



*Onderzoek effectiviteit chatcoaching*

# Online coachen geeft nodige diepgang

Alexander Waringa, Myra Ponte en Jeanette Krijnen

Elkaar in de ogen kunnen kijken. Dat is een absolute voorwaarde voor een succesvol coachingstraject, zou je denken. Want om een coachee echt goed te begrijpen, moet je uiteraard ook zijn non-verbale gedrag kunnen zien. Toch wijst een verkennend onderzoek van de Universiteit van Tilburg naar de effectiviteit van chatcoaching anders uit. Online coaching heeft sterke kanten.

Het belangrijkste verschil tussen de chatcoachmethode en de traditionele manier van coachen, is de manier van communiceren. Bij de chatcoachmethode verloopt de communicatie tussen coachee en coach via het geschreven woord, online. De verschillen tussen face-to-face en chatcoaching liggen op het gebied van tijd, beschikbaarheid en toegankelijkheid.

Het uitschrijven van gedachten en emoties blijkt een positief effect te hebben op de diepgang van coachingsgesprekken. Uit diverse onderzoeken van de Amerikaanse psycholoog James. W. Pennebaker (1997c, 1999, 2006) blijkt namelijk dat het opschrijven van emoties en gedachten effectiever is dan alleen praten erover. Bij het opschrijven denkt iemand tegelijk ook na over de emotie zelf en de situatie die deze oproept. Vergeleken met een meer uitgestelde vorm van geschreven communicatie als e-mail, heeft chatten het voordeel dat je realtime-

boodschappen meteen over en weer kunt checken.

Binnen de realtime interactie van chatcoaching maken mensen meer en sneller kenbaar wat er daadwerkelijk toe doet. Dit kan een traject meer diepgang geven dan face-to-face-coaching. En daardoor tellen oogcontact en non-verbale communicatie wellicht minder zwaar mee. Om dit te staven is via de Wetenschapswinkel van de Universiteit van Tilburg een verkennend onderzoek gedaan naar de effectiviteit van chatcoaching.

## Onderzoek naar chatcoachen

In het onderzoek volgden twee groepen cliënten een coachsessie. Eén groep volgde een traject waarbij coach en coachee elkaar gewoon ontmoetten. De andere groep kreeg een online coachsessie via de ChatCoach. In totaal deden er 38 cliënten mee aan dit onderzoek en 10 coaches.

Wat een dergelijk onderzoek complex maakt, is dat verschillende factoren een beoogde gedragverandering door coaching beïnvloeden. Als je wilt bepalen of een verandering daadwerkelijk door coaching wordt veroorzaakt, dan moet je alle andere belangrijkste factoren controleren. Daarvoor gebruikten wij als basis het model van Duncan & Miller (2000) dat de effectiviteit van psychotherapieën beschrijft, en pasten het aan voor coaching (zie figuur 1).

De effectiviteit van een coachtraject wordt in ons model bepaald door:

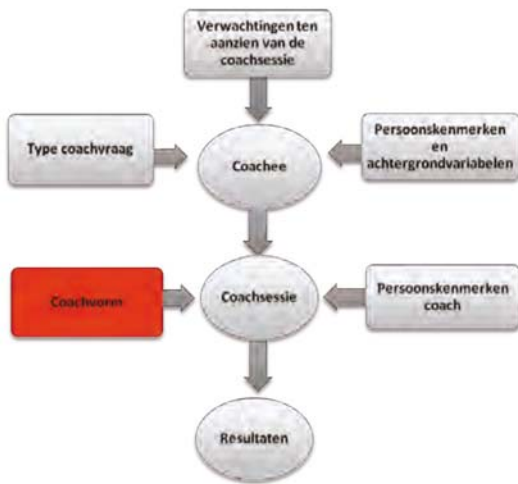
1. De verwachtingen die de cliënt heeft van het coachtraject.
2. De persoonskenmerken en achtergrondvariabelen van de cliënt.
3. Het type coachvraag.
4. De persoonskenmerken van de coach.
5. De gehanteerde coachmethode/vorm.

De verwachtingen en persoonskenmerken van de cliënt brachten we voor en na de coachsessie in kaart met enkele vragenlijsten (o.a. verwachtingen over de coachsessie, de Nederlandse versie van de Ten Items Personality Inventory (TIPI; Gosling, Rentfrow, & Swann, 2003) en biografische gegevens). De coachvraag draaide bij alle coachees om een werkgerelateerde kwestie. Om de persoonlijke invloed van de coach te beperken, gebruikten we een coachingsprotocol, met onder meer richtlijnen en basisvragen voor de coachsessie.

Door deze aanpak leken de twee groepen wat betreft samenstelling sterk op elkaar. Het enige verschil tussen beide groepen was het opleidingsniveau. De cliënten met een sessie via de ChatCoach hadden een iets hogere opleiding vergeleken met de andere cliënten. Voor deze verschillen in opleidingsniveau controleerden we met een statistisch rekenprogramma.

Om te meten of een beoogde ontwikkeling werd gerealiseerd, stelden we een uitkomstmaat vast met de Psychologische Basisbehoeften Schaal van Deci & Ryan (2000). Deze vragenlijst meet drie psychologische basisbehoeften uit de Self-Determination Theory (SDT: Deci & Ryan, 1985). Het ging om de basisbehoeften autonomie, competentie en sociale verbondenheid.

Met behulp van deze vragenlijst maten we de score van een cliënt op elk van deze drie basisbehoeften, zowel voor als na de coachsessie. Een hogere score op een basisbehoefte na de coachsessie, betekende dat de coachsessie succesvol was.



*Figuur 1: Onderzoeksmodel Effectiviteit Coachsessie (Waringa, 2009)*

## Chatcoaching geeft snel resultaat

Na analyse van de gegevens concluderen we dat al na één coachsessie een verbetering optrad in de (gevoelde mate van) competentie bij de cliënten met een coach-

sessie via de ChatCoach. Dit houdt in dat respondenten meer geloof kregen in hun eigen kunnen, beter in het dagelijks leven laten zien wat ze kunnen en meer tevreden zijn over wat ze bereikt hebben in hun leven. Op de twee andere basisbehoeften namen we geen verbeterde scores waar. Tevens bleek na afronding van de chatcoachsessie dat deze sessie de verwachtingen van de coachees had overtroffen.

Voor de cliënten daarentegen die de coachsessie via de traditionele methode volgden, is op geen van de drie basisbehoeftes een verbeterde score gerealiseerd. De conclusie is dan ook dat de chatcoach-methode al na een sessie een beter resultaat laat zien dan de traditionele coachmethode.

Hoe effectief een compleet coachtraject via de ChatCoach-methode is, kunnen we op basis van dit verkennend onderzoek niet vaststellen. Wel kunnen we stellen - gezien de eerste positieve bevindingen - dat de onderzochte chatcoachmethode een zinvolle methode is.

Het ziet er dan ook naar uit dat voor loopbaanprofessionals die gebruik maken van coaching er een nieuwe makkelijk bruikbare begeleidingstool is bijgekomen. ■

*Alexander Waringa is werkzaam aan de Universiteit van Tilburg, Departement Sociale Psychologie, is bestuurslid van de Nederlandse Orde van Beroepscoaches en directeur van het Academisch Trainingscentrum.*

*Jeanette Krijnen is werkzaam vanuit KrijnenCoaching & Concern en grondlegger van de methode ChatCoach®. Zij is lid van de Landelijke Vereniging Supervisie en Coaching en NOBCO-registercoach.*

*Myra Ponte studeert Arbeids&Organisatie Psychologie aan de Universiteit van Tilburg en is werkzaam als teamleidster van het studententeam op de afdeling Psychiatrie binnen het Erasmus Medisch Centrum.*

## Informatie

Hoe online coaching - en chatcoaching in het bijzonder - in de praktijk ingezet kan worden, wordt op vrijdag 26 maart 2010 op het **symposium E-coaching** aan de Univer-



siteit van Tilburg gedemonstreerd. Zie voor meer informatie en het programma : [www.uvt.nl/ecoaching](http://www.uvt.nl/ecoaching).

## Literatuur

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. New York: Plenum Publishing Co.
- 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, pp. 227-268.
- Duncan, B.L., & Miller, S.D. (2000). *The Heroic Client*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gosling, S.D., Rentfrow, P.J. & Swann, W.B. (2003). A very brief measure of the Big-Five personality domains. *Journal of Research in Personality*, 37, pp. 504-528.
- Pennebaker, J.W. (1997c). Writing about emotional experiences as a therapeutic process. *Psychological Science*, 8, pp. 162-166.
- Pennebaker, J.W., & Seagal, J.D. (1999). Forming a story: The health benefits of narrative. *Journal of Clinical Psychology*, 55, pp. 1243-1254
- Pennebaker, J.W., & Slatcher, R.B. (2006) How Do I Love Thee? Let Me Count the Words: The Social Effects of Expressive Writing. *Psychological Science*, 17, pp660 - 664
- Ponte, M. (2010) Chatcoachen: Een zinvolle vorm van online coachen. Tilburg, Wetenschapswinkel Universiteit van Tilburg.