanpassen aan cliënt	70
6.3	Gebruik van emoticons	70
6.4	Stijlfiguren in feedback	71
7	Verschillen traditioneel coachen versus e-coachen	77
7.1	Traditioneel coachen	80
7.2	E-coachen	82
7.3	Cruciale verschillen e-coachen versus traditioneel coachen	86
7.4	Meerwaarde van e-coachen	88
8	Feedbackvoorbeelden	91
8.1	Feedback op Motivatie	93
8.2	Feedback op Wending	107
8.3	Feedback op Dronkenstad	109
8.4	Feedback op Verrassing	111
8.5	Feedback op Bron van wijsheid	113
8.6	Feedback op Reflectie	115

9 E-coachen in de praktijk	117
9.1 ItsMyTurnWorld.nl	120
9.2 Wanneer e-coachen binnen eigen programma en/of systematiek?	121
9.3 E-coachen binnen onderwijs- en/of zorgomgeving	122
9.4 Cursussen en trainingen voor loopbaanadviseurs	122
 Ten slotte	 123
 Bronnen	 124
 Over de auteur	 125

INLEIDING

De term e-coachen zingt steeds meer rond in coachingsland. Tegelijkertijd zijn er veel vragen. Wat is het precies? Hoe werkt het? Heeft het meerwaarde? En zo ja, welke? En wanneer kun je e-coachen het best inzetten of toepassen?

Op al deze vragen geeft dit boek antwoord, en het doet meer. Het biedt een gestructureerde methodiek om de nog nieuwe discipline van e-coachen op een professionele manier te leren kennen en onder de knie te krijgen. Met de ontwikkeling van het PASSIE-model hebben we gepoogd het ‘amorfe’ begrip e-coachen vooral praktisch vorm en inhoud te geven. Bij de methode hoort een volledig online programma: www.itsmyturn-world.nl. Daarin maken cliënten een zelf uitgestippelde reis door een virtuele en tot de verbeelding sprekende wereld met aansprekende plaatsnamen als: Domein van verlangen, Veilige haven, Topjob, Humor, Onzekerheid et cetera. Plaatsnamen die cliënten op intuïtief niveau kiezen en waarbij vervolgens per naam vragen zijn geformuleerd die een intensief denkproces op gang zetten. Voor coaches is het tegelijkertijd een programma om het vak van e-coachen op een speelse, maar vooral professionele manier te leren, te trainen en het ten slotte eigen te maken.

Waar alles wat met internet te maken heeft het adagium van vluchtigheid in zich draagt, zoals sms'en, whatsappen, Facebook en e-mail, blijkt e-coachen precies het tegenovergestelde te bewerkstelligen.

E-coachen blijkt op een veel dieper niveau te belanden dan het traditionele face-to-face coachen, en dat heeft direct te maken met het feit dat alles door cliënten wordt opgeschreven. Cliënten beantwoorden de vragen in het online programma vanuit een voor hen veilige thuissituatie, achter hun eigen computer, laptop of tablet. Niemand kijkt of leest over hun schouders mee. En omdat het een intuïtief programma is, schrijven cliënten vaak meer over zichzelf dan ze ooit zouden hebben verteld. Althans, zo blijkt uit diverse evaluaties. De cliënt schrijft de antwoorden niet alleen op, vaak herleest hij ze voor hij ze naar de coach verstuurt, soms meerdere keren en soms past hij de antwoorden zelfs nog een keer aan, na er een nachtje over te hebben geslapen. Het zijn daardoor wel doordachte antwoorden die het stadium van vluchtigheid overstijgen. De

coach heeft vervolgens een veel grotere reflectietijd om op de vragen van de cliënt in te gaan. Hij reageert gemiddeld binnen 48 uur, daar zit een duidelijke tijdsparke in. De antwoorden hebben daardoor aan verdieping gewonnen. En, last but not least, de 'input' van de cliënt is de feitelijke 'bewijslast', niet meer en niet minder. Dáárop wordt feedback gegeven. Van even groot belang is ten slotte dat alles wat een cliënt en een coach naar elkaar schrijven, automatisch wordt opgeslagen in een dossier. Dat blijkt een waardevol document voor de cliënt, zowel tijdens als na afloop van het coachingstraject.

In essentie is daarmee meteen al de meerwaarde van e-coachen aangegeven. Natuurlijk komen er bij e-coachen veel andere facetten aan bod, zoals: waar let je op bij het geven van feedback, heb je daarvoor specifieke taal- en schrijfvaardigheden nodig, wat zijn mogelijke valkuilen en hoe kan ik het vooral professioneel inzetten?

Dit boek is geschreven voor elke coach die zijn vak serieus neemt en op een professionele en toegankelijke manier kennis wil maken met de methodische en specifieke grondbeginselen van e-coachen. Het is daarnaast een praktische introductie op basis waarvan elke coach kan beslissen of e-coachen een interessant fenomeen is om zelf professioneel mee aan de slag te gaan. Want zoals het elke nieuwe discipline vergaat, zonder fundamenteel inzicht in de achtergronden en methodische opbouw kun je de inhoud ervan niet op waarde schatten.

Wij wensen u veel leesplezier.

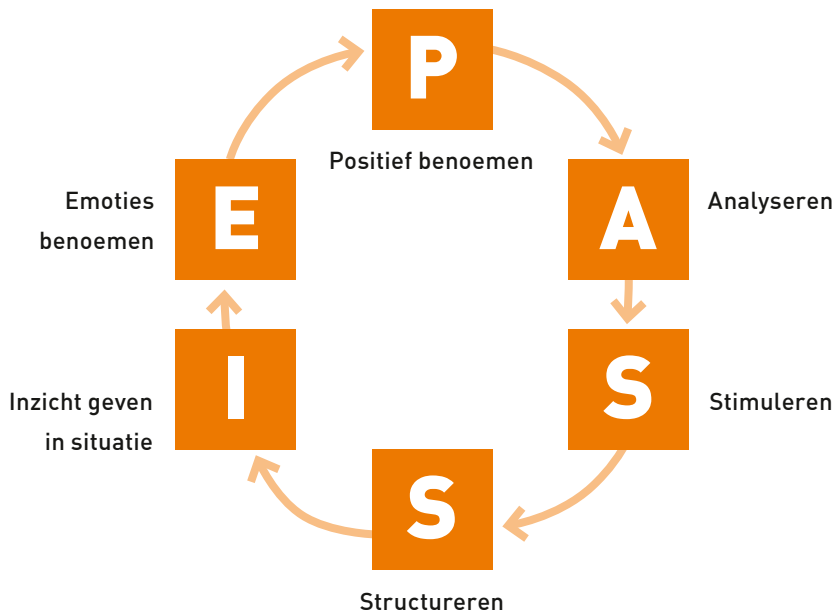


5

HET PASSIE-MODEL

Elke coach zal zijn cliënt proberen te motiveren, stimuleren, inspireren, 'in zijn kracht zetten', steunen of supporten in welke zin dan ook. Daarom of daarvoor heeft hij voor het vak van coach gekozen. In dat opzicht maakt het geen enkel verschil of je nu coach of e-coach bent. Het doel is hetzelfde. Voor het online coachen hebben we een duidelijk kader, een structuur, een model, gezocht om de feedback steeds aan de nodige professionele kwaliteitseisen te laten voldoen. En het is dan altijd aardig om daar een begrip voor te vinden dat in één woord weergeeft wat de kern is van de discipline die je toepast, in dit geval e-coachen. Bij ons werd dat het PASSIE-model.

Het model vond zijn 'zeet' eigenlijk pas nadat we de door ons ontwikkelde structuur al jarenlang toepasten. Het ontstond al werkend. Hoewel het begrip passie qua populair taalgebruik misschien al lang over het hoogtepunt heen is, geeft het exact aan wat we bedoelen: zonder passie, compassie, mededogen en empathie voor je cliënt kun je, naast je professionele bagage, je cliënt niet bieden wat hij nodig heeft. Tegelijkertijd vormen de zes letters van het woord passie exact het professionele kader waarbinnen e-coachen zich afspeelt. De cirkelvorm geeft aan dat het altijd begint en eindigt met positief benoemen (zie figuur 6).



Figuur 6. Het PASSIE-model

OVER DE AUTEUR



Joke van der Ven studeerde filosofie. Ze won met haar bedrijf Briefopbestelling.nl in 2007 de Jonge Ondernemersprijs (JoP) van Noord-Nederland en werd door de Federatie zakenvrouwen in 2008 uitgeroepen tot Dé vrouwelijke Ondernemer van Nederland. Als educatief uitgever verwierf ze octrooi voor het concept Cum Laude interactieve examentraining. Dit concept ligt ook aan de basis van E-coachen met Passie.