

Chatcoachen

Eerst doen, dan geloven

Chatcoachen is een vorm van e-coaching dat sterk in opkomst is. Voordelen van e-coaching die vaak worden genoemd zijn de bereikbaarheid, toegankelijkheid, inzichtelijkheid en kostenbesparing. De fysieke afwezigheid en daarmee het ontbreken van non-verbale communicatie worden als de belangrijkste nadelen van e-coaching genoemd. Elkaar in de ogen kunnen kijken. Dat is een absolute voorwaarde voor een succesvol coachingstraject, zou je denken. Coach en coachee die samenkomen voor persoonlijke gesprekken: dat is toch de basis voor een vertrouwensrelatie? 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. Ook online coaching in de vorm van chatcoaching heeft zijn eigen sterke kanten.

De 'ChatCoach' is een webapplicatie waarbinnen onder anderen instant text messaging (chat), webmail en uitwisseling van coachmodellen mogelijk worden gemaakt. Binnen deze webapplicatie wordt arbeidsgerelateerde coaching gefaciliteerd. 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.

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 coachingstraject meer diepgang geven dan traditionele 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. Dit is onderzocht door te meten of de coachvorm van invloed is op de effectiviteit van coaching.

ONDERZOEK NAAR CHATCOACHEN

In het kader van dit verkennend onderzoek hebben respondenten eenmalig deelgenomen aan een chatcoachsessie of een face-to-face coachsessie. De effectiviteit van coaching is gemeten aan de hand van een verandering in de scores op de drie psychologische basisbehoeften van de Self-Determination Theory (Deci en Ryan, 1985), te weten Autonomie, Competentie en Sociale Verbondenheid. Een stijging in de scores op deze variabelen na afronding van de coachsessie werd binnen dit onderzoek beschouwd als bewijs voor de effectiviteit van de 'ChatCoach'-methodiek. Ter controle is er tevens onderzocht of er ook een verandering waarneembaar was bij de controlegroep van coachees die een reguliere face-to-face coachsessie gevolgd hebben.

De scores op de drie psychologische basisbehoeften zijn gemeten aan de hand van een vertaling van de Basic Psychological Needs Scale (BPNS) (Deci & Ryan, 2000). Door middel van vergelijking van de scores op de drie psychologische basisbehoeften uit een voormeting en een nameting kon er antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag:

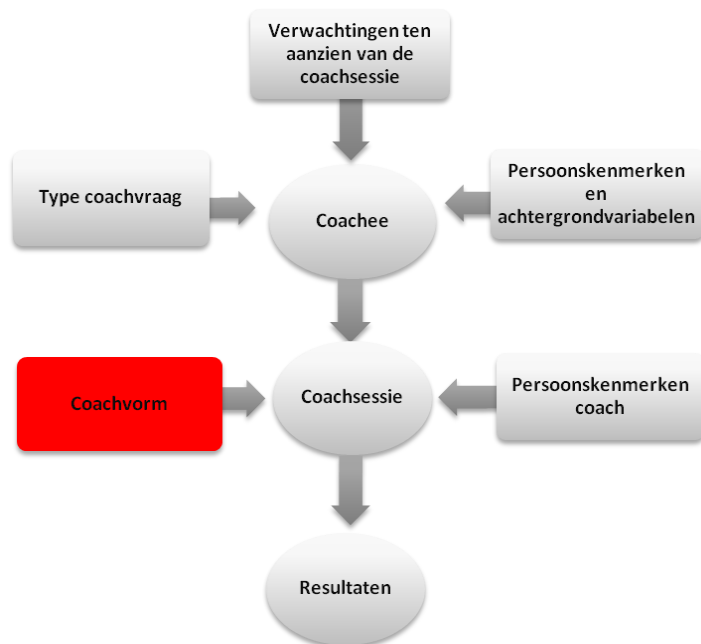
Is chatcoaching via de 'ChatCoach' een effectieve coachingsmethode?

Wat een dergelijk onderzoek complex maakt, is dat verschillende factoren een beoogde gedragverandering door coaching kunnen beïnvloeden. Als je wilt bepalen of een verandering daadwerkelijk door coaching wordt veroorzaakt, dan moet je op alle andere relevante 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 respondent heeft van de coachsessie.
- 2) De persoonskenmerken en achtergrondvariabelen van de respondent.
- 3) Het type coachvraag.
- 4) De persoonskenmerken van de coach.
- 5) De gehanteerde coachvorm/methode.

De verwachtingen en persoonskenmerken van de respondent 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 (Gosling, Rentfrow, & Swann, 2003) en biografische gegevens). De coachvraag draaide bij alle coachees om een arbeidsgerelateerde kwestie. Om de persoonlijke invloed van de coach te beperken, gebruikten we een coachprotocol, 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 respondenten met een sessie via de 'ChatCoach' hadden een iets hogere opleiding vergeleken met de andere respondenten. Voor deze verschillen in opleidingsniveau controleerden we met het statistisch rekenprogramma SPSS.



Figuur 1: Onderzoeksmodel Effectiviteit Coachsessie (Waringa, 2009)

RESULTATEN ONDERZOEK NAAR CHATCOACHEN

Na analyse van de dataset mag er geconcludeerd worden dat er na één coachsessie geen verbeteringen zijn opgetreden bij de controlegroep met face-to-face coachees. Wel is er een verbetering opgetreden in (de gevoelde mate van) Competentie bij de coachees die een coachsessie hebben gehad via de 'ChatCoach'. Daarmee mogen we aannemen dat de respondenten, na deelname aan een coachsessie via de 'ChatCoach', meer geloof hebben gekregen in hun eigen kunnen, beter in het dagelijks leven te kunnen laten zien wat ze kunnen en meer tevreden zijn over hetgeen ze bereikt hebben in hun leven.

Bij beide aangeboden coachvormen (chatcoachen en face-to-face coachen) binnen dit onderzoek lag de focus op competentiegericht leren. Het contact tussen de coach en de coachee was gericht op het vergroten van zelfkennis waarbij inzicht verkregen wordt in denk- en gedrag patronen en aanwezige talenten van de coachee, en daardoor mogelijkheden verkrijgt om in de dagelijkse praktijk hernieuwd handelen in te zetten. Als het gaat om het verbeteren van (de gevoelde mate van) Competentie laten de resultaten binnen dit onderzoek zien dat de 'ChatCoach'-methodiek een effectieve coachvorm is.

Voorafgaand aan de coachsessie bleken de chatcoachees geen uitgesproken negatieve of positieve verwachtingen te hebben ten aanzien van de coachsessie. Echter na afronding van de chatcoachsessie bleken de verwachtingen van de coachees te zijn overtroffen. Dit zelfde bleek op te gaan voor de verwachtingen omtrent het goed helder krijgen van het eigen ontwikkelingspunt en het uiteindelijk goed kunnen verwoorden van het ontwikkelingspunt tijdens de chatcoachsessie. In beide gevallen bleek dit beter te zijn gegaan dan de chatcoachees aanvankelijk hadden verwacht. De uitdrukking 'eerst doen, dan geloven' lijkt hier dan ook van toepassing te zijn.

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 Universiteit van Tilburg gedemonstreerd. Zie voor meer informatie en het programma: www.uvt.nl

Na 26 maart 2010 komt daar tevens een link beschikbaar om het onderzoeksrapport te downloaden.

26 februari 2010

Auteurs:

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.

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 A.M. 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.

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, pp. 660 – 664

Ponte, M. (2010) Chatcoachen: Een zinvolle vorm van online coachen. Tilburg, Wetenschapswinkel Universiteit van Tilburg.