

Deskundig Online Begeleiden

Voor coaches, therapeuten, counselors, HR-professionals, mentoren, supervisors en alle andere professionele begeleiders.

Whitepaper

Alexander Waringa en Anne Ribbers

2020: eCoachPro/ eCarePro ©

Dit whitepaper is onderdeel van de “**Deskundig Online**”-toolkit: www.deskundigonline.nl

Inhoudsopgave

Whitepaper	1
Inhoudsopgave	2
Samenvatting	3
1 Staàn op de schouders van reuzen.....	4
2 Verschillende vormen van online begeleiden	6
3 De kracht van online begeleiden.....	8
4 AIS-model voor online begeleiden.....	11
5 eCP-methode voor online begeleiding.....	14
6 Uit de praktijk.....	21
Literatuur.....	23

Dit whitepaper is een bewerkte versie van hoofdstukken uit deze vier boeken:

- [Ribbers, A., & Waringa, A. \(2015\) E-Coaching: Theory and practice for a new online approach to coaching. Routledge. London.](#)
- [Ribbers, A. & Waringa, A. \(2012\). E-coaching: Direct aan de slag met het nieuwe coachen \(4^e druk\). Amsterdam: Boom Uitgevers.](#)
- [Waringa, A., & Ribbers, A. \(2018\). E-health: Handboek voor zorg- en hulpverleners. Amsterdam: Boom Uitgevers.](#)
- [Waringa, A., Soolingen, van, J. & Ribbers, A \(2020\). Hoofdstuk 7: Counseling, Coaching en Online interventies' in 'De Psychologie van Arbeid en Gezondheid', Bakker, A.B., & Schaufeli, W. \(red.\). Bohn Stafleu van Loghu. Let op: vanaf 4^e druk, juni 2020.](#)

Pluform.com

In dit Whitepaper wordt verwezen naar het AVG-proof online platform Pluform. Zie voor meer informatie en de mogelijkheid om Pluform tijdelijk gratis uit te proberen:

<https://www.pluform.com/gratis-licentie/>

Samenvatting

Dit paper geeft weer hoe je op een deskundige manier aan de slag kan met online begeleiden en behandelen. In hoofdstuk één duiken we eerst in de fundamenteën van de begeleidingskunde waarbij we zien dat een begeleidingstraject succesvol is wanneer de cliënt gemotiveerd is om te leren en tevens bereid is om (psychologisch) te groeien. Daarnaast dient hij/zij zelf te ervaren dat het traject zinvol en haalbaar is. Ook is een empathische begeleider - die het proces vormgeeft, consistent aanwezig is en steun geeft - essentieel. Als deze elementen ook opgenomen worden in online begeleiding is de kans groot dat deze moderne vorm net zo goed werkt als de traditionele face-to-face-varianten of op zijn minst een goede aanvulling is.

In hoofdstuk twee laten we zien dat online begeleiding in eerste instantie gaat over op afstand werken waardoor ook de manier van communiceren anders wordt. De communicatie verloopt niet meer face-to-face, maar via technische hulpmiddelen (medium). Hierdoor spreken we van digitale of onlinecommunicatie. Onlinecommunicatie is anders dan face-to-face communicatie. Dit omdat het medium dat wordt gebruikt voor de onlinecommunicatie de intensiteit, frequentie, duur van de communicatie én de werkrelatie (onderlinge verhouding) tussen de cliënt en begeleider beïnvloedt.

In hoofdstuk drie zoomen we in op verschillende toepassingen van online begeleiding. Afhankelijk van het gekozen digitale medium: beeldbellen (video), telefoneren, chatten of mailen, zullen andere factoren een rol gaan spelen. Het gaat hier om veelvuldige en korte contactmomenten, sociale anonimiteit, asynchroniciteit in communicatie en het effect van schrijven.

In hoofdstuk vier presenteren we het AIS-model voor online begeleiding. Dit model kan als hulpmiddel gebruikt worden om bestaande modellen - die gericht zijn op face-to-face begeleiding en/of behandeling - om te zetten naar een online variant. Hierbij worden de krachtige elementen die online begeleiding mogelijk maken, samengevoegd binnen de verschillende onderdelen van het AIS-model. Vooral de internalisatie-fase van dit model, met de cliënt- en reinforcement cirkel - helpen vormgeven aan de manier waarop een online begeleider zijn cliënt op afstand kan begeleiden.

In hoofdstuk vijf combineren we het AIS-model met onze handzame eCP-methode voor online begeleiden. Samen bieden ze handvatten om het online begeleidingsproces en de bijhorende onlinecommunicatie in goede banen te leiden. De eCP-methode bestaat uit twee processen die elkaar opvolgen. Het eerste proces omvat de drie stappen waarin de online begeleider de communicatie van de cliënt analyseert. Het tweede proces gaat over de vijf stappen waarin de online begeleider zijn eigen communicatie richting de cliënt vormgeeft. Als je deze stappen gestructureerd doorloopt, is het eenvoudiger om succesvol te communiceren in een online traject en een positieve werkrelatie op te bouwen.

In hoofdstuk zes sluiten we deze paper af middels een interview met Ron Willems, neuroloog en e-coach over zijn ervaringen met online begeleiden en behandelen.

--

In zes korte hoofdstukken laten we in dit paper zien hoe online werken succesvol kan worden ingezet, wat hierbij nodig is en hoe je het als professional kunt toepassen.

1 Staan op de schouders van reuzen

Een online traject, online methode of online interventie vormgeven: hoe doe je dat? Dat is de kernvraag van dit paper. In dit hoofdstuk onderzoeken we wat belangrijk is bij het ontwikkelen van een begeleidingsvorm. Wil je liever meteen zelf praktisch aan de slag? Ga dan direct door naar hoofdstuk 5.

Om meer inzicht te krijgen in wat belangrijke ingrediënten zijn waarop je een online begeleidingsvorm kunt bouwen, kunnen we onder andere veel leren van het onderzoek dat gedaan is naar psychotherapie. Dit is een behandelingsvorm voor mensen met psychosociale problemen en/of psychiatrische stoornissen. De ene therapie is de andere niet; er blijken meer dan 500 verschillende psychotherapievormen te bestaan (Lilienfeld, 2012). Dit aantal doet de vraag rijzen: welke vorm levert het beste resultaat op? Deze vraag is al lang onderwerp van debat. Een belangrijke zienswijze die door veel onderzoekers op dit gebied wordt gevolgd is de benaderingswijze van de 'generieke factoren'.

Generieke factoren

Deze benaderingswijze gaat er vanuit dat therapie vooral effectief is dankzij factoren die in vrijwel elke therapievorm terugkomen. Het gaat dus niet om factoren die specifiek zijn voor die bepaalde therapie, maar om generieke elementen. Deze benaderingswijze wordt ook wel het "dodo-effect" genoemd (Wampold, 2015). Dit is een verwijzing naar de dodo uit *Alice in Wonderland*. In deze scène zijn alle dieren nat geworden en dienen ze zo snel mogelijk gedroogd worden. De dodo maakt er een wedstrijd van. Alle dieren gaan op hun eigen manier zichzelf droog maken. Wanneer iedereen droog is, besluit de dodo dat ze het allemaal goed hebben gedaan. Iedereen heeft dus gewonnen en verdient een prijs. Deze benadering benadrukt dat zolang een therapie bepaalde generieke factoren bevat, het niet uitmaakt welke vorm je kiest en therapieën onderling dus uitwisselbaar zijn. De drie onderscheidende generieke factoren zijn:

1: Motivatie en hoop

Zonder de wil om te leren en (psychologisch) te groeien, zal een therapie niet van de grond komen. Daarnaast moet de cliënt de hoop en verwachting hebben dat verandering mogelijk is.

2: Therapeutische werkrelatie

Een empathische therapeut die de therapie vormgeeft, consistent aanwezig is en die gedurende het proces steun geeft is een essentiële factor.

3: Therapeutische ingrediënten

Uit onderzoek blijkt de mate waarin een therapietraject succesvol verloopt vooral te liggen aan de therapeutische relatie en de kenmerken van de patiënt en therapeut. Een goede band tussen therapeut en cliënt, een gemotiveerde cliënt en een empathische therapeut lijken dus het verschil te maken (Norcross & Wampold, 2011). De precieze vorm van therapie is daarbij niet de doorslaggevende factor. Ook uit onderzoek naar coaching en counseling (Anderson e.a., 2009; De Sousa, 2014; De Haan, Grant, Burger, & Eriksson, 2016; Moyers & Miller, 2013) blijkt ditzelfde: vooral de (therapeutische) werkrelatie maakt het verschil in het succes van een begeleidingstraject. Het maakt dus niet uit wat de ingrediënten van de therapie precies zijn.

Deskundig Online Begeleiden

Ook op welk onderdeel van het leven van de cliënt ze effect hebben (functioneler werken, verbetering van sociale relaties, effectievere emotie regulatie) lijkt niet essentieel. Zolang ze maar gezond gedrag bewerkstelligen, de cliënt laten ervaren dat zijn klachten te duiden zijn vanuit een bepaald kader én dat eraan te werken is.

Samenvatting

Uitgaande van de kennis en kunde die in tientallen jaren is opgebouwd binnen de therapiewereld en wanneer we de drie generieke elementen (1. motivatie en hoop van de cliënt 2. de (therapeutische) werkrelatie 3. de therapeutische ingrediënten van de interventie) als basis nemen van onze online begeleidingstrajecten, hebben we een prachtige fundament om op voort te bouwen. Met welke zaken je nog meer rekening dient te houden bij het opzetten van een online traject bespreken we in het volgende hoofdstuk.

2 Verschillende vormen van online begeleiden

In het vorige hoofdstuk hebben we stil gestaan bij de generieke elementen waarop we een online begeleidingstraject vorm kunnen geven. Nu is van belang in te zoomen op wat we onder *online begeleiding* verstaan.

Sinds de jaren '80 van de vorige eeuw is er een belangrijke ontwikkeling gaande die invloed heeft op de mogelijkheden voor een begeleider en cliënt om met elkaar in contact te staan: digitalisering. Door de ontwikkeling van het internet, de mogelijkheid om veel data op te slaan (in de "cloud") en de duizelingwekkende groei van het aantal mobiele apparaten kunnen mensen overal en altijd met elkaar in contact staan (Waringa & Ribbers, 2018). Dat deze ontwikkelingen ook hun effect hebben op de wereld van persoonlijke en professionele ontwikkeling is dan ook meer dan logisch. Digitale middelen vervangen steeds vaker bepaalde elementen van het face-to-face begeleidingsproces.

Het digitaliseren van de communicatie en het online ondersteunen van diverse begeleidingsactiviteiten verandert de manier waarop een coach, counselor of therapeut zijn begeleiding vorm kan geven. De onderstaande definitie van online begeleiden drukt dat mooi uit:

"Online begeleiden is een niet-hiërarchisch ontwikkelingspartnerschap waarbij het leer- en reflectieproces zowel analoog als digitaal plaatsvindt en waarbij sprake is van fysieke afstand in de communicatie" (Ribbers & Waringa, 2012).

Deze definitie laat zien dat online begeleiding een vorm van begeleiden is waarbij een deel van de begeleiding is gedigitaliseerd. Hierdoor hoeven cliënt en begeleider niet meer bij elkaar te komen en kunnen zij op afstand met elkaar communiceren.

Online begeleiden is online communiceren

Omdat de communicatie online verloopt met behulp van technische hulpmiddelen spreken we van digitale communicatie of onlinecommunicatie. Onlinecommunicatie is wezenlijk anders dan face-to-face communicatie. Dit kan gevolgen hebben voor de beleving, intensiteit, frequentie en duur van de communicatie en de werkrelatie (onderlinge verhouding) tussen cliënt en begeleider.

In onderstaande tabel worden globaal de verschillende vormen van online begeleiden vergeleken op vier kenmerken ten opzichte van face-to-face begeleiding.

VORM	NABIJHEID	ZICHTBAARHEID	UITINGSVORM	TIJD
Face-to-face begeleiding	dichtbij	ja	gesproken	synchroon
Videobegeleiding	op afstand	ja	gesproken	synchroon
Telefoonbegeleiding	op afstand	nee	gesproken	synchroon
Chatbegeleiding	op afstand	nee	geschreven	synchroon
E-mailbegeleiding	op afstand	nee	geschreven	asynchroon

Deskundig Online Begeleiden

1. Zichtbaarheid

In een regulier face-to-face gesprek kunnen de cliënt en begeleider elkaar zien, horen, observeren en elkaars non-verbale gedrag interpreteren. Wanneer de gesprekspartners elkaar niet kunnen zien, valt (een groot deel van) de non-verbale communicatie weg.

2. Nabijheid

In een regulier face-to-face gesprek bevinden beide gesprekspartners zich in dezelfde ruimte. ICT-middelen maken het mogelijk om op afstand met elkaar te communiceren. Het wordt hierdoor mogelijk om sociale distantie (wat feitelijk fysieke distantie is) in acht te nemen.

3. Uitingsvorm

Communicatie kan zowel verbaal (woorden in de vorm van spraak of schrift) en non-verbaal (niet gebaseerd op woorden bijvoorbeeld lichaamstaal) zijn. In face-to-face gesprekken wordt grotendeels gebruikgemaakt van gesproken, verbale communicatie met ondersteuning van non-verbale communicatie. Bij online begeleiding kan de verbale communicatie variëren van hoofdzakelijk gesproken (beeldbellen en telefoon) tot hoofdzakelijk geschreven (chats, e-mail en apps) met beperkte non-verbale communicatie.

4. Tijd

Wanneer er weinig tijd zit tussen een taalhandeling van de cliënt en een reactie van de begeleider (of andersom), dan spreken we van gelijktijdige communicatie of van synchroniciteit. Dit is het geval bij face-to-face gesprekken. Hoe meer tijd er zit tussen de taalhandeling en de reactie, hoe meer er sprake is van ongelijktijdigheid in de communicatie, oftewel van asynchroniciteit. Een reactie op een e-mail kan bijvoorbeeld best lang op zich laten wachten.

Het ingezette medium bepaalt de communicatiekenmerken. Met medium bedoelen we de technologie die gebruikt wordt om de communicatie mogelijk te maken. Denk hierbij aan:

- Communiceren via videoverbinding (bijvoorbeeld via Skype/ Zoom);
- Communiceren via de telefoon (bijvoorbeeld via een mobiele telefoon);
- Communiceren via een chatprogramma (bijvoorbeeld via Whatsapp);
- Communiceren via een mailprogramma (bijvoorbeeld via Gmail).

Samenvatting

Online begeleiding gaat in eerste instantie over op afstand werken. Hierdoor verandert ook de manier van communiceren. De communicatie verloopt niet face-to-face, maar via technische hulpmiddelen (medium) waardoor we spreken van digitale of onlinecommunicatie. Onlinecommunicatie is anders dan face-to-face communicatie. Dit omdat het medium dat gebruikt wordt voor de onlinecommunicatie de intensiteit, frequentie en duur van de communicatie en tevens de werkrelatie (onderlinge verhouding) tussen cliënt de begeleider beïnvloedt.

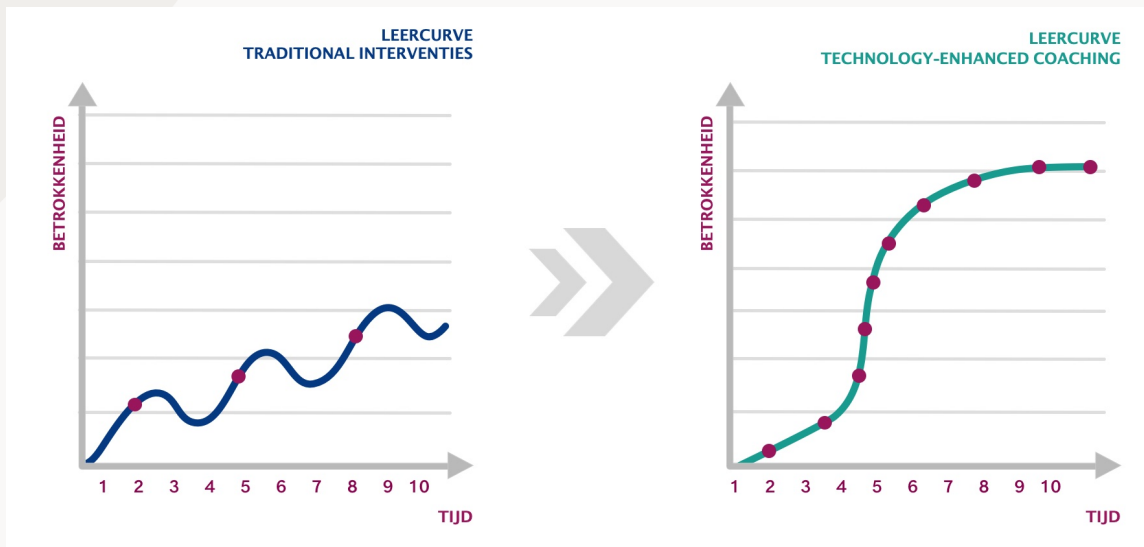
3 De kracht van online begeleiden

In hoofdstuk 1 hebben we op een rij gezet met welke drie generieke elementen we rekening moeten houden bij het vormgeven van een online begeleidingstraject. In hoofdstuk twee lieten we zien dat het gebruik van een medium (ICT-hulpmiddel) effect heeft op de communicatie. In dit hoofdstuk geeft weer hoe we deze twee zaken kunnen combineren.

Kleine stappen en veel contactmomenten

Door het digitaliseren van de communicatie en het combineren van synchrone en asynchrone communicatie, ontstaat de mogelijkheid om meer contactmomenten te realiseren, bijvoorbeeld meerdere keren in een week. Zo ontstaat een continue begeleidingsdialog waarbij de cliënt voortdurend wordt uitgenodigd tot reflectie en (inter)actie. Tevens krijgt hij de kans om nieuw gedrag uit te proberen in de eigen relevante (werk)context, thuis of op de werkvloer. De cliënt wordt tussen twee sessies niet langer 'losgelaten' maar kan kleine behapbare stappen zetten en telkens online weer terug rapporteren, feedback krijgen en reflecteren met zijn begeleider. Op deze manier zit de begeleider dicht op het ontwikkelingsproces van de cliënt en kan hij indien nodig sneller bijsturen. Zo wordt met online begeleiding een steile leercurve gerealiseerd. Dit sluit aan op generiek ingrediënt twee: de consistente aanwezigheid van een begeleider die gedurende het proces steun geeft.

In onderstaande grafiek geeft aan hoe de curve verloopt indien er meer contactmomenten zijn.



Onderscheid naar synchrone en asynchrone digitale communicatie

Bij digitalisering van de communicatie kan de begeleider twee vormen inzetten: synchrone en asynchrone communicatie. Digitale synchrone communicatie kan via telefoon, videobellen en chat. Videobellen is het meest te vergelijken met face-to-face coaching, behalve het oogcontact (elkaar aankijken is niet echt mogelijk) en lichaamstaal (enkel een deel van de romp en het gezicht zijn zichtbaar). Bij chat zijn de verschillen met traditionele face-to-face begeleiding alweer groter: alhoewel de cliënt en begeleider tegelijkertijd aanwezig zijn en direct op elkaar reageren, kunnen ze elkaar niet zien en communiceren ze schriftelijk. Online asynchrone communicatie gaat een stap verder en is op veel vlakken anders dan traditionele face-to-face begeleiding. Hierbij communiceren cliënt en begeleider via geschreven berichten of video- en audio-opnamen.

Deskundig Online Begeleiden

Dit kan door middel van e-mail of op een online (leer)platform. Cliënt en begeleider zijn niet tegelijkertijd aanwezig bij het gesprek en reageren niet direct op elkaar. Dit maakt dat zij beiden hun eigen planning kunnen volgen en aan de slag gaan met het online traject wanneer het hen uitkomt.

Onderscheid naar synchrone en asynchrone digitale communicatie

De vorm van online begeleiding waarbij gebruik wordt gemaakt van geschreven digitale berichten (mailberichten) kent de volgende drie onderscheidende kenmerken ten opzichte van de traditionele vorm face-to-face begeleiding (Ribbers & Waringa, 2012).

1: Sociale anonimiteit

Omdat bij face-to-face contact de cliënt en begeleider elkaar kunnen zien, is de kans aanwezig op sociaal wenselijk gedrag: de cliënt stelt zich niet geheel open op of onderdrukt zijn emoties (sociale inhibitie). Wanneer de cliënt aan de slag kan met zijn ontwikkeling zonder de fysieke aanwezigheid van zijn begeleider, is hij 'sociaal anoniem' en maakt hij zich minder zorgen over hoe hij overkomt. Dat komt het begeleidingsproces ten goede omdat de cliënt meer zichzelf kan zijn (Christopherson, 2007; Croes, 2010). Voor de begeleider geldt ook dat hij vrijer is en minder een sociaal wenselijke rol speelt. Het online zich minder geremd voelen in het eigen gedrag staat ook wel bekend als het 'online disinhibition effect' (Suler, 2016).

2: Asynchroniciteit

De communicatie is meer asynchroon naarmate er meer tijd zit tussen de communicatie over en weer. Door asynchroniciteit is de begeleiding onafhankelijk van tijd en plaats, wat voor flexibiliteit zorgt. Het biedt de cliënt de mogelijkheid om zelf meer grip te hebben op het traject; hij kan zelf het tempo en tijdstip bepalen wanneer hij in contact wil treden met de begeleider. Dit heeft een positief effect op de zelfredzaamheid en het zelfmanagement van de cliënt (De Jong e.a., 2014). Dit sluit aan op generiek ingrediënt 1: het vergroten van de motivatie en hoop van de cliënt. Het is daarbij wel zaak dat de begeleider in het contact het verwachtingenmanagement goed in de gaten houdt.

3: Schrijven

Uit onderzoek naar de zogeheten schrijftherapie blijkt dat schrijven helpt in het structureren van gedachten. Tevens draag het bij aan de cognitieve en emotionele verwerking van gebeurtenissen. Bovendien leidt schrijven tot meer zelfinzicht, optimisme, gevoel van controle en eigenwaarde (Burton & King, 2007; Pennebaker, 1997). Een ander voordeel van schrijven is dat een en ander zwart op wit staat en dus terug te lezen is. Dit helpt de cliënt om de opgedane inzichten te bestendigen en verkleint de kans op terugval in oude patronen (Murdoch & Connor-Greene, 2000).

Dit sluit aan op generiek ingrediënt 3: therapeutische ingrediënten die een positief effect hebben op het functioneren van de cliënt en de cliënt laten ervaren dat er aan zijn klachten te werken is.

Alle bovengenoemde factoren dragen bij aan de drie generieke elementen (zie hoofdstuk 1) die bepalend zijn voor goede online begeleiding.

Vooral de continuïteit in de communicatie en de vrijheid waarmee de cliënt bezig is met zijn ontwikkeling, versterken de factoren 'motivatie en hoop' en 'de (therapeutische) werkrelatie'.

Deskundig Online Begeleiden

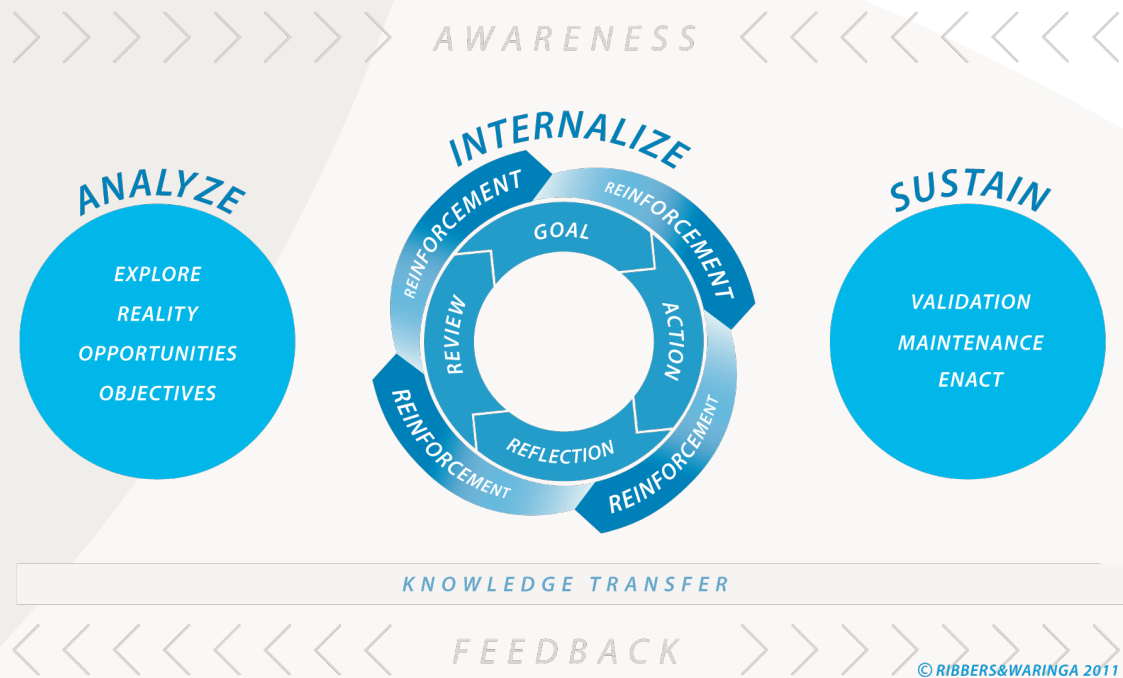
Tenslotte biedt het schrijven als 'therapeutisch ingrediënt' diverse voordelen die een positieve invloed hebben op het online begeleidingstraject. De mate waarin deze verschillende elementen voorkomen, zijn afhankelijk van het medium dat wordt ingezet en in welke combinatie ze worden ingezet. Zo zal bij voornamelijk video-bellen het schrijven minder aan bod komen en is er tevens minder flexibiliteit mogelijk in de communicatie (synchroon). Bij online begeleiding via mailberichten of binnen een online platform is het juist mogelijk om meer gebruik te maken van de sociale anonimiteit en is er meer flexibele communicatie mogelijke (asynchroon). Er zit veel waarde in het combineren van de verschillende vormen van communicatie binnen een traject.

Samenvatting

Afhankelijk van het gekozen medium (beeldbellen (video), telefoneren, chatten of mailen) waarmee de digitale communicatie wordt vormgegeven, zullen krachtige factoren een rol gaan spelen. Het gaat hier om veelvuldige en korte contactmomenten, sociale anonimiteit, asynchroniciteit in communicatie en het effect van schrijven. Deze krachtige factoren dragen elk op hun eigen wijze bij aan het realiseren van een of meerdere generieke pijlers die online begeleiding succesvol maken. Afhankelijk van de vaardigheden van de begeleider en de voorkeuren van de cliënt kan gezocht worden naar een juiste mix van vormen.

4 AIS-model voor online begeleiden

Het AIS-model (ook wel bekend als ABC-model¹) is een procesmodel dat richting en structuur geeft aan online begeleidingsprogramma's (Ribbers & Waringa, 2012). Dit model is geen nieuw begeleiding- of behandelmodel maar kan als onderlegger gebruikt worden voor reeds bestaande modellen. Het AIS-model helpt om modellen - die gericht zijn op face-to-face begeleiding en/of behandeling - om te zetten naar een online variant.



Model 1. Het ABC-model (Analyse Internalize Sustain e-coaching Model)

Het model kent drie hoofdfasen:

Analyze

Deze eerste fase heeft als doel de huidige situatie van de cliënt in kaart te brengen; vast te stellen hoe de cliënt zelf naar deze situatie kijkt; inventariseren welke mogelijkheden de situatie biedt; en de gewenste situatie vast te leggen (persoonlijke ontwikkelingsdoelen vaststellen van de cliënt). Deze fase kent voornamelijk een lineair karakter. Aan de hand van de volgende vier stappen vindt de analyse van de ontwikkelingsvraag plaats:

- Explore: de verkennende fase. Wat wil ik bereiken?
- Reality: hoe sta ik er werkelijk voor ten opzichte van wat ik wil bereiken?
- Opportunities: welke mogelijkheden heb ik om de gewenste situatie te bereiken?
- Objectives: formuleren van duidelijke en haalbare doelstellingen.

¹ Accelerated Behavioral Change Model

Internalize

In de internalisatie-fase worden strategieën en aanpakken uitgerold om de doelen uit de voorgaande fase één voor één in de praktijk te realiseren. Dit gebeurt aan de hand van oefeningen en gedragsexperimenten. Deze fase bestaat uit twee procescirkels:

Cliënt cirkel: het gaat hierbij om het oefenen en eigen maken van bepaald concreet gedrag en/of vaardigheden die nodig zijn om de gewenste doelen te behalen. De cirkel bestaat uit vier stappen: goal, action, reflection en review. Deze stappen worden circulair doorlopen en net zo lang herhaald tot het moment dat de cliënt werkelijke verandering ervaren en geïnternaliseerd heeft. Deze fase kenmerkt zich door een iteratief karakter waarbij door herhaling van een proces een resultaat wordt bereikt. De overige kenmerken van deze fase zijn: korte processtappen, frequente contactmomenten met de begeleider, regelmatige reflectie, dagelijkse oefening in de praktijk en vele terugkoppelmomenten

Reinforcement cirkel: door het uitvoeren van een oefening in de praktijk (gedragsexperiment) krijgt de cliënt een reactie vanuit de omgeving. Indien het nieuwe gedrag positief wordt ontvangen, ontstaat er positieve bekrachtiging op het geleerde gedrag. Als de cliënt experimenteert met nieuw gedrag en daarop geen positieve respons ontvangt, kan dat aangeven dat er nog ruimte is voor verbetering. Wanneer dat uitblijft, vindt negatieve bekrachtiging plaats. Om dat te voorkomen, is het van belang tijdens de eerste stap van deze fase (goal) goed in kaart te brengen welke (positieve) situatie gewenst is en welk gedrag die situatie zou kunnen creëren. De begeleider kan door middel van korte reacties en terugkoppeling met gebruikmaking van positieve feedback, complimenten en aanmoediging de cliënt stimuleren gedragsexperimenten werkelijk uit te voeren en te leren van de ervaringen. Door het tonen van erkenning, bevestiging, betrokkenheid en waardering zal er sprake zijn van positieve bekrachtiging, waardoor het geleerde werkelijk wordt geïnternaliseerd.

Vooraf de internalisatie fase, de tweede fase van het model, sluit goed aan op de mogelijkheden van online begeleiding zoals beschreven in voorgaande hoofdstukken. De cliënt kan gericht aan de slag gaan en in de praktijk direct oefenen met nieuw gedrag onder intense en deskundige begeleiding. De cliënt maakt kleine stappen en ervaart vaker succeservaringen die bijdragen aan het werkelijk ontwikkelen en internaliseren van nieuw gedrag. De succeservaring wordt zowel bekrachtigd vanuit de omgeving als vanuit de begeleider.

Sustain

Ten slotte volgt er een sustain fase (fase drie) waarin de cliënt valideert wat er ontwikkeld is en een onderhoudsplan opstelt voor zijn nieuw aangeleerde gedrag. Dit is de fase waarin de duurzaamheid van het geleerde uit het online traject wordt geborgd. Deze fase bestaat uit de drie stappen:

- Validation: vaststellen in hoeverre datgene wat de cliënt wilde bereiken en eigenmaken ook daadwerkelijk is gelukt. Zijn de doelstellingen behaald?
- Maintenance: strategieën uitstippelen en plannen maken hoe het geleerde vastgehouden kan worden.
- Enact: blijvend doorgaan met het geleerde, maar dan zonder begeleider.

Ten slotte kent het AIS-model drie proceselementen die in meer of mindere mate continu aanwezig zijn tijdens een online traject. Het gaat hier om:

- Awareness: de cliënt krijgt steeds beter (in)zicht (bewustwording) in het eigen gedrag en de omgeving waarin het gedrag zich manifesteert.

Deskundig Online Begeleiden

- Feedback: continu online terugkoppelen van feedback op communicatie en gedrag dat sturing geeft aan het ontwikkelingsproces.
- Knowledge transfer: de begeleider kan achtergrondinformatie (psycho-educatie) beschikbaar stellen aan de cliënt. Dit kan onder andere via artikelen en filmpjes.

Samenvatting

Het AIS-model voor online begeleiding is een hulpmiddel om bestaande modellen die gericht zijn op face-to-face begeleiding en/of behandeling om te zetten naar een online variant. Hierbij worden de krachtige elementen - die online begeleiding mogelijk maken - samengevoegd met de verschillende onderdelen van het AIS-model. Vooral de internalisatie-fase van dit model met cliëntcirkel en reinforcement cirkel helpen om vorm te geven aan de manier waarop een online begeleider zijn cliënt op afstand kan begeleiden. Het model geeft tevens structuur en richting aan de dialoog die zich kenmerkt door frequent contact.

5 eCP-methode voor online begeleiding

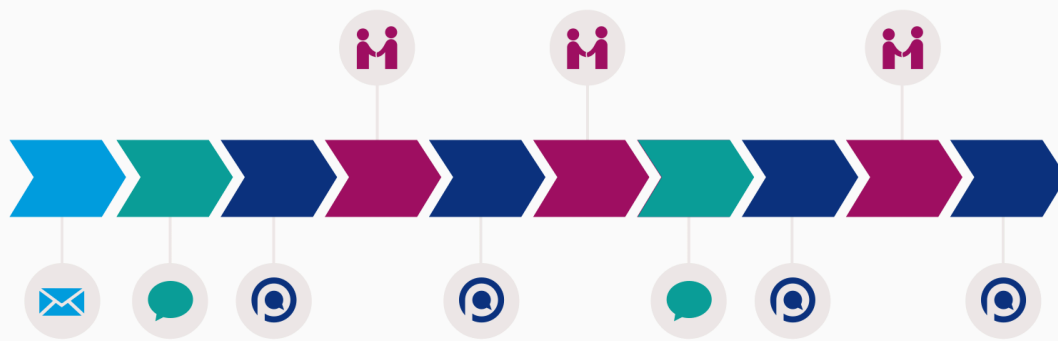
In het vorige hoofdstuk hebben we het AIS-model geïntroduceerd voor online begeleiding. Dit model geeft ruimte voor gebruik en toepassing van verschillende methoden en technieken. Waar de grote uitdaging ligt voor een professionele begeleider of behandelaar is vaardigheid krijgen in dit model en ten uitvoer brengen in zijn online begeleiding. Immers online begeleiden en behandelen van cliënten kent een andere dynamiek en een andere communicatievorm (zie ook hoofdstuk 2 en 3). Hierbij komen vragen op als 'Hoe bouw je online een constructieve relatie op met een cliënt?' en 'Hoe onderhoud je een ontwikkelingsgerichte en/of ondersteunende online dialoog?'. Om hier antwoord op te geven, hebben we aansluitend op het AIS-model de eCP-methode ontwikkeld.





In het gebruik van de eCP-methode ligt de nadruk op online asynchrone en geschreven communicatie. Indien er sprake is van een blended aanpak is de methode ook prima bruikbaar en voornamelijk relevant voor de asynchrone elementen in de communicatie.

Blended begeleiden

Wij spreken van blended begeleiding wanneer face-to-face begeleiding gecombineerd wordt met onlinesprekken. Het is onze ervaring dat wanneer cliënten eenmaal gewend zijn aan online begeleiding, ze het aantal face-to-face afspraken terugbrengen. Een recente ontwikkeling is dat cliënten niet meer per se willen langskomen om elkaar face-to-face te ontmoeten maar dat we ook de face-to-face ontmoetingen digitaal doen via beeldbellen. Om dit mogelijk te maken gebruiken we ons eigen online platform ([Pluform.com](https://pluform.com)) en andere online communicatiemiddelen zoals ZOOM.

Zie onderstaande figuur hoe dit er uitziet:



-  Startmail via mailprogramma met uitnodiging voor Pluform.com
-  Asynchroon geschreven berichten, oefeningen, opdrachten, interventies binnen Pluform.com
-  Asynchrone berichten via SMS binnen Pluform.com (of via WhatsApp)
-  Synchrone communicatie via (video)bellen binnen Pluform.com

Het is uiteraard ook prima mogelijk om een vergelijkbare figuur te maken met behulp van andere communicatiehulpmiddelen, behandelplatformen en/of apps (zolang ze maar AVG-proof zijn).

eCP-methode: 1) de communicatie van de cliënt

De eCP-methode geeft handen en voeten aan online begeleiding en bestaat uit twee opeenvolgende processen die in totaal acht stappen omvatten (Ribbers & Waringa, 2012). Het eerste proces, analyseren, omvat de drie handelingen die nodig zijn om de communicatie van de cliënt te analyseren. Het tweede, reageren, omvat de vijf handelingen die de communicatie van de online begeleider vormgeven. Een deel van de stappen is ook bruikbaar bij vormen van face-to-face of verbale onlinecommunicatie binnen een online traject. De laatste drie stappen zijn specifiek gericht op onlinecommunicatie op basis van geschreven teksten, dat wil zeggen via e-mail-, chat- en sms-berichten. Zie hieronder de figuur met de volledige methode.

**ECOACHPRO METHODIEK
BEWUSTE ONGANG MET TAAL EN RELATIE**

PROCES 1 LEZEN	BESLUIT NEMEN TOT (RE)ACTIE	STAP 1	
	FORMULEREN ERKENNING/COMPLIMENT	STAP 2	
	COMMUNICATIE VAN DE CLIËNT	NAUWKEURIGE TAALANALYSE (TAALHANDELINGEN)	STAP 3
PROCES 2 SCHRIJVEN	BEPALEN VAN DE KERNBODSCHAP (ABC-MODEL)	STAP 4	
	BEPALEN VAN HET MEDIUM	STAP 5	
	COMMUNICATIE VAN DE COACH	FORMULEREN KERNBODSCHAP (TAALSTRATEGIE)	STAP 6
	INRICHTEN BERICHT	STAP 7	
	CONTROLLEREN BERICHT (GRICE)	STAP 8	

© RIBBERS&WARINGA 2014

Proces 1: analyseren communicatie van cliënt

Het eerste procesonderdeel bestaat uit drie stappen waarin je de communicatie van de cliënt analyseert. Hierbij gaan we er vanuit dat de eerste aanvraag via mail binnenkomt of via een ander berichtenformulier (platform).

1. Besluitnemen tot (re)actie

De communicatie begint in principe bij de hulpvraag van de cliënt. Het kan in deze beginfase gaan om een verkennende vraag, voorafgaand aan een mogelijke behandeling. Het kan ook gaan om een intake, die face-to-face of online kan plaatsvinden. Hierbij is het van belang dat je de tijd neemt.

Een bericht van de cliënt tussen andere activiteiten door even snel bekijken en er meteen op reageren, raden we dan ook af. Dit lijkt een open deur, maar in de praktijk zien we vaak dat online begeleiding gezien wordt als iets wat je even tussendoor doet. Het inplannen in je agenda van standaard lees- en schrijftijd is daarom aan te raden.

2. *Formuleren van een erkenning/compliment*

Nadat je besloten hebt aan de slag te gaan met het bericht, is het van belang om een bericht niet direct te analyseren. Als je eenmaal aan het analyseren geslagen bent, is het lastig om de afstand te hervinden die je nodig hebt om een eerste positieve indruk op te doen. Dit wil zeggen dat je het bericht zonder analytische bril doorneemt en voor jezelf bepaalt wat je in positieve zin opvalt. Deze positieve eerste indruk is nodig om inhoud te geven aan een van de belangrijkste ingrediënten van je reactie op het bericht van de cliënt: het geven van een compliment of een andere vorm van erkenning. Wat heeft de cliënt in jouw ogen positief gedaan? Wat is opmerkelijk te noemen aan zijn inzet of aan het door hem geboekte resultaat?

Je formuleert nu een compliment en/of erkenning die je later in stap 7 werkelijk gaat gebruiken. Het positief bekrachtigen van de cliënt in de vorm van complimenten sluit aan op een drietal belangrijke psychologische basisbehoeftes (autonomie, competentie en verbondenheid) van mensen (Deci & Ryan, 1985; 2000) en sluit tevens aan op de in hoofdstuk 1 genoemde drie generieke elementen die begeleidingstrajecten succesvol maken.

3. *Uitvoeren van een nauwkeurige taalanalyse*

Indien er sprake is van een geschreven bericht is de tekst is alles wat je tot je beschikking hebt. De hoofdvraag van de analyse is: wat wil mijn cliënt bereiken door mij dit bericht te sturen? Als je het antwoord op die vraag weet te vinden, kun je vervolgens actie ondernemen om de cliënt te ondersteunen bij het bereiken van zijn doel. Het 'luisteren' in online begeleiding vraagt bij elk bericht weer om een nauwkeurige tekstanalyse (Tannen, Schiffrin, & Hamilton, 2001). Dit is geen probleem als er een cliënt een aanvraagformulier heeft ingediend met een vragenlijst of andere informatie die in kaart brengt wat het doel van de interactie met jou is. Echter als er sprake is van enkel schriftelijke communicatie zonder heldere indicatiestelling of anamnese dan zal je als begeleider op basis van het geschreven bericht een nauwkeurige taalanalyse dienen uit te voeren (Tannen, Schiffrin, & Hamilton, 2001).

Indien de analyse niet juist verloopt, is een adequate reactie vrijwel onmogelijk. Als begeleider kun je de plank al snel totaal misslaan. In een face-to-face gesprek is dat risico uiteraard ook aanwezig, maar wanneer het dan misgaat, is dit veel sneller te corrigeren. Die luxe heb je binnen schriftelijke vorm van online begeleiding niet vanwege de asynchroniciteit van de communicatie. Om een bericht gestructureerd en per zin te analyseren, splits je het op in zogenoemde taalhandelingen (Searle, 1976). Taalhandelingen zijn uitingen waarmee we via geschreven taal een intentie, behoefte of doel duidelijk maken. Alle geschreven tekst is in te delen in taalhandelingen. Door een bericht te analyseren met behulp van taalhandelingen kun je op een objectievere manier kijken naar de inhoud van het bericht.

Searle onderscheidt vijf categorieën van taalhandelingen (Searle, 1999):

- Assertieven: de cliënt geeft informatie over zijn beleving van en perspectief op de situatie,
- Directieven: de cliënt probeert jouw gedrag te beïnvloeden,
- Expressieven: de cliënt uit of benoemt zijn gevoelens,
- Commissieven: de cliënt doet beloftes of toezeggingen,
- Declaratieven: de cliënt doet activerende uitspraken.

Door elke zin in een bericht van de cliënt te verbinden aan een van de bovenstaande taalhandelingen, breng je systematisch in kaart welke intenties of behoeftes van de cliënt.

Voorbeelden

Een bericht met een aantal directieven betekent dat de cliënt iets van jou nodig heeft en je daarom probeert te beïnvloeden. Hij stelt bijvoorbeeld een vraag, verzoekt om informatie of vraagt je iets te veranderen aan je benadering. In een bericht met een aantal directieven is het van belang om te onderzoeken of en zo ja hoe je gehoor kunt geven aan de behoefte van de cliënt.

Een cliënt die veel assertieven gebruikt, probeert duidelijk te maken hoe zijn werkelijkheid eruitziet volgens zijn invalshoek. Hierin zal de zorgverlener overtuigingen, beweringen en conclusies ontdekken. Bij het gebruik van assertieven die bijvoorbeeld veronderstellingen of overtuigingen bevatten, is het voor de zorgverlener een uitdaging om die 'terug te geven' aan de cliënt en ze samen te onderzoeken. Indien er sprake is van een zakelijk en onpersoonlijk bericht, zijn er weinig expressieven te vinden. Echter, een veelheid aan expressieven geeft juist een grote emotionele lading aan een bericht. Het is verstandig om aan expressieven altijd aandacht te geven en te erkennen. Dit kun je doen door ze expliciet te benoemen en vragen om verdieping of aan te geven wat je het met jou doet. Het feit dat je er aandacht aan besteedt, laat zien dat je de expressieven hebt opgemerkt. Hierdoor voelt de cliënt zich gezien en gehoord.

Ook aan de hand van je eigen initiële reactie op een bericht kun je mogelijk achterhalen welke taalhandelingen erin worden gebruikt. Als je als zorgverlener bijvoorbeeld merkt dat je in de hulpstand schiet, de cliënt wilt ondersteunen met uitleg, advies of oplossingen, dan staan er waarschijnlijk veel directieven en expressieven in het bericht. Het is aan jou om bewust te bepalen waar je op ingaat.

Proces 2: formuleren van eigen communicatie door begeleider

In de analysefase heb je een moment uitgekozen om aan de slag te gaan met het bericht van de cliënt, een compliment geformuleerd of op een andere manier erkenning gegeven en het bericht aan een taalanalyse onderworpen. In de tweede fase geef je jouw reactie op het bericht van de cliënt vorm; de moeilijkste taak van de online begeleider. Waarop ga je reageren? Op welke behoeftes ga je in? Wat wordt de kern van jouw reactie? Deze (re)actiefase bestaat uit de volgende 4 t/m 8 stappen van de eCP-methode:

4. Bepalen van de kern boodschap

In de eCP-methode staat de behoefte van de cliënt voorop. Telkens weer zorg je er als begeleider voor dat de cliënt op het uitgezette pad blijft. Dit pad of met andere woorden het traject behandelplan is met behulp van het AIS-model, zoals besproken in hoofdstuk 4, vorm te geven. Afhankelijk van de fase in het traject, de behoefte van de cliënt én de hulp- of zorgvraag kun je nu de voorlopige kernboodschap van je reactie bepalen. Wat wil je overbrengen aan je cliënt? Wil je verder uitvragen, de cliënt in de actiestand brengen, bepaalde oefening of opdracht laten maken? Bedenk in deze fase wat het doel van je reactie wordt.

Let op: het is niet de bedoeling om je kernboodschap al volledig te formuleren, want je zult eerst nog moeten bepalen hoe je de kernboodschap gaat overbrengen. Hoe je dat doet bepaal je in de volgende stap.

5. Bepalen van het medium

In deze stap kies je het geschiktste medium. Stuur je bijvoorbeeld een sms- bericht, schrijf je een e-mail of bel je de cliënt? Of is het misschien verstandiger om een face-to-face gesprek of een afspraak via beeldbellen in te plannen?

In hoofdstuk 2 hebben we laten zien dat het medium dat gebruikt wordt om te communiceren met de cliënt bepalend kan zijn voor de boodschap en beperkingen kent wat betreft de typen ondersteuning die je ermee kunt bieden. Als je in de vorige stap bepaald hebt wat de kernboodschap van je reactie is, dan kun je nu bepalen welk medium je gaat inzetten om deze boodschap te communiceren naar je cliënt. Afhankelijk van het bericht van de cliënt kun je per reactie bepalen welk medium je inzet. Een aantal voorbeelden:

- Wil je de cliënt de mogelijkheid geven om even te sparren om versneld inzicht te krijgen in de situatie of een paar kleine stappen te maken? Dan kun je voorstellen om te chatten, te (beeld)bellen of om een face-to-face afspraak in te plannen.
- Heeft je cliënt voornamelijk even een hart onder de riem nodig of een aansporing om in actie te komen? Dan kun je ervoor kiezen om een sms-bericht te sturen of een kort bericht via een chat-app.
- Wil je de cliënt zelfstandig aan de slag laten gaan met de thematiek, zet dan een bepaalde app in of stuur een online module die hij kan doorlopen.
- Mocht je een uitgebreidere boodschap hebben en deze eventueel willen combineren met een oefening, psycho-educatie of een video, dan kun je ervoor kiezen om een mailbericht op te stellen.

Mocht je je reactie kwijt kunnen in een kort sms- of chatbericht of besluiten om te gaan beeldbellen dan kun je teruggaan naar stap vijf om je boodschap verder te formuleren. Daarna kun je dit stappenplan afsluiten. Heb je besloten dat de situatie vraagt om een geschreven reactie die je niet kwijt kunt in een kort sms- of chatbericht? Dan kun je doorgaan met de volgende stappen.

6. *Formuleren van de kernboodschap*

In deze stap ga je jouw te versturen reactie naar je cliënt verder formuleren. De formulering van je bericht bepaalt het succes van het traject. In de loop van het begeleidingsproces bouw je een therapeutische werkrelatie op met de cliënt. De formulering van je bericht kan die werkrelatie versterken of juist verstoren. Het is daarom essentieel dat je voor je berichten de juiste toon kiest. Wat de juiste toon is, wordt in hoge mate bepaald door de sociale afstand die er bestaat tussen jou en de cliënt. Hoe verbonden ben je met hem? Dat is per contact anders. Houd bij het maken van je keuze steeds de basisbehoefte verbondenheid voor ogen. Hoe dichter je bij de cliënt staat, hoe directer je kunt formuleren. Elke cliënt vraagt voor gepaste aansluiting, iedereen is anders. Sluit in het gebruik van je taal aan op de wereld van je cliënt. Bondig taalgebruik is tekenend voor deze schrijfstijl. Als de relatie recent gestart is, zal de afstand tussen jou en de cliënt groter zijn dan aan het einde van het traject. Aan het begin is het dan ook van belang dat je de teksten nog iets meer aankleedt met extra positieve relatiegerichte middelen. Het inzetten van zogenoemde taalstrategieën kan je daarbij helpen.

Beleefdheidstheorie en online communicatie

Taalstrategieën staan centraal in de eCP-methode en zijn onderdeel van de beleefdheidstheorie (Brown & Levinson, 1997). De beleefdheidstheorie geeft inzicht in de manier waarop mensen binnen hun taalgebruik rekening met elkaar houden. Hierbij gaat het niet enkel om hoe je aan de ander respect toont en ruimte geeft (beleefdheid), maar ook om hoe je duidelijk maakt dat je elkaar aardig en sympathiek vindt. Uitgangspunt hierbij is dat alle partijen streven naar een gelijkwaardige relatie en door de manier van communiceren gezichtsverlies van een van beiden proberen te voorkomen. De drie groepen taalstrategieën die relevant zijn voor online begeleiding zijn (Brown & Levinson, 1997; Huls, 2001):

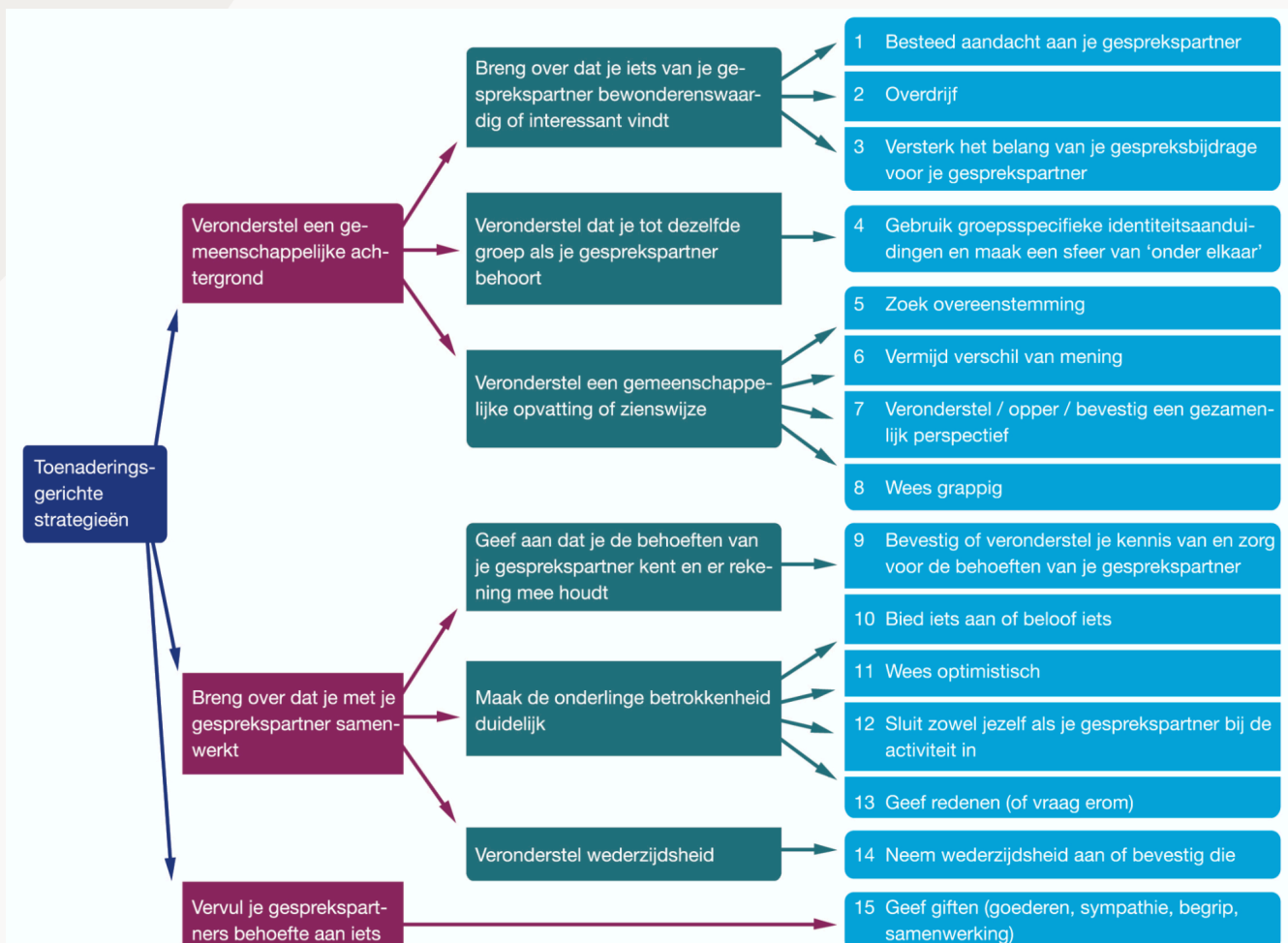
- *Afzien van een reactie(handeling)*: in dit geval reageer je niet of niet op alle thema's binnen een bericht. Dat zou in face-to-face situaties wellicht wat ongemakkelijk zijn, maar bij online begeleiding is het een reële mogelijkheid. In de praktijk blijkt namelijk dat het niet nodig is op alles te reageren.

Vooral wanneer de cliënt bijvoorbeeld lange berichten schrijft met weinig relevante uitweidingen. De kunst is dan om bepaalde zaken niet aan te stippen, ze tijdelijk te parkeren of om niet in discussies verwickeld te raken.

- *Direct en zonder omhaal*: hiermee wordt bedoeld dat je recht voor z'n raap bent. Het is een taalstrategie die wordt ingezet in relaties waarin de gesprekspartners elkaar beter kennen, dicht bij elkaar staan, reeds een vertrouwensband hebben opgebouwd en zich vrij voelen om directer te communiceren. Deze directere vorm wordt ook wel als persoonlijker ervaren en heeft een ontremmend effect. De inzet van deze strategie leidt tot participatie, openheid en eerlijkheid.
- *Direct met positieve relatiegerichte middelen*: aan het begin van een traject is de sociale afstand groter en kan er onwennigheid bestaan aan de kant van de cliënt. Daarom is het raadzaam om je bericht helder en ondubbelzinnig te formuleren en laat deze vooral ook informatie bevatten waaruit blijkt dat jij rekening houdt met de behoeftes van de cliënt en toenadering zoekt tot de cliënt.

Direct met positieve relatiegerichte middelen

De hoofdgroep die gericht is om de sociale afstand te verkleinen bevat behulpzame sub-taalstrategieën die je helpen om je eigen rol als empathisch en betrokken begeleider te benadrukken. Daarom lichten we deze hieronder even uit. Zie onderstaande tabel voor deze vijftien sub-taalstrategieën.



Tabel 3: Overzicht van de te gebruiken toenaderingsgerichte strategieën (Ribbers & Waringa, 2012, o.b. van Huls, 2001).

In een online traject, waarin hoofdzakelijk schriftelijk gecommuniceerd wordt om een relatie op te bouwen, is er alle ruimte om bewuster, strategischer en efficiënter met taal om te gaan. Dit geldt evenzeer voor een blended traject. Er is meer ruimte om na te denken over de in te zetten taalstrategieën: voor welke strategie kies je en met welk doel? Verwerk een van bovenstaande (of meerdere) taalstrategieën in je bericht en verklein zo de sociale afstand en er treedt versnelling op in de toenadering.

7. Inrichten van het bericht

In de voorgaande stappen heb je geanalyseerd wat de behoefte is van de cliënt en heb je besloten via welk medium je gaat reageren op zijn bericht. Ook heb je bepaald welke inhoud je reactie het beste kan hebben en welke taalstrategieën je wil gebruiken. Nu ga je de reactie daadwerkelijk vormgeven. Binnen de eCP-methode maken we gebruik van een standaard opzet om een geschreven bericht vorm te geven (hulpmiddel). Een bericht kent vijf vaste elementen die gezamenlijk bijdragen aan een vlot verloop van de communicatie (Ribbers & Waringa, 2012):

- **Aanhef:** de aanhef van een bericht met een begroeting, de datum en het tijdstip van verzenden, en het onderwerp.
- **Opening met compliment (erkenning):** na de begroeting volgt een introductieformulering met een erkenning voor de inspanningen van de cliënt. Door stevast te beginnen met een erkenning of compliment, gaat de cliënt uitkijken naar je berichten, omdat ze hem positieve energie geven en hem stimuleren bezig te blijven met het traject. Dit onderdeel is reeds geformuleerd in stap 2 binnen het analyseproces.
- **De kernboodschap:** de inhoud van de kernboodschap heb je al vastgesteld in de voorgaande stappen.
- **Afrondend verwachtingsmanagement (activeren/motiveren):** hier geef je aan dat de cliënt aan zet is en laat je weten wat je van hem verwacht. Het is verleidelijk om achterover te leunen en simpelweg af te wachten of de cliënt in actie komt. Echter, als je maximaal gebruik wilt maken van de voordelen van online begeleiding, dan is het zaak duidelijke verwachtingen te formuleren. Hoe meer aandacht je geeft aan de uitvoering van en de verwachte prestaties rond een taak, hoe zelfstandiger de cliënt zal opereren (Paxling et al., 2013). Probeer dit zo veel mogelijk op een positieve en stimulerende manier te formuleren.
- **Afsluiten:** afronden doe je met een groet of een variant daarop. Hierdoor is voor de cliënt duidelijk dat het bericht is afgerond, dat er geen losse eindjes zijn en dat er geen informatie is verdwenen.

8. Controleren van het bericht

De laatste stap in het proces is het controleren van het eigen werk. Hoewel dit cruciaal is, slaan veel begeleiders deze stap over. Dit heeft vooral te maken met het feit dat wij ons niet bewust zijn van onze eigen blinde vlekken. Binnen de eCP-methode maken we daarom gebruik van een hulpmiddel, de zogenoemde maxims van Grice. Dit zijn vier eenvoudige en heldere stelregels om taaluitingen functioneler en effectiever te maken. De vier stelregels, toegepast op de online begeleiding, op een rij (Grice, 1975):

- **Relevantie:** is dat wat er staat relevant, ga je in op de juiste inhoud? Voldoet het bericht aan de behoefte van de cliënt? Staat er een welgemeend compliment in?
- **Kwantiteit:** hoe sterk of zwak druk je je uit, en gebruik je daarbij niet te veel of te weinig woorden? Overvraag je de cliënt niet? Zeg genoeg; wees spaarzaam, omdat elk extra woord kan leiden tot nieuwe misinterpretatie.
- **Kwaliteit:** klopt het wat je schrijft? Staat er in wat je wilt zeggen? Zeg geen dingen waarvan je denkt dat ze niet waar zijn en zeg geen dingen waarvoor je onvoldoende bewijs hebt.

- Helderheid: Is het duidelijk wat er staat? Is er een duidelijke activerende opdracht of vraag geformuleerd? Is het voor de cliënt helder wat jij verwacht? Gebruik verder geen obscure, wollige of indirecte taal.

Samenvatting

De eCP-methode sluit aan op het AIS-model voor online begeleiden. Samen bieden ze handvatten om het online begeleidingsproces en de bijhorende onlinecommunicatie in goede banen te leiden. De eCP-methode bestaat uit twee processen die elkaar opvolgen. Het eerste proces omvat de drie stappen waarin de online begeleider de communicatie van de cliënt analyseert. Het tweede proces omvat de vijf stappen waarin de online begeleider zijn eigen communicatie richting de cliënt vormgeeft. Als je deze stappen gestructureerd doorloopt, is het eenvoudiger om succesvol te communiceren in een online traject en een positieve werkrelatie op te bouwen.

6 Uit de praktijk

Voorbeeld uit de praktijk²

Ron Willems: Neuroloog en mental (e)coach

Ron Willems heeft een eigen neurologiepraktijk waarin hij zijn patiënten regelmatig begeleidt via e-coaching. Naast neuroloog is hij ook mental coach. Daarvoor was hij werkzaam als neuroloog in het Centraal Militair Hospitaal en was als stafid bij het UMC Utrecht medeverantwoordelijk voor de opleiding neurologie

'Mijn interesse in online begeleiden is ontstaan vanwege het feit dat mijn patiënten uit het hele land komen. Dan is online begeleiden ideaal vanwege de plaats onafhankelijkheid. Mensen met somatische klachten zie ik uiteraard eerst face- to-face voor een gesprek en onderzoek. Maar vaak kan een begeleiding vervolgens prima via internet verlopen.

Zo begeleidde ik onlangs een vrouwelijke patiënt met rusteloze benen. Hiervoor wordt ze onderzocht en ze krijgt ook medicatie. Naast haar fysieke probleem heeft ze veel moeite met 'moeten en mogen'. Haar hobby is fotograferen en ze is daar erg fanatiek in. Wanneer ze een fotografie-opdracht heeft, geeft dat veel spanningen, terwijl wanneer ze foto's maakt in haar vrije tijd ze het alleen maar leuk vindt. Ze worstelt hiermee en zo spelen er ook nog andere zaken uit het verleden. Ik begeleid haar online. In eerste instantie hadden we twee keer per week contact, vaak is dat een goede frequentie. Ik stel doorgaans twee vragen maar in deze situatie bleek dat de frequentie te hoog was. Zij reageerde erg snel en dat werkte niet goed. We hebben het daarom teruggebracht naar één keer in de week. Er is tijd voor nodig om moeten te veranderen in of te ervaren als mogen, maar ze heeft op dit gebied zeker een ontwikkelroute uitgestippeld.'

Geschreven woord zegt meer dan je denkt

'In het begin was ik net als veel anderen sceptisch over online begeleiden, omdat de non- verbale communicatie wegvalt. Maar het is verbazend hoe je aan de toon in een geschreven bericht kunt herkennen welke emotie erachter zit.

² Bron: digitale Coaching Magazine; een gezamenlijke uitgave van de Baak en het Europees Instituut.

Deskundig Online Begeleiden

Bijvoorbeeld door ander woordgebruik, een andere zinsopbouw of langdradig schrijven. Je kunt uit de manier van schrijven echt opmaken dat er iets speelt. Zo maakt het naar mijn idee niet uit of ik mijn patiënt die ik net als voorbeeld noemde, wel of niet eerder face-to-face had ontmoet.'

Continuïteit is een voordeel

'Met name de wat langere tijd dat cliënten kunnen nadenken over vragen is prettig, ze gaan meer 'navoelen'. Een groot voordeel is dat je als begeleider beter kunt monitoren over de tijd. Bij face-to-face gesprekken zit er veel meer ruimte tussen een gesprek en daardoor valt grotendeels weg wat er tussentijds gebeurt. Wanneer ik informeer bij mensen die ik begeleid via face-to-face gesprekken hoe het staat met hun ontwikkelopdracht die ze de vorige keer hebben meegekregen, zegt 50% "ja, ja nog niet aan toegekomen, maar ga ik zeker doen". Ze gaan de spreekkamer uit, het dagelijks leven weer in. Bij online begeleiden is dat werkelijk anders. De continuïteit is een groot voordeel.

Mijn cliënten reageren heel positief, zeker de mensen die op afstand wonen. Ze vinden het prettig dat het contactmoment niet vast staat, dat ze zelf kunnen bepalen wanneer ze reageren.

'Online begeleiden is een waardevolle uitbreiding van het behandelarsenaal.'

Literatuur

- Anderson, T., Ogles, B.M., Patterson, C.L., Lambert, M.J., & Vermeersch, D.A. (2009). Therapist effects: facilitative interpersonal skills as a predictor of therapist success. *Journal of Clinical Psychology*, 65, 755-768.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1997). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Burton, C.M. & King, L.A. (2008). Effects of (very) brief writing on health: The two-minute miracle. *British Journal of Health Psychology*, 13, 1-7.
- Christopherson, K.M. (2007). The Positive and Negative Implications of Anonymity in Internet Social Interactions: 'On the Internet, Nobody Knows You're a Dog'. *Computers in Human Behavior*, 23(6), 3038-3056.
- Croes, C. (2010). *Anonimiteit in de onlinehulpverlening: Masterproef*. Leuven: Katholieke Universiteit.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self determination of behavior. *Psychological inquiry*, 11(4), 227-269.
- De Haan, E., Grant, A., Burger, Y., & Eriksson, P.-O. (2016). A large-scale study of executive coaching outcome: the relative contributions of working relationship, personality match, and self-efficacy. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 68, 189-207.
- De Jong, C.C., Ros, W.J.G., & Schrijvers, G. (2014). The effects on health behavior and health outcomes of internet-based asynchronous communication between health providers and patients with a chronic condition: A systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 16, 1-13.
- De Sousa, A. (2014). Client centered therapy. *Indian Journal of Applied Research*, 4, 10-13.
- Grice, H.P. (1975). Logic and Conversation. In P. Cole, & J. Morgan, *Syntax and Semantics: Speech Acts*, 41-58. New York: Academic Press.
- Huls, E. (2001). *Dilemma's in menselijke interactie: Een inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik*. Utrecht: Lemma.
- Lilienfeld, S.O. (2012). Are all psychotherapies created equal? *Scientific American Mind*, 23, 68-69.
- Moyers, T.B., & Miller, W.R. (2013). Is low therapist empathy toxic? *Psychology of Addictive Behaviours*, 27, 878-884.
- Murdoch, J.W. & Connor-Greene, P.A. (2000). Enhancing therapeutic impact and therapeutic alliance through electronic mail homework assignments. *Journal of Psychotherapy Practice and Research*, 9, 232-237.
- Norcross, J.C., & Wampold, B.E. (2011). Evidence-based therapy relationships: Research conclusions and clinical practices. *Psychotherapy*, 48, 98-102.
- Paxling, B., Lundgren, S., Norman, A., Almlöv, J., Carlbring, P., Cuijpers, P., & Andersson, G. (2013). Therapist behaviours in internet-delivered cognitive behaviour therapy: analyses of e-mail correspondence in the treatment of generalized anxiety disorder. *Behavioural and cognitive psychotherapy*, 41(3), 290-299.
- Pennebaker, J.W. (1997). Writing about emotional experiences as a therapeutic process. *Psychological Science*, 8, 162-166.
- Ribbers, A. & Waringa, A. (2012). *E-coaching: Direct aan de slag met het nieuwe coachen* (4^e druk). Amsterdam: Boom Uitgevers.
- Searle, J.R. (1976). A Classification of Illocutionary Acts. *Language in Society*, 5, 1-23.
- Searle, J.R. (1999) *Mind, Language and Society*. London, Weidenfeld & Nicolson.
- Suler, J.R. (2016). *Psychology of the digitale age: Humans become electric*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.
- Tannen, D., Schiffrin, D., & Hamilton, H. (2001). *Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell.
- Wampold, B.E. (2015). How important are the common factors in psychotherapy? An update. *World Psychiatry*, 14(3), 270-277.
- Waringa, A., & Ribbers, A. (2018). *E-health: Handboek voor zorg- en hulpverleners*. Amsterdam: Boom Uitgevers.

Dit whitepaper is onderdeel van de "Deskundig Online"-toolkit: www.deskundigonline.nl