

Integratie van social media in de begeleidingskunde

Ulrike WILD

INLEIDING De technologische ontwikkeling van de afgelopen decennia voorziet ons van nieuwe mogelijkheden om informatie en kennis te delen: veel is te vinden op het worldwide web, in Wikipedia, blogs, nieuwssites, apps, YouTube, enzo voort. We hebben nieuwe manieren om met elkaar te communiceren: via e-mail en sociale media (zoals Twitter, LinkedIn en Facebook; voor een overzicht zie Bathoorn, 2012). Door deze nieuwe media raken we gewend aan (meer of minder) constante korte kleine (asynchrone) uitwisselingen en blijven we op de hoogte van elkaars inzichten en ontwikkeling. Ook komen er steeds meer mogelijkheden synchroon te communiceren, bijvoorbeeld via chats, Skype, sms en FaceTime. Wat men ook er ook van vindt, de aantallen gebruikers spreken voor zich. Niet alleen de jonge generatie maakt er gebruik van, ook ouderen nemen deel aan deze nieuwe collectieve realiteit en vormen nieuwe concepten en verwachtingen.

In dit artikel ga ik in op de relevantie van bovengenoemde ontwikkelingen voor verschillende formele leersettingen in het kader van professioneel begeleiden. Mijn uitgangspunt is dat social media, als nieuwe vormen van met elkaar verbonden zijn, ook gebruikt kunnen worden in leersituaties (zowel formele als informele), voor het delen van kennis en inspiratie, voor steun, voor informatie, om te netwerken en om ons te profileren.

Door het nieuwe ervan zouden we zelfs kunnen spreken van een nieuw paradigma op begeleidingsgebied, met eigen mogelijkheden, voordelen en nadelen, en met een relatief nieuwe rol voor de professioneel begeleider: die van leerregisseur. Het betekent bijvoorbeeld dat je door social media te integreren in de begeleiding oude vormen van begeleiding moet loslaten, ten

U. Wild is manager business development en senior consultant bij Schouten en Nelissen. E-mail: ulrike.wild@sn.nl.

gunste van nieuwe begeleidingskaders. Het biedt verder de voordelen van continue begeleiding dicht op de praktijk en daaruit voortvloeiende leervragen. En dan heb ik het nog niet gehad over het voordeel dat men prima vanuit verre zonnige kusten kan superviseren en coachen! Meer dan een moderne computer en internetverbinding is immers niet nodig.

EFFECTIEF LEREN Wat betreft leren ga ik er ten eerste van uit dat men het meest effectief leert en zich ontwikkelt als leren vraaggestuurd is. Er zijn veel studies die dat bevestigen (o.a. Bransford, Brown & Cocking, 1999). Dat wil zeggen, als het proces vertrekt vanuit de leervraag van de begeleide, voortkomend uit ervaringen en observaties uit de dagelijkse praktijk. Ten tweede moeten reflecties leiden tot veranderingen in cognities. Ten derde is het belangrijk dat de gedragsveranderingen die uit de cognitieve verandering voortvloeien, stapsgewijs in de praktijk geïmplementeerd worden en daar ook als relevant worden ervaren. Ten vierde is het belangrijk om steun te bieden en deze ook vraaggestuurd aan te bieden. Ook weten wij dat mensen voortdurend tevens informeel leren, bijvoorbeeld door dagelijkse uitwisseling met anderen: door tips, inspiraties en voorbeelden, door afkijken, 'learning on the job', door alle mogelijke soorten feedback, door spontane inzichten bij onverwachte gebeurtenissen.

De huidige praktijk van supervisie is traditioneel gebaseerd op 'face to face'-interventies met tussentijdse huiswerkopdrachten zonder begeleiding daarbij (over dat laatste zie Bennink, 2006). De vraag is of we door de mogelijkheden die de nieuwe media ons bieden, niet veel beter voldoen

aan de eisen van effectief leren: vraaggestuurd, praktijk- en transfergericht, steun als nodig, en met het erbij betrekken van informeel leren. Door en met moderne media en e-tools kunnen we verbonden zijn en blijven en continu inspelen op vragen in en uit de praktijk van degenen die we begeleiden. We kunnen hen activeren om van inzicht naar praktijk te komen, door hen gericht te laten experimenteren op basis van opdrachten die aanzetten tot stapsgewijs oefenen ter verbetering van professioneel handelen. Over deze ervaring kunnen we online met elkaar reflecteren, conclusies trekken en overgaan tot nieuw experimenteren.

Het volgende voorbeeld illustreert de mogelijkheden.

De gecoachte, een veertigjarige vrouw, zat in een revalidatieproces en had door fysieke problemen last van sterk wisselende concentratiestoornissen. Door haar fysieke situatie was het was nagenoeg onmogelijk een klassieke 'face to face'-coaching toe te passen. E-coaching was de reddende uitweg voor de begeleiding. We hielden korte sessies, synchroon als het uitkwam en asynchroon zodat zij de tijd kon nemen wanneer zij zich goed genoeg voelde. We maakten gebruik van Skype (met beeld), chat, mail, telefoon, online-vragenlijsten en online-testen en opdrachten. De intake verliep 'face to face', alsmede de afronding met haar, de werkgever en P&O. Het geheel werd een traject van drie maanden, met meerdere keren per week kort contact en opdrachten. De frequente maar korte online-sessies hadden als voordeel dat er continuïteit ontstond in de begeleiding. De 'face to face'-intake, geregelde online-sessies en

het permanente online-contact zorgden voor een vertrouwensband als basis voor de begeleiding.

Haar feedback was dat de online-contacten voor een erg vertrouwelijke en intieme sfeer zorgden: dat zij op elk moment van de dag en vanuit elke locatie (zelfs als zij bedlegerig was) haar verhaal kon doen, in alle rust achter de pc, stimuleerde persoonlijke uitingen. Maar zij nam ook vaak contact op tijdens haar werk, om belangrijke voorvallen te melden of meteen te bespreken. Af en toe heb ik naar de telefoon gegrepen om mogelijke misverstanden die via schriftelijke communicatie kunnen opduiken uit de weg te ruimen, om even door te vragen als ik vermoedde dat er iets achter lag of als ik specifieke informatie wilde hebben (bijvoorbeeld naar aanleiding van een reflectie) of om de 'tone of voice' te verhelderen. (Bijvoorbeeld: bedoelde ze het serieus of was het ironisch of als grap bedoeld?) Ze is ondertussen gerevalideerd en heeft een leuke nieuwe baan gevonden.

Leren: van injectie naar infuus?

Om de mogelijkheden van social media effectief te integreren in de werkpraktijk van begeleiden, is enig omdenken nodig met betrekking tot het begeleidingskader. Uit zowel de theorie als de praktijk van supervisie en coaching blijkt hoezeer we deze begeleidingsvormen op 'face to face'-sessies hebben ingericht, uiteraard ingegeven door het uitgangspunt dat elkaar ontmoeten en synchrone communicatie het meest attractieve en effectieve kanaal is om een leerproces tussen 'meester' en 'leerling' in gang te zetten. Een 'face to face'-gesprek betekent snelle, rijke en synchrone communicatie,

met de mogelijkheid om verdiepende vragen te stellen en direct misverstanden en onduidelijkheden te verhelderen. Ook geven de zichtbare, hoorbare en voelbare non-verbale signalen waardevolle informatie over de gesprekspartner en over wat interventies van de begeleider emotioneel teweegbrengen, terwijl er de mogelijkheid is dit onmiddellijk te bespreken.

We leren in onze opleidingen hoe we deze gesprekken sturen en vorm geven om het leerproces optimaal in gang te zetten of te bevorderen. Veelal richten zich deze interventies vooral op inzicht en reflectie, met de bedoeling via een cognitieve verandering te komen tot verbeterd professioneel handelen van degene die we begeleiden. Zodoende steunen wij in de manier waarop wij vorm geven aan het leren op de 'face to face'-bijeenkomsten. Gevolg daarvan is dat deze door hun periodieke karakter - soms ongewild - een soort regelmatige 'injectie' voor het leer- en ontwikkelproces kunnen worden (en vaak ook zijn), waarbij de lerende tussen de bijeenkomsten in de tijd krijgt te verteren en de 'stof' in de praktijk te brengen (bijvoorbeeld door middel van huiswerkopdrachten). Is de stof verteerd, dan wordt het tijd voor een nieuwe injectie.

Met de nieuwe mogelijkheden kunnen wij het leren meer laten lijken op een infuus; een continu leerproces, zoals de casus laat zien. Het fundament van het leerproces is dan niet meer het 'face to face'-begeleidingsgesprek maar het 'leergesprek' via e-tools. Daarmee blijkt ook de inhoud van dat leergesprek te veranderen, voor zover deze voortkomt uit de dagelijkse realiteit en beleving van de begeleide, diens vragen en zijn ervaringen. In feite betekent dit het



loslaten van de grondstructuur van begeleidingsgesprekken (zoals het hiervoor aangeduide raamwerk van supervisie). Wel zijn incidentele 'face to face'-sessies nog een bruikbaar kanaal: met de snelle, rijke, synchrone communicatie zijn zij een uitstekend medium waarmee men de diepte van de reflectie kan opzoeken. En waar dit in het leerproces nodig is, bepleit ik dit vooral te doen.

Maar ook online-ontmoetingen kunnen krachtige ontmoetingen zijn, met voor sommigen als bijkomend voordeel dat van de relatieve afstand, die maakt dat mensen zich juist veiliger voelen om tot diepgaande ontboezemingen te komen. Daarbij kan een 'face to face'-gesprek een prima starten eindpunt zijn. Communicatie via online-media kan voor veel mensen eenvoudiger worden als men elkaar wel kent. 'Face to face'-gesprekken en online-begeleiding kunnen elkaar dus idealiter versterken: daar waar het een tekortschiet, vult het ander aan. Behalve de complementariteit kunnen bij de keuze voor een 'face to face'-gesprek of contact via media praktische omstandigheden een rol spelen, zoals de eventuele reisafstand en werktijden. Voorwaarde is echter wel ervaring met en beschikbaarheid van de te gebruiken media en programma's, zowel bij de begeleider als bij de begeleide.

Van coach naar leerregisseur?

Wat betekent het gebruik van social media voor onze rolopvatting? Krijgen we geen te actieve rol? In mijn optiek moeten we meer een 'leerregisseur' worden, die het leerproces mede vorm geeft door doelgerichte opdrachten, die leerervaring weet te initiëren en te activeren, steun en feedback geeft, helpt waar het vastloopt door

nieuwe ideeën en impulsen te geven en die echt 'leert leren' door in te haken waar de eigen leerstrategie van de begeleide te kort schiet en daarbij (ook) nieuwe media gebruikt. Hoe actief onze rol daarin wordt, kan mijns inziens per begeleide verschillen. De een heeft af en toe een prikkelende vraag nodig, de ander ontbreekt het aan ideeën hoe inzichten in veranderstrategie te conceptualiseren en concrete stappen te bedenken. De een doet alles zelf en zoekt alleen steun en bevestiging, de ander wil 'een stok achter de deur' omdat het aan zelfdiscipline ontbreekt. Weer iemand anders wil vooral kennis, ter inspiratie ... Kortom, de rolinvulling kan variëren. Of, om in het beeld van het infuus te blijven, het kan variëren op wiens initiatief het infuus wordt ingezet en gereguleerd: soms de begeleider, soms de begeleide, soms beiden.

Uiteraard is hier ook ruimte voor een invulling vanuit een bepaalde grondhouding: wie co-active coacht, zal een andere manier van vragen stellen en opdrachten geven kiezen dan iemand die vanuit de cognitieve gedragstherapie komt. In alle gevallen vraagt het om zich te verplaatsen in de dagelijkse realiteit van de begeleide en te bekijken op welke manier deze daar kan (leren) leren.

LEERREGISSEUR Om in de rol van leerregisseur te groeien, is het van belang de social media en e-tools te leren kennen en gebruiken. Belangrijk is de manier van communiceren aan te passen aan het medium, zoals schrijfstijl, taalgebruik, foutloos en verzorgd typen, aanspreekvorm, enzovoort, in geval van e-coaching). Belangrijk is tevens na te denken over eigen behoeften en overtuigingen met be-

“MET DE NIEUWE MOGELIJKHEDEN KUNNEN WIJ HET LEREN MEER LATEN LIJKEN OP EEN INFUUS”

trekking tot leerprocessen en het gebruik van communicatiekanalen. De neiging is denkbaar om de ‘face to face’-ontmoeting toch als het allerbeste te zien en social media als inferieure hulpmiddelen te beschouwen. Dat vraagt ten minste om zelfonderzoek: krijg ik uitsluitend een goed gevoel als ik bij de ander ‘kan zien’ wat er gebeurt? Waardeer ik de diepte van het gesprek meer dan de transfer van het geleerde, omdat het mij bevestigt in mijn rol? Heb ik vooral behoefte aan directe feedback van een gesprek en aan non-verbale cues? Ben ik vooral gewend aan deze werkwijze en komt me dat het beste uit? Uiteraard is het belangrijk de eigen kracht goed in te zetten, maar uiteindelijk is het doel de lerende te laten leren.

Omdat wij allen van de ‘face to face’-setting afkomstig zijn, is het belangrijk zich steeds de vraag te stellen waarom ik dit wil doen: omdat ik het prettig vind of omdat het de ander bij diens leerproces helpt? En voorts: wat houdt me nu werkelijk tegen om gebruik te maken van social media, als dat het leerproces ten goede komt of niet zo inferieur blijkt als ik aanvankelijk dacht? Wellicht is het aan te bevelen een opleiding rondom online-coachen te volgen (Bathoorn, 2012).

Praktische implicaties

Werken met social media betekent: anders werken. Vooral het afwijken van de vaste plannings, met vooraf gemaakte afspraken, heeft gevolgen voor zowel het eigen timemanagement en financieel management. Het onderliggende businessmodel van begeleiden zoals het was, is gebaseerd op ‘verkoop van tijd’. Deze eenheden van tijd waren tot nu toe afgebakende en meetbare uren en aldus relatief gemakkelijk te factureren. Als we deze structuur deels loslaten en vervangen door vele kleine uitwisselingen, wordt opeens het tellen van minuten actueel - wat in de advocatuur overigens al gebruikelijk is. Voorts kan de begeleide de tijd die de begeleider met hem of haar bezig is, bij online-contact niet noodzakelijk zien en controleren.

Bij synchroon contact is het tellen van minuten een optie, bijvoorbeeld door te werken met ‘zandlopers’ of andere stopwatchen die voor beide partijen zichtbaar maken hoeveel tijd verbruikt is. Beter echter werkt (in mijn ervaring met e-coaching) de optie van de verkoop van ‘waarde’: wat kan ik als begeleide gedurende het traject verwachten? Op welke bereik- en beschikbaarheid kan ik dan leunen, welke

soort opdrachten, vragen, feedback en dergelijke kan ik verwachten? Bijvoorbeeld reacties gegarandeerd binnen een bepaald aantal uren of dagen, tijden waarop je wel en niet bereikbaar bent, hoe om te gaan met noodgevallen, hulp bij reflectie, delen van kennis, informatie, enzovoort. De begeleider houdt wel de tijd in de gaten en richt het waardeaanbod op een gemiddelde prijsstelling in. Men vervangt dus de vaste uurprijs door een trajectprijs, door een inschatting te maken van alle activiteiten, daarvan de kostprijs te berekenen en daarop een verdienmarge te zetten.

Hier ligt ook een taak voor het gezamenlijke veld om zich over te buigen, daarin te experimenteren en 'best practices' aan te dragen. Het algemene devies is: maak duidelijk wat men kan verwachten en waar de grenzen liggen van wat de begeleide kan verwachten.

SCHADUWKANTEN Het anders inrichten van leer- en begeleidingsprocessen heeft ook schaduwkanten, zowel voor de begeleider als de begeleide. Effectiviteit is ook in online-contacten niet gegarandeerd. Een leerproces werkt alleen als de begeleide ook iets doet en niet alleen consumeert. Een praktijkopdracht of reflectievraag moet uitgevoerd worden, anders gebeurt er niets. Een geplande sessie daarentegen 'voltrekt' zich en als de be-

geleider hard genoeg werkt, zal het voor de begeleide altijd iets opleveren. Sommige begeleiden neigen ertoe gemakzuchtig te worden en te leunen, door voortdurend, advies en bevestiging op te zoeken; het in-fuus karakter van online-begeleiding roept dat op. Maar net als in 'face to face'-sessies kan de begeleider ook in een online-contact het appel tot gemakkelijk advies proberen te weerstaan.

Voorts kunnen begeleiden net als begeleiders drempels zien in het gebruik van social media: onbekend maakt onbemind. Sommige begeleiden willen liever gewoon afspreken, omdat dit overeenkomt met hun voorstelling van coaching, supervisie, training, enzovoort. Soms is het beter hierop in te spelen, maar hen verleiden om het anders te doen werkt ook, bijvoorbeeld door een duidelijke voorstelling te geven van hoe werken met social media er uitziet en door te wijzen op het gebruikersgemak van te gebruiken e-tools.

TOT BESLUIT De belangrijkste leidraad moet zijn dat de vorm en de keuze voor social media het doel en het leerproces van de begeleide optimaal ondersteunen. Tien bijeenkomsten van anderhalf uur zijn net zo min garantie voor succes als het gebruik van skype of e-mail.



LITERATUUR

- Bathoorn, J. (2012). *Get social+. Online netwerken voor beginners* (7e dr.). Schiedam: Scriptum.
- Bennink, H. (2006). Tussen de bijeenkomsten in. Over nut, inhoud en formulering van huiswerkopdrachten. *Supervisie en Coaching*, 23, 188-214.
- Bransford, J., Brown, A. & Cocking, R. (1999). *How people learn*. Washington, DC: NRC.