

## Hoe ik in mijn praktijk als online begeleider een relatie bouw met mijn cliënten

In het vakgebied van professioneel begeleiden wordt de relatie tussen cliënt en professioneel begeleider wel beschreven als cruciale factor voor een succesvol begeleidingstraject. Een goede begeleidingsrelatie wordt gekenmerkt door een zogenaamde 'klik'. Als ik mijn cliënten vraag naar die klik, dan leggen ze uit dat 'het gewoon goed voelt', 'ze vertrouwen in me hebben' of 'ze zich veilig bij me voelen'. Ik vraag me weleens af wat ik doe dat zij dat zo ervaren? Is het mijn uitstraling, mijn aandachtige manier van luisteren, mijn stemgebruik, de energie tussen ons of gaat het ook over wat ik zeg? Sinds ik me gespecialiseerd heb in online begeleiding en online leren, denk ik meer zicht te hebben op wat maakt dat mijn cliënten een klik ervaren.

**AUTEUR:** Marjanne Peters

Online begeleiding gaat over begeleiding via videobeeld of telefoon, maar ook over geschreven begeleiding via e-mail of chat, zonder stemgeluid of beeld. In dit artikel focus ik me op e-mailcoaching: geschreven online begeleiding. De connotatie van geschreven begeleiden is dat het kil, afstandelijk en zakelijk is. En dat er slechts moeizaam een relatie tot stand kan komen. Ik zie dat ook, als ik kijk naar het gemak waarmee we in zakelijke context e-mail gebruiken. In een zakelijke context wordt online communicatie ingezet uit oogpunt van efficiency. Snel en gemakkelijk informatie delen, vragen stellen of zeggen wat je wil zeggen. De inhoud is waar het om draait en daardoor vallen mensen nogal eens met de deur in huis, worden verkeerd begrepen en zijn weer uit contact voor je het door hebt. Berichten worden geregeld geschreven zonder persoonlijke aanhef en afgerond met een afgekorte groet of geautomatiseerde handtekening. De efficiency overheerst en het lijkt erop dat we dit aanvaarden als bijkomstigheid van online communicatie; het hoort erbij. Totdat je professioneel online gaat begeleiden en je leert dat je een relatie met je cliënt kunt bouwen, zonder dat je elkaar ooit hebt gesproken of gezien. Dan gaat er een wereld voor je open, tenminste zo was dat voor mij.

Als je voor online begeleiden kiest, betekent het dat je bewust werkt aan het tot stand brengen en behouden van de online relatie. Ieder contact

opnieuw, tot het moment dat je sociale nabijheid hebt verwezenlijkt en je wat meer ruimte kunt nemen om de blik op de relatie te verruimen. Dit moment ontstaat meestal als je in een vloeiend ritme van contacten bent gekomen. Wordt dit ritme onderbroken, dan vraagt het van de begeleider om opnieuw bewust aandacht te schenken aan elementen die bijdragen aan het tot stand brengen van de relatie. Ribbers en Waringa (2012) maken een vertaalslag van taalwetenschap naar online begeleiding. Zij schrijven over de taalstrategieën van Erica Huls (2007), die behulpzaam zijn bij het creëren van sociale nabijheid. Een voorbeeld van een strategie die de sociale nabijheid bevordert: 'Breng over aan je gesprekspartner dat je iets bewonderenswaardig of interessant vindt'. Naast het creëren van sociale nabijheid met behulp van taalstrategieën, zet ik bij online begeleiding meer aspecten in om de relatie tot stand te brengen en te behouden.

#### **Welkom**

Het begint voor mij met de cliënt zich welkom laten voelen in het contact. In face-to-facebegeleiding begin je ieder contact bewust of onbewust met een welkomstritueel: je geeft een hand, heet de cliënt welkom, neemt de jas aan, vraagt of hij een goede reis heeft gehad, biedt wat te drinken aan en laat hem plaatsnemen. Pas als de cliënt is gaan zitten en in het moment is gekomen, begin je je gesprek. Geschreven begeleiding vraagt ook een welkomstritueel. Als ik start met een online begeleidingstraject, neem ik de tijd om elkaar te leren kennen in een reeks van

55

Door aan te sluiten op de taal van mijn cliënt, door bijvoorbeeld zijn woorden te spiegelen of te citeren, voelt mijn cliënt zich begrepen.

dialogen. En ik geef de cliënt de tijd vertrouwd te raken in de online omgeving. In meerdere dialogen komen we dicht bij elkaar, waarna ik overga tot een beperkter welkomstritueel. Het beperkte welkom geef ik vorm door ieder bericht te starten met een compliment, erkenning of waardering. Een oprecht compliment dat gericht is op de cliënt; soms op inhoudsniveau, vaker op procesniveau of gevoelsniveau. “Wat beschrijf je een mooi inzicht”, is een voorbeeld van een krachtig compliment. Dit beperkte welkomstritueel voer ik ieder bericht opnieuw uit, tot het moment dat we met elkaar in een ritmische contactfrequentie zijn gekomen en de sociale nabijheid vanzelfsprekend is. Soms kun je dan ook zonder welkomstritueel direct je boodschap brengen. Het is aan de online begeleider om het juiste moment te kiezen om over te stappen naar het beperkte welkomstritueel of naar een directe boodschap. Mijn aanpak? Bij twijfel kies ik het beperkte welkomstritueel. Dan zit je altijd goed.

### Veilig voelen

De cliënt die zich veilig voelt geeft zichzelf en de professioneel begeleider toegang tot zijn diepere kern, waar meestal een sleutel ligt voor doorbraak, ontwikkeling en vooruitgang. In geschreven begeleiding kent het aspect veilig voelen meerdere invalshoeken; aan drie ervan hecht ik veel waarde.

#### 1. Privacy

Online veilig voelen gaat over veiligheid van informatie, over privacy van gegevens die worden opgeslagen. Van wie zijn de gegevens en voor wie zijn die toegankelijk? Als online begeleider dien ik de technische veiligheids- en privacyaspecten op orde te hebben. Daarom werk ik in via een beveiligd online coachplatform.

#### 2. Ethische normen

Online veiligheid gaat ook over de privacy en ethische normen van de professioneel begeleider. Daar waar gesproken woorden aan het

geheugen kunnen ontsnappen, in de tijd kunnen vervliegen, staan geschreven woorden zwart-op-wit. Hoe ik daar als begeleider mee omga is onderwerp van gesprek met mijn cliënt.

#### 3. Onzekerheden

Veilig voelen heeft tevens te maken met het wegnemen van onzekerheden. Weten waar je aan toe bent, geeft een veilig gevoel. Ik bespreek met mijn cliënt de manier waarop we samenwerken, wat hij van mij mag verwachten, de contactfrequentie en mijn reactietijd. Als ik onverwacht meer tijd nodig heb om te reageren, dan laat ik dat weten. Het is een omgangsvorm die in online begeleiding bijdraagt aan het gevoel van veiligheid. Je kunt het verwachtingsmanagement noemen.

#### Vertrouwen

Vertrouwen in een professionele relatie is voor mij een optelsom van vertrouwen geven, aansluiten bij de cliënt en je eigen grenzen kennen en benoemen.

Vertrouwen geven in geschreven begeleiding gaat over de keuzes die je gedurende het begeleidingsproces maakt. Door de cliënt daarin te betrekken, stimuleer je zelfregie en zelfvertrouwen van de cliënt. In de praktijk betekent het dat als meerdere stappen mogelijk zijn in de ontwikkeling, ik de cliënt vraag waar hij mee wil beginnen. Of als het thema van de cliënt zowel thuis als op het werk speelt, ik de cliënt vraag waar hij zich als eerste op wil richten. Zelfregie zie ik als bouwsteen voor vertrouwen en daarmee is het voor mij een element bij het tot stand brengen van een professionele relatie.

Als online begeleider merk ik dat aansluiten bij mijn cliënt ook vertrouwen geeft. Door aan te sluiten op de taal van mijn cliënt, door bijvoorbeeld zijn woorden te spiegelen of te citeren, voelt mijn cliënt zich begrepen. We spreken dezelfde taal en dat wekt vertrouwen. Aansluiten op de leervoorkeur van mijn cliënt, door

werkvormen aan te reiken die bij hem passen, helpt mijn cliënt in het diepe te stappen. Vragen of opdrachten die ik geef zijn soms spannend, want inzicht en bewustzijn is lang niet altijd aangenaam. Door qua vorm bij de leervoorkeur aan te sluiten, heeft de cliënt houvast waardoor hij zich durft te openen voor het onbekende. En als de cliënt op basis van deze ervaring het vertrouwen in mij heeft, kan ik op den duur de grenzen oprekken en ook buiten de comfortzone van de cliënt gaan werken.

Mijn cliënten geven ook aan dat het vertrouwen in mij versterkt wordt doordat ik een realistisch beeld schets van wat ik wel en niet kan en mezelf kwetsbaar durf op te stellen. Het kennen van jezelf en de grenzen van je eigen mogelijkheden ligt hieraan ten grondslag.

#### Tot slot

Is dit nu allemaal zo anders dan in face-to-face-begeleiding? Wat mij betreft niet. Als je online wilt gaan begeleiden en je vraagt je af hoe dat werkt met de relatie met je cliënt, stel

jezelf dan vooraf enkele vragen: Hoe breng ik in face-to-facebegeleiding de relatie tot stand met mijn cliënt? Wat doe ik, hoe doe ik het en wat betekent het als ik diezelfde kwaliteiten wil inzetten in online begeleiding?

Ga je gebruikmaken van telefoon of videobeeld als begeleider, denk dan na over een welkomstrueteel dat bij het medium, bij jou, maar vooral bij je cliënt past. Voor de schrijvend begeleider in spe is het een uitdaging ieder bericht te starten met een oprecht compliment en/of waardering. Echter, oefening baart kunst. En wat zou het onze samenleving aangenamer maken als we die kunst in iedere vorm van communicatie gaan toepassen. Ik wens het ons toe.

#### Referenties

- Huls, E. (2007). *Dilemma's in menselijke interactie: Een inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik*. Amsterdam: Boom.
- Ribbers, A., & Waringa, A. (2012). *E-coaching: Handboek voor het nieuwe coachen*. Amsterdam: Boom/Nelissen.

## Marjanne Peters

Marjanne Peters (1965) is sinds 1999 organisatieadviseur, trainer, executive en teamcoach. Haar bedrijf Co-creation Company is gespecialiseerd in online begeleiding, online leren en leiderschaps- en organisatieontwikkeling. Sinds 2011 is zij Certified eCoach Level III en onder meer werkzaam als senior trainer in de Specialisatie e-coachen van Europees Instituut De Baak.  
[www.co-creationcompany.com](http://www.co-creationcompany.com) en [www.europeesinstituut.nl](http://www.europeesinstituut.nl)