

1.1 Veel ontwikkelingen, maar ook veel vragen

Intussen zijn er al zoveel initiatieven op het gebied van online coaching en therapie dat er weinig algemeen over te zeggen valt, los van het feit dat de resultaten hoopvol stemmen. Een rondgang langs de vele sites levert wel de constatering op dat er weliswaar veel wordt ondernomen, maar dat er minstens zoveel vragen rijzen tijdens en als gevolg van die ondernemingen. Logisch, want er ligt zonder enige twijfel nog een groot onontgonnen gebied voor ons. Het idee dat het internet het werk makkelijker maakt, vooral in praktische zin, lijkt in vele initiatieven maatgevend, niet in de laatste plaats voor de cliënt, maar zeker ook in commercieel en bezuinigingsopzicht: voor de aanbieder, de coach, de therapeut, de hulpverlener, de organisaties waarin deze werken.

We noemden al die veelgehoorde voordelen: geen reistijden en -kosten, de cliënt kan zijn eigen momenten kiezen, de begeleiding is altijd bereikbaar en alles bij elkaar opgeteld goedkoper. Denk hierbij ook aan kostenbesparingen in de zin van minder gebruik van gebouwen en bijbehorende faciliteiten. Dat proberen hulpverleners ook tot de ziektekostenverzekeraars door te laten dringen en dat lijkt langzaam maar zeker steeds beter te lukken.

Ook in andere opzichten biedt het online werk de in onderzoeken veelgenoemde voordelen: de laagdrempeligheid zorgt ervoor dat mensen die normaal gesproken geen hulp inroepen, dit nu via internet wel doen. Gevoelens van schaamte en onzekerheid hoeven niet overwonnen te worden als je anoniem bent en de ander je niet ziet. In de eigen, veilige omgeving is het voor een cliënt makkelijker om in contact met de eigen gevoelens te komen. Kortom, het werken via internet komt de cliënt tegemoet bij het slechten van diverse barrières die kunnen komen kijken bij face to face begeleiding.

Daarmee is niet gezegd dat het een beter is dan het ander. De vraag is ook of dat het streven moet zijn, maar die discussie bevindt zich buiten het bestek van dit boek.

Laten we bij deze laatste constatering wel twee zaken benadrukken: we spreken in dit en latere hoofdstukken in zeer algemene termen over begeleiding via internet, maar zijn ons wel bewust van de verschillende organisaties, niveaus, opleidingen en achtergronden en daarmee gepaard gaande erkenningen van de diverse beroepen, en niet te vergeten de individuen die deze beroepen uitoefenen. Waar het vooral om gaat, is dat de vorm, en daarmee ook het omgaan met de inhoud in al deze dienstverlening in het algemeen drastisch verandert zodra men via het internet aan de slag gaat.

UITVAL

Een vraag die nog te beantwoorden is waar het gaat om het aanbieden van coachen en therapie verlenen (hier voorlopig nog genoemd de begeleiding) is bijvoorbeeld: hoe zorg ik dat de cliënt gemotiveerd blijft en niet afhaakt? Dit wordt bevestigd door ondermeer het feit dat het uitvalpercentage bij online behandelingen aanmerkelijk hoger (tot 90% bij uitsluitend zelfhulpprogramma's) is dan in de reguliere dienstverlening (ongeveer 12%).

Je kunt je afvragen in hoeverre de uitval – in het algemeen dus – te vergelijken is met die in face to face begeleiding. Niet op een afspraak komen, is iets anders dan niet terugmailen of een programma niet doorlopen, zeker als daar in het geheel geen persoonlijk (online) contact aan te pas is gekomen.

Tevens kun je je afvragen of, daar waar nog helemaal niet duidelijk is welke reguliere werkwijzen nu wel of niet succesvol zijn, uitval via internet wel zo'n slechte zaak is. Uitval klinkt als iets passiefs, een daad uit onvermogen, een bewijs dat er iets niet werkt. Maar cru gezegd: aan de autoriteit van de dokter kan een cliënt zich overleveren en langer in een behandeling blijven dan hij eigenlijk zelf zou willen, hetgeen zelfs een averechts resultaat kan opleveren.

Kun je het niet continueren van iets waar iemand nog niet echt aan begonnen is, uitval noemen? Achter de computer, zonder aanwezigheid van een autoriteit in de zin van een professionele begeleider, is het makkelijker in een vroeg stadium te beslissen dat je het toch niet doet of eventueel iets anders wilt proberen. Dat hangt ondermeer af van hetgeen er in die computer gebeurt, en of dat – in

meest positieve zin – samenvalt met de beleving van de cliënt zelf. Als deze zich niet ten volle betrokken voelt, niet het idee heeft dat wat er gebeurt over hem gaat, dan zal de hulpverlening niet als nuttig worden ervaren en dus ook niet helpen.

Er zijn ook gevallen bekend van cliënten die voortijdig afhaken, omdat ze al het idee hebben verbetering geboekt te hebben. Dit kan ook aanleiding zijn om verder na te denken over de vraag of het online werken niet in het geheel sneller resultaat oplevert. In plaats van je te buigen over de vraag hoe je die cliënt langer ‘binnen’ houdt.

VOORLICHTING EN INFORMATIE

Een groot voordeel van veel sites, vooral op het gebied van specifieke klachten en bijvoorbeeld ondersteuning van jongeren, is de psycho-educatie en voorlichting. Iets waar Interapy ook al hoog mee scoorde. Is er over psychologie, gezondheid en persoonlijke ontwikkeling onvoorstelbaar veel informatie op internet te vinden, een site via welke je ook nog professionele hulp kunt krijgen, is geloofwaardiger en voldoet veelal, zeker in de GGZ, aan de eisen die daaraan in het algemeen aan de beroepsuitoefening worden gesteld. Voor mensen die hulp en begeleiding nodig hebben, is goede voorlichting natuurlijk onontbeerlijk.

Maar, en daar valt een andere vraag op bij het ontwikkelen en maken van content voor dergelijke sites: hoe breng je deze informatie over op de door jou beoogde cliënt? De vaak professioneel geformuleerde kennis zegt een cliënt niets of hij neemt het op als onderdeel van de stroom aan informatie in zijn zoektocht naar identificatie, bevestiging en eventuele oplossing van zijn probleem. Hoe presenteer je wetenschappelijke kennis kort en krachtig, zonder dat het te veel wegheeft van een waarheidsclaim of erger nog, een zekere betutteling? Een puber die zich rot voelt, spreekt daar bijvoorbeeld niet over in termen als ‘klachten’.

Nu is men in onzekere tijden wel toe aan helderheid en ook aan een bepaalde mate van zelfdefiniëring, maar of de identificatie nu wel of niet klopt, de cliënt zal zich niet snel ten volle aangesproken voelen. Dit mede door het almaar groeiende aanbod van goede raadgevers op internet. Een vraag die hier ook uit spreekt is: hoe bereik je de cliënt, de doelgroep die je voor ogen hebt?

En hoe laat je als individuele professional zien dat je kwaliteit biedt? Door te vertellen wat je zelf allemaal wel niet hebt doorgemaakt in het leven?

DE DIENSTVERLENING ZELF

Zoals veel op internet, is ook veel online hulp gratis, vooral het chatten. Dit in omgevingen waar veelal jongeren terecht kunnen met vragen over bijvoorbeeld drugs, seks, eten en huislijk geweld. Daarnaast biedt men programma's aan die zonder contact met een professional kunnen worden doorlopen, met bijvoorbeeld als doel om minder te gaan drinken of om minder last te hebben van depressie. Therapieprogramma's zijn veelal zodanig opgesteld dat de resultaten ervan wetenschappelijk onderzocht kunnen worden. Dus de cliënt moet stappen doorlopen, schema's invullen, kernwoorden noemen en stemmingsmeters invullen. Werkwijzen die als het ware gedigitaliseerd rechtstreeks vanuit de face to face praktijk van de cognitief gedragstherapeut en hetgeen uit onderzoek daarover voortkwam naar de computer zijn overgeheveld.

Op het gebied van coaching kan het dan gaan om een aantal (veelal laaggeprijsde) e-mailcontacten, vergelijkbaar met losse consulten. Eigenlijk is online begeleiding in allerlei soorten en maten verkrijgbaar: via skype, via chat, via e-mail en in de vorm van trajecten met opdrachten en andere werkvormen.

Een vraag die hier gesteld kan worden, is die naar de activiteit van de begeleider. In welke zin is die nog vergelijkbaar met die in de face to face situatie? In hoeverre kan men hetgeen men in diverse opleidingen leert – die geënt zijn op juist het persoonlijke gesprek – toepassen in deze nieuwe vorm van dienstverlening? Je zou denken dat het in de basis toch op hetzelfde neerkomt, maar juist daarin zou er weleens meer kunnen veranderen dan je aanvankelijk verwacht had. Daarnaast zijn het vaak vrijwilligers die de chat, gebruikt als eerste contact of opvang, bemannen: veelal geen hoogopgeleiden voor het werk dat in feite wel expertise en verantwoordelijkheid op een zeker niveau vereist. Hiermee is uiteraard niet gezegd dat vrijwilligers daar niet toe in staat zijn.

Intussen heeft onderzoek wel uitgewezen dat professionele persoonlijke begeleiding van belang is voor het welslagen van een behandeling of traject. Met andere woorden: er moet iemand aan de andere kant van de lijn zijn. Dat men ook hier liever dichtbij de

traditionele werkwijze blijft, moge blijken uit het feit dat men eerder genoemde ‘blended’ online hulp aanbiedt: via meerdere media-toepassingen en ook nog met persoonlijke consulten vooraf, tijdens en na een traject of behandeling.

Wat betreft de in het begin genoemde vereenvoudiging in het werk van de begeleider vallen twee dingen op: men zoekt naar wegen om sneller meerdere mensen ook tegelijk te kunnen bereiken en bedienen. Tegelijkertijd zoekt men naar technologische toepassingen om het werk van de begeleider zelf te vergemakkelijken, of, in de uiterste vorm, te automatiseren.

Een laatste interessante vraag is dan wie de meeste winst kan behalen: de begeleiders en/of organisaties die minder kosten en uren maken, of de cliënt die snel en zelfstandig, verantwoordelijk zichzelf herpakt en minder een beroep op de geestelijke gezondheidszorg zal doen.

Vooraf voor de in dit boek te bespreken methodiek is de vraag van belang geweest of het niet veel interessanter is om te onderzoeken wat de nieuwe (online) situatie voor werkwijze vereist en of die daarmee niet in heel veel opzichten verschilt van de reguliere, fysieke setting tussen de cliënt en begeleider.

1.2 De twee settings nader onder de loep genomen

Tot zover deze zeer algemene indruk van het werkveld van de online begeleider. Als we nu eens in de huid van zowel de begeleider als de cliënt kruipen om te bezien in hoeverre de face to face situatie van de online situatie verschilt, dan komen we tot het volgende, waarbij we het inhoudelijke werk nog even buiten beschouwing laten.

1.2.1 Twee mensen ontmoeten elkaar

In de face to face situatie is er sprake van een persoonlijke ontmoeting. De cliënt en de begeleider komen in een ruimte samen, schudden elkaar in de meeste gevallen de hand, doen een eerste indruk van elkaar op (iets dat op zichzelf al een zeer ingewikkeld proces is van waarnemen, inschatten, intuïtie en zo meer) en ze praten met elkaar. Ze bewegen zich, gaan zitten en verzitten en zijn zich zeer bewust van elkaars fysieke aanwezigheid.

Ze voelen elkaar ook. Dit is alweer wat abstracter, maar mensen zijn zich gewaar van elkaars aanwezigheid. Ook de stemming van een ander valt in zekere zin waar te nemen als men bij elkaar op bezoek is en er zullen ongetwijfeld dingen aan de persoonlijke inrichting opvallen, hoe zakelijk deze ook is.

Er is sprake van verschillende posities, die zich uiten in fysieke bewegingen, maar uiteraard ook in het spreken zelf. De begeleider is aan het werk en zet zijn expertise in. De cliënt is de vragende en ontvangende partij, hoewel die misschien nauwelijks vragen stelt en het de bedoeling is dat deze ook zeker 'aan het werk' gaat, hoewel dat uitsluitend hemzelf en zijn eigen context betreft en niet die van de begeleider.

Om op elkaar afgestemd te raken en te blijven, stapt ieder zo nu en dan uit de basisrol om zo op toch een zeker gelijkwaardig niveau met elkaar te kunnen blijven communiceren. Denk aan een grapje, een blik van verstandhouding, even iets te drinken pakken en zo zijn er nog duizenden kleine, misschien ook nauwelijks zichtbare signalen te bedenken. Uiteraard is niet van ieder signaal duidelijk wat het betekent, maar ook dat begrijpt men van elkaar. Om onduidelijkheid op zo'n moment niet te laten interfereren, schakelt men snel over naar datgene waar het eigenlijk over ging.

Ook geur speelt een belangrijke rol, zowel van de ruimte waarin men is, als van bijvoorbeeld de thee of koffie, als van elkaar. En laten we de temperatuur niet vergeten. Die heeft invloed op ons lichamelijk welbevinden, op de mate van spierontspanning en ademhaling en daarmee op de concentratie en de mate van zekerheid/onzekerheid.

Op een wat verfijnder niveau ervaart men ook elkaars sfeer, uitstraling en wellicht ook status. Dit alles in het stemgeluid, een accent, een reactie of opvallende uitspraak. En of die uitspraak opvalt, heeft met dat alles weer te maken. Herkent men elkaar als tot dezelfde cultureel-maatschappelijke groep behorend, of juist niet? En als we ons op het gebied van mannen en vrouwen begeven, en wat er zich tussen hen, maar natuurlijk ook tussen mensen van gelijk geslacht kan afspelen, dan wordt dit nog een heel lang verhaal.

Om straks toch een aantal belangrijke verschillen voor wat betreft de persoonlijke beleving van de begeleider en de cliënt te kunnen benoemen, nog even een schets van de situatie waarin het contact uitsluitend via internet verloopt en zij elkaar niet ontmoet hebben.

1.2.2 Het virtuele contact – is dat ook een menselijke ontmoeting?

Bijna iedereen zit achter de computer. Deze computer heeft geen gezicht, maar is een scherm van verschillende kunstmatige materialen. Het toont zich in de vorm van een gepersonaliseerde interface met een zelfgekozen achtergrond, bureaubladindeling, geluidjes en zo meer. De computer is meestal in een ruimte waar de begeleider of de cliënt zich vaker bevindt: de eigen werk- of woonkamer. Steeds meer vindt de communicatie ook via de ipad of de mobiele telefoon plaats, maar ook dan is er dat eigen scherm, hoe klein en handzaam ook. Als men elders dan in de eigen ruimte een beroep op online begeleiding roept, dan is de situatie vreemder, met een scherm dat niet 'eigen' is.

De twee personen zien elkaar niet, tenzij er met de webcam wordt gewerkt, maar ook dan is er niet het visuele bereik van de echte ontmoeting. Ook wanneer zij elkaar wel kunnen horen, geldt dat het geluid artificieel is, niet natuurlijk, en ontdaan van veel dat wel aanwezig is in de persoonlijke ontmoeting.

Afgezien hiervan, voelen en ruiken deze mensen elkaar niet. Ze kunnen elkaar niet aankijken. Ze kennen elkaars stemmingen niet en zij worden zich geen andere zaken van elkaar gewaar. Kleding, omgeving, spullen, sfeer, niets van dat al is er om een zekere positie in te kunnen nemen. De cliënt is degene die ergens om vraagt, de begeleider wil hem dat naar beste kunnen bieden. Dit is in overeenstemming met de aanleiding van de face to face situatie. Maar er zijn geen verplichtingen op een diep menselijk niveau waardoor men zich gedwongen kan voelen in elkaars omgeving te blijven. Kortom: de cliënt is er niet. En de begeleider? Die is er ook niet. Hoe kan er dan een relatie tot stand komen? Juist datgene, het enige eigenlijk wat in onderzoek naar bijvoorbeeld psychotherapie steevast een doorslaggevend criterium is in het welslagen ervan (los van de eigen specifieke bijdrage en zelfwerkzaamheid van de cliënt)? Zo'n intermenselijke relatie ontstaat via de computer in ieder geval niet.

Wel ontstaat er een zakelijke relatie. Zowel als de cliënt zelf betaalt, maar ook als deze gebruik maakt van een omgeving en professionele expertise voor een onderzoek of een door vrijwilligers gestuurd initiatief, deels gefinancierd door een verzekeraar.

Is er dan geen andere relatie mogelijk?

Zolang als de mens brieven schrijft, zijn er liefdesrelaties in brieven, ook die waarin men elkaar nooit zag. En internetliefde bestaat ook, hoe zouden al die datingsites anders zo floreren? Menig aspect van menselijke omgang verloopt via de computer, van verliefdheid tot hoogoplopend conflict. Dan zou je toch kunnen stellen dat er inzake mentale en geestelijke begeleiding via internet ook wel zoiets mogelijk is? Het gaat dan weliswaar niet om liefde, of om vriendschap, maar waarom niet iets soortgelijks als een therapeutische, coachings- of hulpverleningsrelatie?

En dat is nu juist het punt. Juist die specifieke relatie ontstaat alleen bij de gratie van de persoonlijke ontmoeting, en die ontbreekt ten enen male.

Dat wil niet zeggen dat er niet een situatie ontstaat die juist heel goed therapeutisch, coachend of zo je wilt helend kan werken. Maar dat is dan juist het gevolg van het ontbreken van deze relatie. Wat is dan in de online situatie de doorslaggevende factor voor het welslagen van een traject?

Als gevolg van de persoonlijke afwezigheid van de begeleider kan de cliënt zijn volle aandacht en concentratie op zichzelf richten. Hij praat niet, zit in stilte achter zijn computer, richt zijn blik naar binnen en doet een diepgaand zelfonderzoek. Niet met een zelfhulpboekje bij de hand, maar wel met teksten (vragen) van de begeleider die over niets en niemand anders dan over de cliënt zelf gaan. En zo schrijft de cliënt zijn zelfgeschreven zelfhulpboek.

1.2.3 Het materiaal

BIJ DE PERSOONLIJKE ONTMOETING

Laten we voor de verduidelijking eens kijken naar het materiaal waarmee in de verschillende situaties gewerkt wordt.

We zagen het al in de situatie van de persoonlijke ontmoeting. Het materiaal is wat men van elkaar ziet, hoort, voelt en zo meer. Het gaat om gehele, waarneembare mensen. Ondanks het feit dat men hier en daar beweert dat het grootste deel van onze communicatie non-verbaal geschiedt, kunnen we toch stellen dat de gesproken taal een cruciale rol speelt als materiaal van begeleider en cliënt, hoe vluchtig die ook is. Daarbij komt dat alles elkaar weer beïnvloedt: hoe iemand eruit ziet, bepaalt mede de interpretatie van diens woorden, om maar iets te noemen.

Geschreven tekst kan natuurlijk ook een rol spelen. Dit in de zin van bijvoorbeeld een biografie of een curriculum vitae, al dan niet tussentijds via e-mail uitgewisseld. Je kunt je de situatie wel voor de geest halen waarbij er over een bepaald document gesproken wordt en iedereen almaar naar dat stuk papier kijkt en wijst, zonder er ooit in te lezen. En dan hebben we het nog niet eens over al die zaken die in allerlei soorten en maten van coaching kunnen worden ingezet: testmateriaal, kaarten, schema's, woordenlijsten, tekeningen, spellen, filmfragmenten, het lichaam zelve.

Feitelijk kan in face to face begeleiding met van alles worden gewerkt: met beeld en geluid, met het lichaam in de zin van oefeningen en meditatie, met objecten zoals stoelen in een rollenspel en lichaamsgerichte therapie.

Maar men is met elkaar in dezelfde ruimte en men is in die zin samen.

IN HET ONLINE CONTACT

In de andere, online situatie is van dit alles geen sprake. Er kan natuurlijk wel met allerlei materiaal gewerkt worden, maar dat is technisch gezien ingewikkeld. Niet dat er intussen geen tools zijn ontwikkeld om dit te bewerkstelligen: zo kun je bijvoorbeeld samen documenten bekijken, tegelijkertijd op internet dingen zoeken, maar ook dan is het bijvoorbeeld niet mogelijk om gezamenlijk iets fysiek op te pakken (een stoel). Verder weet je, gezien de verschillende soorten computers en hun weergave, maar ook gezien de verschillende internetverbindingen en -snelheden, niet precies wat de ander hoort en/of ziet. Niet alle browsers geven websites op dezelfde manier weer en niet alle functies werken op iedere computer hetzelfde.

Het materiaal dat vooralsnog het meest wordt gebruikt bij begeleiding via internet is tekst. Geschreven tekst.

En ook dit wordt door beide partijen op een geheel andere manier en met geheel andere doelen voor ogen tot stand gebracht dan wanneer het gaat om gesproken taal. Voor zover deze twee al met elkaar te vergelijken zijn. Om maar iets te noemen: gesproken taal maak je met je longen, met lucht, stembanden, speeksel en mondbewegingen. Gesproken taal kun je niet zien, niet pakken, wel horen.

Geschreven taal maak je met je vingers, met pen of via toetsenbord (en dat is ook nogal een verschil), het is zichtbaar als tekens los en

vast aan elkaar. En belangrijk: we gebruiken beide in verschillende situaties. Nu is dat sinds het internetgebruik wat ingewikkelder geworden, omdat wat vroeger oraal gebeurde, nu meer en meer in geschreven taal geschiedt (denk aan sms'en en mailen in plaats van bellen).

Maar dat is nu juist waar het om gaat. Dankzij internet is alles anders. En daarom kunnen we innerlijke en psychologische processen ook op een heel andere manier benaderen en beïnvloeden dan we gewend zijn.

Hoe ervaren we de verschillende situaties?

Om het niet al te ingewikkeld te maken, zetten we hier in het kort op een rijtje wat zo ongeveer de verschillen zijn in onze waarneming wanneer we via internet werken in plaats van face to face.

Ruimte

Zowel de cliënt als de begeleider bevindt zich in de eigen ruimte, hetgeen een gevoel van anonimiteit en veiligheid bewerkstelligt. Je eigen materiële ruimte is daarbij van belang, maar ook het ontbreken van de fysieke aanwezigheid van een ander zoals we al zagen. Er is geen schroom, geen schaamte voor uiterlijkheden, geen risico op verkeerd geïnterpreteerde blikken of het gevoel gediskwalificeerd te worden door een ander (die het beter weet). Juist het ontbreken van dergelijke uitwisselingen is een situatie die in positieve zin uitgebuit kan worden.

Tijd

In een persoonlijk gesprek wordt de tijd gevuld door de activiteiten van de beide personen. De een praat terwijl de ander luistert. Ook als het stil is, is er een gezamenlijke activiteit. Al naar gelang de tool waarmee men werkt, is dat online veelal anders. Op een e-mail hoeft niet direct gereageerd te worden, er is tijd voor herlezing, verwerking, analyse. Of gewoon om eerst iets anders te doen. Bij het chatten wacht men tot de ander met een nieuw tekstje komt.

Emoties

Waar je in een gewoon gesprek in eerste instantie de emoties beheerst, en rekening houdt met hoe de ander reageert, is dit bij het werken via de computer in het geheel niet nodig. Zowel als cliënt als als begeleider kun je je emoties de vrije loop laten. Niemand die je ziet, je hebt er de tijd voor en bovendien lucht het op. Je kunt met een helder hoofd weer verder.

Gedachten

Proberen mensen in een gesprek juist hun gedachten op elkaar af te stemmen, in het online werken is dat nu juist niet de bedoeling. De begeleider doet zijn werk en reageert professioneel op wat de cliënt hem laat weten. De rest is hem onbekend en daarnaar gissen is niet effectief. Dat betekent dat de cliënt alleen maar met zichzelf bezig hoeft te zijn en niet met het communicatieproces zoals zich dat in een gesprek voordoet.

Zintuigen

De ogen staan op scherp en zijn gericht op het scherm. Soms gaat het om beeld, meestal gaat het om het lezen van tekst. Je gehoor speelt hierbij over het algemeen geen rol. Tenzij je werkt met de webcam, maar ook dan is er een groot verschil omdat je je oren richt op de machine, en niet op een ander mens en in het geheel de ruimte waarin je je bevindt. Iedere ruimte heeft – meestal – een andere temperatuur en zowel de begeleider als de cliënt kan het voor zichzelf zo aangenaam mogelijk maken. Maar hetzelfde zal dat nooit zijn. Er is ook geen lichamelijke ‘communicatie’ en uiteraard kan men elkaar niet aanraken. Door deze wat meer gefragmenteerde wijze van het gebruik van de zintuigen, geldt voor beide partijen dat zij meer in zichzelf gekeerd zullen zijn tijdens het werk.

Ademhaling

Als je achter de computer schrijft of leest, dan zwijg je over het algemeen. Dat betekent dat de ademhaling heel anders verloopt dan tijdens een persoonlijk gesprek. Het lichaam is meestal rustiger, je adem hoeft niet via stembanden naar buiten geduwd te worden en in het hoofd zelf is het daarmee ook letterlijk stil. Door deze rust kan met name de cliënt bepaalde

sensaties ook beter in het lichaam laten doorwerken. Er is geen reden om dat tegen te houden.

1.3 Het feitelijke werk

Zoals je ook in het kader hebt kunnen lezen, zijn de verschillen in ervaring en beleving van personen, zowel de begeleider als de cliënt, zo groot dat je je kunt afvragen of het werk daarmee niet ook volstrekt anders wordt. En dus andere regels en methodieken vereist. Daarom tot slot van dit hoofdstuk een globale schets van het eigenlijke face to face werk van een therapeut en een coach, en de activiteit van de cliënt daarin. Om ons in het volgende hoofdstuk geheel aan de online situatie te kunnen wijden.

1.3.1 De therapeutische setting van bijvoorbeeld een psychotherapeut

Stellen we ons de therapeut voor. Hij luistert naar hetgeen de cliënt vertelt en is opgeleid om daar empathisch op te reageren. Dat betekent dat hij zich nauwgezet met de cliënt bezighoudt, met diens verhaal, maar ook met diens lichaamsbewegingen, intonatie, kleine gelaatsveranderingen en uitdrukkingen.

Met zijn eigen woorden en uitdrukkingen laat hij zien dat hij de cliënt begrijpt, niet op een oppervlakkige manier, maar echt, vanuit de diepe beleving van de cliënt. Hij valt als het ware even samen met de cliënt. Onderzoek laat zien dat deze empathie niet in specifieke handelingen of uitspraken schuilt, maar dat die in het geheel van de therapeutische interactie wordt ervaren. Daartoe tracht de therapeut ook een zogeheten werkalliantie tot stand te brengen. Zoals we al zagen, is de relatie die aldus ontstaat van cruciaal belang.

De therapeut heeft technische vaardigheden geleerd om boodschappen terug te geven, om aanvaarding te communiceren en de cliënt zijn emoties goed te kunnen leren reguleren. Dat doet hij in woorden en gebaren, maar ook bijvoorbeeld met stiltes. Hij kan grenzen stellen. Er kan ook sprake zijn van zelfonthulling, het vertellen van eigen ervaringen. Als het goed is, let hij er daarbij op dat hij zich niet opdringt.

Zijn werk is relationeel en taakgericht tegelijkertijd. Zo biedt hij de cliënt een veilige omgeving waarin deze tot zelfexploratie kan komen en maakt hij gebruik van interventievormen, strategieën en procedures, alle afhankelijk van de richting waarin hij is opgeleid en daarmee samenhangend bijvoorbeeld het mensbeeld dat een bepaalde theorie of school als uitgangspunt heeft. Hij heeft ook kennis van persoonlijkheidsleer, sociale constructen en hoe die tot stand komen, van psychopathologie tot gewone vastgeroeste ideeën waardoor mensen zichzelf tot een pijnlijk soort stilstand in hun leven kunnen brengen.

Een therapeut kan niet functioneren als een wit scherm, dit werd door een van de belangrijkste grondleggers van de hedendaagse psychotherapie, Carl Rogers, benadrukt. En met een wit scherm kon hij toen nog niet een computerscherm bedoelen, vermoedelijk was er de associatie met de cinema... Wat werd bedoeld, is dat de therapeut welzeker als mens, als persoon in het proces aanwezig is.

WAT GEBEURT ER MET DE CLIËNT?

Deze weet meestal niet wat de therapeut precies doet, hij is er per slot van rekening niet toe opgeleid. De cliënt vertelt wat hem dwarszit, wat hij denkt en voelt en uit waar nodig zijn emoties. Als het goed is, ervaart hij het gesprek als aangenaam en krijgt hij de aandacht waar hij behoefte aan heeft. Hij voelt zich aanvaard, beantwoordt vragen en luistert naar de informatie en eventuele opdrachten van de therapeut. Misschien wordt hij geconfronteerd met zichzelf, met nieuwe inzichten en legt hij verbanden die verrassend zijn. Afhankelijk van het soort therapie, doet de therapeut dat ook.

Na de sessie neemt men afscheid, de cliënt doet de deur achter zich dicht en gaat, wellicht wat vermoeid nog, over tot de orde van de dag. De ontmoeting is voorbij, flarden van het gesprek zullen in de periode tot de volgende afspraak worden herinnerd en eventuele opdrachten worden vaak pas op het laatste moment voor de volgende sessie uitgevoerd. Maar het draait allemaal om die ontmoeting, de sfeer, het samenzijn, het delen van informatie, misschien het lachen, troosten en de magie van het begrijpen van de diepere zaken des levens. Twee mensen die elkaar in eerste instantie als mens herkennen, net zoals de mensen met wie zij in het gewone leven verkeren.

1.3.2 Het coachingsgesprek

En een coach bijvoorbeeld, wat doet die zoal? Die houdt zich uiteraard ook met het verhaal en de verschijning van de cliënt bezig. Er is ook sprake van empathie, begrip en kennis van de context waarin de cliënt zich begeeft. Volgens de meest gangbare opvatting van coaching is dat vooral de werkgerelateerde context, het functioneren van de cliënt in zijn werk, zijn eventuele behoefte om te veranderen en het onderzoek wat dan volgt om uit te vinden wat uiteindelijk het beste is om te doen. Daartoe moet de beginvraag van de cliënt duidelijk geformuleerd zijn en zullen tijdens het traject leer- of prestatiedoelen gesteld worden, die op hun beurt weer op verschillende manieren getoetst en geëvalueerd worden.

In het gesprek kan de coach allerlei communicatietechnieken toepassen zoals parafraseren, samenvatten, herhalen en confronteren. Net als de therapeut.

De coach kan (evenals de therapeut) met tests werken om bijvoorbeeld de persoonlijkheidsstructuur van de cliënt beter te kunnen duiden en interpreteren. De coach heeft een almaar groeiend instrumentarium, al of niet wetenschappelijk onderbouwd, tot zijn beschikking. Zo kan hij onderzoeken wat de leerstijl van de cliënt is, wat zijn talenten en competenties zijn en daar bijvoorbeeld tabellen, illustraties en kaarten bij gebruiken.

Omdat het beroep van coach nog altijd vrij is, kan hij zelf bepalen hoe hij te werk gaat, uit welke andere disciplines hij put (psychologie, filosofie, esoterie, managementtheorie).

Het accent ligt op de zelfwerkzaamheid van de cliënt, het traject is inhoudelijk toekomst- en actiegericht en zaken worden zoveel mogelijk in concrete zin besproken en behandeld.

WAT GEBEURT ER MET DE CLIËNT?

Deze verkrijgt door het concreet benoemen van zaken meer inzicht in zijn eigen handelen, context, verwachtingen, grenzen en mogelijkheden. Hij zal in actie komen en zoeken naar mogelijkheden tot verandering en verbetering waar nodig. Onrealistische toekomstscenario's worden ontmanteld en hij zal streven naar een behapbare planning.

Dit alles komt als het goed is tot stand in het gesprek met de coach, waarin net als in de therapeutische sessie op vele fronten gecom-

municeerd wordt. De cliënt, of coachee zoals men deze ook wel noemt, beantwoordt vooral de vragen van de coach en voelt zich meer en meer gemotiveerd om tot actie over te gaan. Bij dit alles is van belang dat de relatie, die zich uit in de taal en de rest van de communicatie, als positief wordt ervaren.

Dit zijn maar twee globaal geschetste voorbeelden van gesprekssituaties die, net zo min als al het andere in het menselijk leven, maar moeilijk perfect kunnen verlopen. Hoezeer we ook ons best doen om goed voorbereid te zijn, kennis van zaken te hebben, instrumenten ontwikkelen.

Zo is de concentratie van beide personen niet altijd even sterk en gericht. Men kan afgeleid worden door eigen associaties, door het zich opdringen van door elkaar lopende feiten en indrukken, maar ook bijvoorbeeld door de vraag wat je vanavond eens zult gaan doen.

Een mens kan niet alles onthouden en informatie uit eerdere gesprekken kan weggezakt zijn of juist met een andere cliënt in verband zijn gebracht. En hoe dan ook is men de ene keer beter in staat zich in te leven en zorgvuldig de vragen te formuleren dan de andere keer.

Dit geldt ook voor de cliënt; hoezeer deze ook belang hecht aan de reactie van de begeleider, ook deze kan verkeerd geïnterpreteerd en onthouden worden. Of wordt in het geheel vergeten.

De informatie die tijdens een gesprek wordt uitgewisseld, vervaagt daarna. De woorden vervliegen en men maakt al of niet bewust ieder een eigen selectie van wat onthouden wordt. Dat kan in de tijd tussen afspraken ook weer een eigen leven gaan leiden en een andere betekenis krijgen.

Er is natuurlijk ook de mogelijkheid van het geschreven verslag door een van beiden of door allebei, maar dan wordt dat gezien als een weerslag van het gesprek, terwijl juist dat verslag zelf het resultaat is van selectie, herinterpretatie en herformulering.

De begeleidende professional heeft als het goed is zelf zijn belangrijkste levensgebeurtenissen doorgewerkt in een eigen leertraject, maar onbekende of juist heel herkenbare dingen in het verhaal van de ander kunnen nog steeds verbazen of ergens iets ontregelen.

Hetgeen weer afleidt van waar het eigenlijk over zou moeten gaan. Daarnaast is er de intimiteit die kan ontstaan in een dergelijke vertrouwensrelatie. Een tijdlang ben je min of meer onderdeel van el-

kaars systeem. De cliënt kan zich gaan opstellen zoals deze dat ook doet in zijn of haar normale relaties en je daarbinnen mijn coach, mijn psych of mijn peut noemen.

En dan de tijd... Het beeld van de therapeut die op zijn klok kijkt terwijl de cliënt hevig geëmotioneerd zijn verhaal doet, kent iedereen wel. Hoe banaal ook, samen de tijd vergeten duurt nooit lang en als dat voorbij is, dan is er de klok.

Tot slot de interpretatie van zowel hetgeen er gezegd wordt als de non-verbale zaken. Ook hier speelt de tijd een cruciale rol. Hoe snel moet je reageren? Waarop reageer je en hoe doe je dat?

In alle mogelijke vormen van begeleiding van anderen draait alles om interpretatie. Dat gaat vooraf aan het verstaan van de ander en alleen als men de ander goed verstaat, kan er gewerkt worden.

Moet, nee: kan dat allemaal perfect zijn? Moeten we het allemaal kunnen overzien, begrijpen, onthouden en onder controle hebben? Dat zou het onmogelijke van ons vragen.

Zowel online als offline.

In de volgende hoofdstukken zien we hoe we in de online situatie ook die perfectie niet zullen bereiken, maar er wel zo veel mogelijk naar kunnen streven. De methodiek genaamd *Mindful Analysis*.

Aantal methodieken in coaching uit coachingsboek

Er is veel te doen omtrent het woord en beroep coaching. Veelgehoorde zinnen in dit verband: iedereen kan zich coach noemen (en doet dat ook), het is een vrij beroep, het kaf moet van het koren gescheiden worden, er is een keurmerk nodig, waar blijft die certificering.

Intussen is er kennelijk wel een beweging gaande waarin mensen met een zekere levenservaring op zoek gaan naar methoden om anderen verder te kunnen helpen. Dat kan er ook mee te maken hebben dat oude werkwijzen niet meer effectief zijn, dat men behoefte heeft aan een andere levensstijl en -mentaliteit in diepere zin en dat men zich minder op zichzelf en op materiële zaken gaat richten, en meer op de ander. Dat dit leidt tot een ruim aanbod aan methoden en technieken wekt geen verbazing. Bronnen uit alle mogelijke richtingen (psychologie, theologie, wijsbegeerte, oosterse tradities) zijn beschikbaar en vaak in eerste instantie moeilijke teksten worden steeds toegankelijker door vertalingen en bewerkingen. Daarbij staan

er in onze tijd ook wel eens mensen op die hele scharen volgers weten te vergaren, denk aan Stephen Covey of Eckhart Tolle.

Om een greep te doen uit de veelheid aan resultaten daarvan, verwijzen we voor een uitgebreide indruk graag naar *Het Coachingsmethodenboek* (2011).

- *Coachen met Covey*
- *Coachen op Competenties*
- *Gestaltcoaching*
- *Het Koersonderzoek*
- *Systemisch Coachen*
- *Voice Dialogue en de Psychologie van de ikken*
- *The Work of Byron Katie*