

Hoe kan online coaching offline coaching versterken?

Handreiking voor studentcoaches

Fontys Hogescholen, Dienst Onderwijs en Onderzoek (dienstonderwijsenonderzoek@fontys.nl)

Eindhoven, 30 juni 2020

Dimphy Hooijmaijers en Brechje Schouten (red.)

Status: versie 1.0

Inhoud

Inleiding.....	3
Rol van coaching.....	3
Gebruik van video, telefoon, chat en mail	3
Tabel 1: Kenmerken en gebruik varianten online-coaching.....	4
Tips:	5
Tabel 2: Varianten in relatie met doel.....	5
Maken van afspraken / randvoorwaarden.....	5
Bronnen.....	6

Inleiding

Online coaching biedt nieuwe, interessante mogelijkheden om studenten in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling te begeleiden zonder dat ze fysiek aanwezig moeten zijn. Uit een recent uitgevoerd reviewstudie (Sanden, 2013) naar effectieve blended leeromgevingen blijkt dat een aantal voorspellers voor een effectief leerproces in een blended omgeving te weten motivatie en zelfregulatie, interactie en feedback en actief leren, juist kunnen worden versterkt. In deze handreiking staat een eerste aanzet om vanuit nieuwe inzichten en ervaringen te komen tot richtlijnen. De handreiking is tot stand gekomen in samenwerking met experts van Fontys en blijft voorlopig in ontwikkeling.

Rol van coaching

Coaching wordt gezien als een krachtig middel om leerprocessen van studenten in de essentie te stimuleren (Griffiths, 2005; Woudt-Mittendorff & Visscher-Voerman, 2019), zowel in een groep als individueel. In deze handreiking wordt de volgende definitie gebruikt: coaching is een vorm van begeleiden die erop is gericht gedrag van studenten en lerende professionals in positieve zin te veranderen. Hierbij wordt uitgegaan van de verandermogelijkheden en groei van ieder mens en in de blijvende wisselwerking tussen inzicht en gedrag (Hisschemöller, 2006; Wildflower & Brennan, 2011). Binnen Fontys zijn uitgangspunten van coaching geformuleerd: coaching is betekenisvol en uitdagend, gericht op binding, betrokkenheid en het stimuleren van persoonlijk leiderschap, en het stimuleren van persoonlijke groei en professionele identiteitsvorming. Rijke feedback, het stellen van vragen in een veilige online omgeving en het bieden van ondersteuning zoals advies en modeling (Visscher-Voerman, 2018) zijn onmiskenbare docentvaardigheden die ingezet worden bij coaching. Afhankelijk van het proces van de student of de groep studenten kan een combinatie van offline- en online-coaching ingezet worden om dit doel te bereiken. Binnen deze handreiking wordt voornamelijk ingegaan op de groeiende mogelijkheden die online coaching biedt om offline coaching te kunnen versterken.

Gebruik van video, telefoon, chat en mail

De voorkeur voor veel coaches ligt bij offline-coaching, omdat het elkaar echt leren kennen en het opbouwen van een vertrouwensband sneller en gemakkelijk gaan. Bepaalde vormen van coaching, waarin zicht op de interactie belangrijk is (o.a. spelvormen), zijn online niet goed uit te voeren. Toch kunnen online interventies het coachproces versterken. Het is een misvatting dat online-coaching weinig effectief is. Juist de flexibiliteit in tijd en plaats, maakt deze vorm zeer waardevol als aanvulling op offline-coaching.

Er zijn grofweg vier varianten van online coaching te onderscheiden naar de wijze waarop het contact wordt gelegd (Ribbers en Warringa, 2019): video coaching, telefoon coaching, mail coaching en chat coaching. Hieronder staan de belangrijkste kenmerken op basis waarvan een weloverwogen keuze kan worden gemaakt worden om de offline momenten te versterken.

Tabel 1: Kenmerken en gebruik varianten online-coaching

Video	Telefoon	Mail	Chat
kenmerken			
beeld en geluid	geluid	schrift	schrift met emoji's
synchroon = plaats onafhankelijk		asynchroon = plaats- en tijdonafhankelijk	
<ul style="list-style-type: none"> • mogelijkheid om rijke feedback te geven aan de studenten(groep) en aan elkaar. • vooraf inplannen/ roosteren • bij meer dan twee deelnemers ook interactie stroomlijnen <p>NB: lijkt het meest op offline; in vergelijking is non-verbale communicatie en directe interactie (waaronder spelvormen en fysiek meer dynamische werkvormen) minder aanwezig of afwezig en moeilijker te stimuleren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • geen beeldscherm nodig • minder plannen 	<ul style="list-style-type: none"> • af te stemmen op de mogelijkheden van coach en student (agenda-technisch bijv.) • ruimte en tijd om goed gedachten te vormen / ordenen bij het formuleren • opgeslagen waardoor leerproces te volgen en inzichtelijk is (ook voor student zelf), terug te lezen, te reflecteren, verbanden te leggen, te structureren; helpt student om doelen te bereiken en te zien dat hij voortgang maakt; vraagt om opdrachten en doelbewuste geschreven interventies vanuit de coach die de student verder helpen in zijn ontwikkeling. 	<ul style="list-style-type: none"> • ad hoc • informeel
Gebruik			
voor 'coachgesprekken' en 'vinger aan de pols' monitoring / empowering voortzetten en versterken opgebouwde vertrouwensband (offline start is voorwaardelijk voor een effectieve coaching op persoonlijke leerdoelen)		informatie-uitwisseling	aanmoediging (succes wensen, vragen hoe het gegaan is, herinneren aan, vragen om korte reactie)
Tool			
MS teams, (zie ook algemene instructies : voor tips om effectieve MS teams omgeving in te richten voor groepen studenten)		Telefoon	Fontys mail
			MS teams of WhatsApp

Tips:

1. Start offline: dit is voordeliger voor een effectieve coaching op persoonlijke professionele leerdoelen; een goede relatie, elkaar echt kennen en vertrouwen in elkaar zijn voordeliger.
2. Gebruik offline om het vertrouwen op te bouwen dat nodig is om effectief te kunnen werken in een groep en om elkaar feedback te kunnen en durven geven.
3. Gebruik offline of face-to-face voor leersituaties waarbij langduriger aaneengesloten samengewerkt wordt.
4. Een nieuw contact opbouwen via online coaching en coaching enkel laten plaatsvinden in een online versie is niet wenselijk voor het opbouwen van een band met je student en van de studenten met elkaar.
5. Blijf achterhalen bij welke type coaching de student het meest gebaat is (vinger aan de pols of intensief contact, elkaar zien of juist schrijven, etc.) zodat het coachtraject zo passend mogelijk voor student en coach kan worden ingezet.
6. Let op signalen: Bij minder non-verbale communicatie is het van belang alert te zijn op andere signalen om daar vervolgens op een goede manier op te reageren; het is tevens van belang vaker aannames over gedachten en emoties van de ander te checken tijdens een gesprek.
7. Houd bij schriftelijk coachen een actieve schrijfstijl aan waardoor je de student activeert; laat vooral de student schrijven en reageer kort, stimulerend en eenduidig en ben concreet in de opdrachten/taken.
8. Groepsgesprekken rondom persoonlijke ontwikkeling, studievoortgang of rondom bijvoorbeeld talentontwikkeling en samenwerking gaan online moeizamer; de spontane energie en het reageren op elkaar via video of telefoon wordt als lastiger ervaren. Vaak is er meer of andere regie nodig op de interactie om iedereen aan bod te laten komen. Door elkaar praten via teams is nog lastiger dan door elkaar praten in een offline situatie. Het vraagt veel van de coach om de groepsdialoog niet 'plat' te regisseren, maar wel enige regie te voeren. Een tip is om in vaste subgroepen te werken in een MS-teams-omgeving en geheimhouding/ vertrouwelijkheid expliciet te contracteren. Dat is online lastiger dan fysiek.

Tabel 2: Varianten in relatie met doel

Coaching op:	Video coaching	Telefoon coaching	Chat coaching	Mail coaching
individueel: motivatie, welzijn en professionele identiteitsvorming	X	X	X	X
groepsproces	X			
leerproces (inhoudelijk)	X			X

Maken van afspraken / randvoorwaarden

Zowel uit onderzoek als uit de ervaringen van docenten van Fontys blijkt dat online coachen meer tijd kost. Er is voor een aantal studenten meer tijd en aandacht nodig wanneer coaching vooral online plaatsvindt. Zij hebben meer (korte momenten) nodig om aan het studeren te blijven. Dit betekent voor de coach dat die zich bewust moet zijn van zijn mogelijkheden en die goed moet afstemmen met de (groep) studenten. Het is belangrijk om met het MT afspraken te maken en alle docenten te professionaliseren en te faciliteren. Denk daarbij aan:

- agendamanagement (afspraken maken op de volgende dagdelen:...);
- verwachtingen naar studenten en naar elkaar met betrekking tot reactietijd op mails of de chat;
- bewust wel of juist niet deelnemen aan een appgroep met studenten;
- periodieke intervisie over e-coaching;
- privacy en gedragsregels;
- werk- of privénummer beschikbaar stellen aan studenten.

Bronnen

- Fontys Uitgangspunten voor Coaching en Welzijn (2019). Eindhoven: Fontys Hogescholen. Geraadpleegd via: www.fontys.nl/studentcoaching.
- Griffiths, K. E. (2005). Personal coaching: A model for effective learning. *Journal of Learning Design*, 1(2), 55-65.
- Ribbers, A. & Waringa, A. (2019). *E-coaching: Direct aan de slag met het nieuwe coachen*. Amsterdam: Boom Uitgevers.
- Sanden, E. van de. (2013). *Effectieve blended learning in het hoger onderwijs. Een systematische reviewstudie*. Utrecht: Universiteit Utrecht).
- Woudt-Mittendorff, K., & Visscher-Voerman, I. (2019). *Docent als coach van het leerproces*. (2019). *Onderwijsinnovatie*, juni 2019.
- Visscher-Voerman, J.I.A. (2018). *Perspectieven op onderwijsinnovatie*. Lectorale rede, in verkorte vorm uitgesproken op 12 december 2018, Saxion Hogeschool, Deventer.
- Wildflower, L., & Brennan, D. (Eds.). (2011). *The handbook of knowledge-based coaching: From theory to practice*. John Wiley & Sons.