

Virtueel begeleiden van ervaringsleren

REFLECTIES BIJ DE ANSE SUMMER ONLINE SPECIAL

Jetty DE GROOT, Annette PERINO en Fer VAN DEN BOOMEN

It's not what we should do, but what we are doing right now which is the relevant question.

Ralph Stacey

INLEIDING 'Two days of the new normal', zo kondigt het bestuur van ANSE de eerste Summer Online Special aan. De geplande Summer University in Riga kan vanwege de coronamaatregelen niet doorgaan en moet worden uitgesteld tot volgend jaar. Desondanks neemt de organisatie het moedige besluit om kort na afgelopen zomer alvast een online conferentie van twee dagen te organiseren over ... online begeleiden. Als Commissie Vakontwikkeling (CVO) van de LVSC reageren we wat huiverig op het veronder-

stelde 'nieuwe normaal'. Alle drie opgegroeid in de jaren zeventig van de vorige eeuw doet dat ons vooral denken aan een poster van de Stichting Pandora: 'Ooit een normaal mens ontmoet? En ... beviel het?'



Drs. J. de Groot, onderwijskundige, leersupervisor en docent supervisie-kunde, is verbonden aan de supervisorsopleiding van Hogeschool Windesheim te Zwolle. Daarnaast heeft zij haar eigen begeleidingspraktijk voor supervisie en coaching. E-mail: jettidegroot@home.nl.

Drs. A. Perino is als opleider, trainer en adviseur werkzaam bij HAN University of Applied Sciences en de Master Begeleidingskunde van de Hogeschool Rotterdam.

Drs. F. van den Boomen is zelfstandig organisatiecoach te Amsterdam en tevens hoofddocent en onderzoeker bij de Masteropleiding Organisatiecoaching van de Haagse Hogeschool.

Maar we grijpen de gelegenheid graag aan om eens in Europees verband te verkennen wat we als professionele begeleiders zoal aan het doen zijn in de 'transitionele ruimte' tussen offline en online begeleiden. Volgens een van de inleiders gaat het om een uitdagend tussengebied met nieuwe mogelijkheden, maar ook met een aantal moeilijkheden. Zelf ervaren we het gedwongen online werken van de afgelopen anderhalf jaar als iets dat zich vooral in onze eigen bubbel afspeelt – alsof we allemaal in een glazen bol zitten die je wel in toeristenwinkeltjes ziet. Als je de bol schudt, beginnen de iriserende glitters te dwarrelen, totdat ze langzaam weer onder in de bol tot rust komen. Zo mogen we ook zelf alle indrukken met online begeleiden die ons hebben opgeschud binnen onze eigen bubbel verwerken. Het lijkt ons de moeite waard om eens wat explicieter stil te staan bij wat zich in onze verschillende bubbels afspeelt. Zo kunnen we het gesprek binnen onze eigen bubbel ook meer met elkaar voeren, en wie weet zelfs verbreden naar de professionele gemeenschap. Dit artikel vormt daartoe een polyfone opmaat, niet te verwarren met een multiperspectivisch overzicht.

Tijdens de conferentie hebben we alle drie een aantal korte vignettes gemaakt van onze impressies. Die vignettes hebben we online met elkaar besproken en tot dit artikel bewerkt. In de tekst maken we geen expliciet onderscheid in welk stukje precies van wie is; de 'ik' die het woord neemt is gewoon een van ons – of misschien zijn we het wel alle drie. Wel is er een duidelijke rode draad die in veel van onze vignettes en ook in onze gesprekken naar voren komt: het grote verschil tussen fysieke aanwezigheid en virtuele aanwezigheid.

We zoomen in dit artikel eerst in op onze ei-

ANSE SUMMER ONLINE SPECIAL

De ANSE Summer Online Special 'Two days of the new normal' vond plaats op 19 en 20 augustus jl. De organisatie verzorgde het programma volledig online vanuit een (fysiek) pand in Zwolle, met keynotes en workshops via Zoom. 'Experimental online networking' vond plaats via Wonder.me. Nederland was prominent aanwezig, zowel in de organisatie (Rijer Jan van 't Hul), bij de keynotes (Sijtze de Roos) als door het verzorgen van een workshop (Adrienne van Doorn). Er waren 120 deelnemers uit maar liefst 19 Europese landen (en zelfs een deelnemer uit Rusland). Vooral Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en de Baltische staten bleken goed vertegenwoordigd. De Commissie Vakontwikkeling (CVO) van de LVSC nam ook deel.

gen belevingen als deelnemer aan de online conferentie, zoomen dan met een hele grote beweging uit naar technische ontwikkelingen die wij in ons eigen leven hebben meegemaakt en keren dan terug naar onze ervaringen als professionele begeleiders – en omdat we alle drie ook professionele begeleiders opleiden, ook als docent – tijdens het afgelopen anderhalf jaar. We sluiten de bijdrage af met een voorzichtige verkenning van de toekomst van professioneel begeleiden, vooral door een oproep te doen aan onze collega's om het gesprek over de uitdagingen van online begeleiden in bredere kring voort te zetten. Als het aan ons ligt, doen we dat in de fysieke ruimte; als het niet anders kan, 'dan maar' online.

ONLINE PRESENT ZIJN Startklaar installeer ik me met mijn laptop op een schaduwrijk plekje in mijn verder zonnige tuin, met de geur van zomer overal om mij heen. Na een periode van een eenvoudig buitenleven zit ik plots twee dagen online in een internationale conferentie. Dat komt dubbelhard aan. Tijdens mijn vakantie in Portugal herlas ik Nachttrein naar Lissabon van Pascal Mercier. Die citeert ergens Goethe (meen ik) die gezegd zou hebben: 'De ziel reist te voet.' En nu ben ik in één muisklik ineens in een Europees gezelschap van collega-practitioners. Dat gaat me toch wat snel.

Het verschil met eerdere internationale conferenties die ik meemaakte is groot. Dan reisde ik daar minstens een dag van tevoren naartoe en plakte er, als het even kon, een korte vakantie aan vast. Nu log ik een klein kwartier voor aanvang in. Ik mute mijn microfoon, laat de video uit en maak nog even snel een lekkere koffie voordat we van start gaan. Ondertussen neemt een aantal deelnemers kleine initiatieven om iets van contact te maken, door andere deelnemers in de chat 'Good morning' te wensen. Ik houd me vooralsnog even stil en wacht af wat er gaat gebeuren.

Gewoonlijk – of moet ik tegenwoordig zeggen: offline? – gaat zo'n conferentie heel anders van start. Dan reis je er met collega's naartoe, kom je mensen tegen in de rij voor de inschrijving, begroet je eventuele bekenden of maak je een informeel praatje met iemand die ook niemand anders lijkt te kennen ('Jij komt uit ...?'), voordat je samen naar de opening loopt. Present zijn in de fysieke ruimte gaat gepaard met het jezelf onderdompelen in het geroezemoes van de beroepsgroep, het deelgenoot zijn van het professioneel debat dat deels formeel en zeker ook informeel gevoerd wordt. Nu ben ik nog

niet erg aanwezig. Ik ben wel benieuwd naar wat de conferentie brengt, maar de opwindende die ik gewoonlijk bij de start van een internationaal treffen ervaar ontbreekt. Net terug van vakantie en officieel nog niet eens aan het werk, vind ik mezelf gevangen in een vervreemdend hokje. Ik merk direct een isolement dat ik ook in andere online meetings kan voelen.

Ik staar naar de anderen, in fysieke zin ver weg in andere landen en tegelijkertijd hier ook aanwezig op mijn beeldscherm, om rechtstreeks contact mee aan te gaan. Maar mijn beeld blijft nog zwart, alleen mijn naam is zichtbaar. Ik wacht met het aanzetten van mijn camera tot de voorzitter van ANSE de conferentie opent. Ik kijk rond in de virtuele zaal. De camera's van ongeveer een kwart van de deelnemers blijven op zwart staan. Ben ik misschien niet de enige die wat tijd nodig heeft om aanwezig te zijn?

Ik moet met mezelf aan de slag om contact te maken met de onbekende anderen. Dat vraagt de nodige concentratie en ook discipline, merk ik. In een van de workshops tipt de begeleider dat je online meer presentie kunt geven door jezelf energetisch te transformeren ofwel vanuit 'inner presence' doelgerichter aanwezig te zijn. Maar zover is het voor mij nu nog niet. In een conferentiezaal ben ik daar nooit zo mee bezig. In een zaal ben ik gewoon een van de deelnemers, ben ik als toehoorder tamelijk anoniem. Online ben ik ook niet belangrijk, maar moet ik wel opletten, want ... ik ben in beeld! Maar als de spreker van start gaat, zijn we allemaal gemute. Met dit digitale mondkapje op voel ik me vreemd genoeg ook onbelangrijk gemaakt. Dan zie ik dat mijn eigen plaatje niet goed belicht is. Ben ik wel goed zichtbaar voor de anderen? Ik zoek naar mogelijkheden om ook de camera uit te zetten, waar-

mee ik de hele situatie meer op afstand kan zetten. Maar ik betwijfel of dat in deze situatie gewenst is. Hoe wordt de aan- of afwezigheid van mijn beeltenis in deze situatie gewaardeerd? Straal ik nu betrokkenheid uit, ook al is dit meer een wens dan dat ik het zelf ervaar? En hoe voelen de anderen zich? Zo zijn er nog wel meer vragen die voortkomen uit de onzekerheid van wie ik online ben. Kon ik maar even gewoon onbelangrijk zijn.

In de loop van twee dagen online confereren lukt het gaandeweg wat beter om aanwezig te zijn. Toch voelt de Summer Online Special vooral als een opmaat naar Riga 2022, waar we elkaar weer in levende lijve kunnen ontmoeten.

RUIMTESCHIP 'That's one small step for [a] men ... one giant leap for mankind!' zei Neil Armstrong toen hij in de zomer van 1969 als eerste mens voet op de maan zette. Deze wonderlijke stap werd wereldwijd op televisie uitgezonden. De astronauten van de Apollo 11 onderhielden vanuit hun ruimteschip contact met Houston Texas. Het ruimteschip was hun thuisbasis en de communicatie met de thuisbasis gebeurde wereldwijd door middel van radio en televisie. Ook al is dat allemaal lang geleden, we herinneren het ons alle drie nog goed. Wij als aardbewoners zaten goed gekleed voor een gezamenlijke tv. Toen was televisie een groepsuitstapje. Mijn eigen moeder droomde sindsdien van beeldbellen met haar telefoon (met kieschijf).

In de zomer van 2021 kunnen we met behulp van onze eigen smartphone – gebaseerd op technologie die binnen de ruimtevaartindustrie is ontwikkeld – de filmpjes weer makkelijk opzoeken. De smartphone levert ons de wereld op zakformaat. Met het intypen van

enkele trefwoorden komen de beelden van de zomer 1969 op onze smartphones tevoorschijn. Het kleine communicatiewonder in de handpalm opent een wereldwijde stroom van informatie en vormt een wonderbaarlijke bron van nieuwe communicatievormen. Mijn aanwezigheid wordt daar zelfs wenselijk geacht. De selfie vormt hierbij een belangrijke paradigma verschuiving (d'Eramo, 2018). Terwijl de ontdekkingsreiziger vroeger vol verwondering nieuwe en de toekomst tegemoet liep, plaatst de moderne reiziger zichzelf op de voorgrond en is de wereld en haar bezienswaardigheden tot decor geworden. Maar feitelijk hoeft ik de deur helemaal niet meer uit. Via de satelliet kan ik vanuit mijn eigen huiskamer op comfortabele wijze deelnemen aan de wereldwijde communicatie.


Sprekers en workshopbegeleiders benadrukken tijdens de conferentie ook wat er online allemaal mogelijk is. Een van de inleiders inventariseert bij de deelnemers via de chatfunctie wat de pandemie aan voordelen heeft gebracht: onze reistijd is veel minder geworden, we kunnen nu overal op de wereld klanten bedienen, het is minder belangrijk wat we precies voor kleding dragen, we kunnen ter plekke aanvullende informatie toesturen, we kunnen stretchoefeningen doen tijdens het werk of een powernap tussen de gesprekken door, enzovoort. Vooral de mogelijkheid om tijd- en plaatsafhankelijk te werken, komt steeds als het sterkste pluspunt van de digitale revolutie naar voren. Dat is onmiskenbaar een grote verdienste. Tegelijkertijd blijven we ook gewoon mensen, wezens met een fysiek lichaam die elkaar in een 'local setting' (Homan, 2020) ontmoeten. Als we andere mensen tegenkomen, maken we gebruik van al onze zintuigen om met elkaar te communiceren. Die communi-

catie verloopt uiterst subtiel, via hoe we ons in de ruimte positioneren, hoe we ons lichaam bewegen, de geluiden die we maken, met kleine, haast terloopse aanrakingen. Via het zenuwstelsel ontvangen we triggers die ons aanwijzingen geven hoe op elkaar te reageren, hoe ons te gedragen en wat we wel en beter niet kunnen zeggen. Mensen zijn buitengewoon gevoelig voor zelfs heel kleine signalen, zoals het fronsen van een wenkbrauw, even gaan verzitten op een stoel of net iets te lang wegstaren van de gesprekspartner. Dat soort signalen fungeren als subtiele richtingaanwijzers over hoe we een gesprek kunnen starten, het kunnen verdiepen of het juist af moeten breken. Die subtiliteit is overigens helemaal niet uniek voor de mens. Ook mensapen tasten af of ze met elkaar op een lijn zitten, onder meer door oogcontact en door elkaar de hand te schudden. En ze ronden het contact ook af door middel van zulke lichaamstaal.

In dit natuurlijke gedrag lijken wij sinds de coronamaatregelen wat onthand te zijn. Een van de sprekers tijdens de conferentie stelt hoe onze gebruikelijke manier van met elkaar omgaan tijdens de pandemie veranderd is. We begroeten elkaar bijvoorbeeld niet meer door elkaar de hand te schudden, maar door een boks te geven of elkaar met de ellebogen of de voeten aan te tikken. Dat kan gepaard gaan met (soms hilarische) dansbewegingen die vooral lijken te benadrukken dat het niet de bedoeling is om met elkaar op de vuist te gaan, maar dat beide partijen de intentie hebben om elkaar op een open en vredige manier te ontmoeten. Ook een devote begroeting op afstand, met de eigen handpalmen tegen elkaar, komt voor. Maar direct handcontact is verdwenen en daarmee de uitwisseling van allerlei persoonlijke informatie over elkaars huid (textuur, tempe-

ratuur, spanning), de mate van actiebereidheid en de onderlinge machtsbalans.

Met het contact maken door elkaar eenvoudig een hand te geven, geven we immers toegang tot een gezamenlijk vorm te geven transitionele ruimte; een plek waar het veilig is om kwetsbaarheid te tonen en te leren. Online blijft zulk gericht non-verbaal gedrag als opwarmer en bevestiging van de relatie achterwege. Er lijkt een kloof te liggen tussen wat we via het scherm kunnen laten zien en wat we normaal gesproken in fysieke aanwezigheid zouden doen. Bij een face-to-face-ontmoeting hoort behalve contact ook ruimtelijkheid; waar gaan we hoe zitten en op welke afstand? Een (al dan niet bedoeld) doorkijkje naar de inrichting van de kamer waar de ander achter een beeldscherm zit, kan aardig zijn maar blijft toch van een andere orde. Online is de non-verbale uitwisseling gereduceerd tot een net langs elkaar heen kijken op het scherm. Direct oogcontact is online (nog) niet mogelijk. Iemand relativerde tijdens de conferentie het belang van oogcontact voor een goed gesprek overigens, want soms kun je de beste gesprekken hebben terwijl je samen oploopt of in de auto zit. Maar toch is het online gewoon anders.

We moeten het doen met een construct van de realiteit van de ander. Niet zo gek dus dat we online kleine signalen in de communicatie kunnen missen. De flow van een gesprek kan dan stokken of de gewenste diepgang blijft uit. Die gemiste signalen zijn niet zomaar te compenseren door gesprekstechnieken nadrukkelijker in te zetten. Gesprekken kunnen daar juist stroever door gaan verlopen, zo is onze ervaring. Zelf hebben we afgelopen anderhalf jaar het fysieke contact in ieder geval behoorlijk gemist. 

PROBLEEM OF UITDAGING Geweldig natuurlijk, wat ook wij als professionele begeleiders tijdens de coronamaatregelen hebben gerealiseerd: veel – misschien wel het meeste – van ons werk is zo goed en zo kwaad als het ging, gewoon online doorgegaan. Het is ook ongelooflijk wat er technisch inmiddels allemaal kan, hoewel techniek zeker in eerste instantie ook voor veel extra gedoe kon zorgen. Want het gebeurt nog altijd dat verbindingen niet tot stand komen, beeld of geluid hapert, de belichting slecht is, enzovoort. Toch lijken we daar na anderhalf jaar ploeteren toch iets laconieker mee om te gaan. Zo waarschuwt de conferentieorganisatie al direct bij aanvang van de bijeenkomst: 'Er zal vast wel het een en ander misgaan, maar we doen ons best om technische problemen zo snel mogelijk op te lossen.' En op kleine onvolkomenheden na lukt het technisch allemaal ook wonderwel. Een hele prestatie, het realiseren van zo'n online conferentie met Europese vakgenoten. Online begeleiden is al sinds het begin van de eenentwintigste eeuw een soort belofte die in mijn eigen praktijk nooit helemaal is waargemaakt. Het was voor mij toch meer iets dat 'leuk voor erbij' was. Iets waar ik gebruik van maakte als het niet mogelijk was een klant fysiek te treffen. Of als extra optie, om tussen fysieke bijeenkomsten door nog extra contact te hebben (bijvoorbeeld door even een appje of mailtje te sturen). Sinds anderhalf jaar hebben we met z'n allen (noodgedwongen) een enorme slag moeten maken: van direct contact naar contact via een beeldscherm. Van ook letterlijk contact maken, de spanning in de lucht kunnen aftasten en zelfs angstzweet kunnen ruiken, naar slechts de inzet van ogen en oren. De verbale kant van ons werk hebben we daardoor kunnen voortzetten. Met beeld en geluid erbij zijn ook

paralinguïstische aspecten (zoals toonhoogte, spreeknelheid en timbre) onderdeel van de interactie gebleven. Maar dat is wel iets anders dan dezelfde ruimte met elkaar delen. Een gedeelde fysieke plek biedt toch meer, hoe zal ik het zeggen ... ruimte voor het spontane en het onverwachte. Online gesprekken zijn vooral op de inhoud gericht en komen daarom wel wat cerebraal over. Misschien is het online allemaal wel iets te functioneel, is er gewoon te weinig 'tussenruimte'. Waar vindt bijvoorbeeld online het 'deurklink-gesprek' plaats?

De voordelen van online werken vormen wat ons betreft maar een deel van het verhaal. Het benadrukken van dit soort voordelen ('Geweldig wat er allemaal kan!') komt wat plichtmatig over. Als online begeleiden echt zo geweldig is, waarom deden we dat dan niet al eerder op veel grotere schaal? Misschien zitten er stiekem ook minder aantrekkelijke kanten aan online begeleiden. Een van de deelnemers aan de conferentie heeft de euvele moed om in een chatbericht – dus in alle openbaarheid – te melden dat ze online begeleiden en trouwens ook online confereren 'verschrikkelijk' vindt. Deze opmerking sneeuwt onder in alle positieve variaties op wat er ondanks het digitale karakter van ons werk toch maar mooi kan. De hartenkreet wordt in ieder geval compleet genegeerd. De boodschap is: we gaan iets moois van dat nieuwe normaal maken.

Een van de inleiders kiest wel voor een kritischer insteek, maar wijst in plaats van op de gevaren voor ons vak op de macht van de technoreuzen: als we steeds meer online doen, hoe is het dan gesteld met de cybersecurity, zowel van onszelf als van onze klanten? Wat is de maatschappelijke verantwoordelijkheid van professionele begeleiders in deze? Op zichzelf een belangrijke vraag.

Maar wij worstelen zelf met iets anders. Deelnemers blijken in meer informele onderonsjes in breakout-rooms of op Wonder.me wel degelijk variëteit in hun persoonlijke beleving te berde te brengen. Zo blijken ze verdacht vaak te verzuchten: 'Wat mis ik het directe fysieke contact in mijn begeleiding!' Dat is ook onze eigen ervaring: supervisie, coaching en organisatiebegeleiding zijn contactberoepen en veel van dat contact gaat verloren als je alleen maar pratende hoofden tegenover je hebt. Begeleiden kost ons dan veel meer energie en we vragen ons in de eigen werkpraktijk dan ook herhaaldelijk af of we online net zo'n hoge kwaliteit kunnen bieden als offline.

We hebben de indruk dat het een op een nog wel min of meer gaat, of in kleine groepjes met individueel lerenden (zoals in groepssupervisie of intervisie); daar bestaan ook al wat methodische aanwijzingen voor. Hoewel we ook daar wat aan diepgang lijken in te moeten boeten. Maar in teamcoaching, en zeker in organisatiebegeleiding, heb je letterlijk en figuurlijk geen zicht op de onderlinge interactie als die zich non-verbaal afspeelt (Stirling-Wilky, 2021). In hoeverre krijg je (letterlijk) beeld van en geluid bij de communicatie die zich 'onder water' afspeelt? Waar speelt zich online de fijnmazige onderlinge interactie binnen de groep af? Wat is er voor een begeleider aan allerlei kleine 'tussendoorbijdragen' mogelijk (een blik, een knikje, aandacht hebben voor hoe iemand zucht), als soms niet alleen het geluid, maar ook het beeld uitstaat? Hoe merk je vanuit je ooghoek op dat iemand op zijn stoel naar voren of juist naar achteren beweegt, als alle gezichten als uitdrukingsloze icoontjes naar jou als begeleider lijken te staren? Hoe merk je een slome of juist energieke samenwerking op?

Of wanneer de spanning te snijden is?

Een van de workshopbegeleiders merkt op dat ze online net zo present is (of kan zijn) als in vivo, maar toch stukt juist haar workshop door een gebrek aan respons, interactie en levendigheid. Tijdens de endnote lukt het de spreker wel om wat meer te spelen met de deelnemers: hij vraagt ons eerst op te staan en een paar meter achteruit te lopen om naar elkaar te zwaaien en voor elkaar te applaudisseren, laat ons heel dicht bij de camera komen om gekke bekken te trekken (bijvoorbeeld bedroefd, bedachtzaam of blij), om ons ten slotte weer een stap terug te laten doen, om wat te stretchen, armen en benen los te schudden, wat heen en weer te bewegen en uiteindelijk in onze eigen kamers – of waar we ook zijn (zoals in de tuin) – zonder muziek te laten droogdansen. Ik heb met het gezicht dicht bij de camera zelf even de associatie met contact, maar wordt dansend met mezelf in een verder stille kamer overvallen door eenzaamheid. Ik blijf achter met de vraag: wat ben ik hier nu aan het doen?

Iemand merkt tijdens een workshop op: 'Van supervisors en coaches mag je verwachten dat ze veerkracht tonen en flexibel meebewegen met wat de toekomst brengt, want hoe kunnen we anders onze klanten begeleiden om dat te leren?' Wij vinden het daarbij maar de vraag of het wel onze opdracht is om klanten te begeleiden in het zich blijmoedig aanpassen aan allerlei veranderende eisen vanuit de omgeving. Bijvoorbeeld om geacht te worden nooit offline te zijn, permanent beschikbaar te zijn en altijd direct te reageren op mailtjes en appjes. Bij een korte inventarisatie van de deelnemers aan de conferentie blijkt er iemand in te loggen vanuit een ziekenhuis: is dat nu vooruitgang? Wat de deelnemer mankeert krijgen we niet te horen; misschien is er ook niet veel aan de

hand. Maar ik maakte al eens mee dat een student met onverwachte klachten onder de pijnstillers in het ziekenhuis lag te wachten op nader onderzoek en desondanks graag online wilde deelnemen aan het lesprogramma. Dat leek me gewoon waanzin. Toch had een collega al aangeboden een verbinding via Teams te realiseren – alsof online, omdat het (bijna) altijd kan, ook altijd moet.

Ik vind online begeleiden zelf in ieder geval niet leuk. Ik ben er ook niet erg goed in. En als ik eerlijk ben, geloof ik er ook niet echt in. Wat nou veerkracht tonen, veranderingen met open blik tegemoet treden, constructief meebewegen? Als online begeleiden het nieuwe normaal wordt, kap ik ermee! Dan ga ik wel koken in een bezorgrestaurant of vertrek ik naar een warm land ... Ondanks de nodige reserves lukt het me om tijdens de conferentie gaandeweg toch om wat positiever naar de online begeleiden als uitdaging te kijken. Maar dan niet op een manier die benadrukt hoe geweldig het is wat er allemaal kan, want de pandemie is wereldwijd een traumatische ervaring met diepgaande consequenties voor onze professie. Online begeleiden is niet langer een vrijblijvende optie, maar is een dure plicht geworden. We hebben als professionele begeleiders ook een hoop verloren en daar past heimwee en zelfs rouw bij. Helpend kan daarin wellicht zijn wat Frankl 'tragisch optimisme' noemt: gezamenlijk zoeken naar wat deze maatschappelijke tragedie betekent voor ons werk. Dat kan tegenwicht bieden aan het overdreven optimisme van e-begeleiding als louter 'winst'.

WELKE TOEKOMST DIEN T ZICH AAN? De wereld maakte in slechts anderhalf jaar tijd een megasprong in het hanteren van digitale systemen en inzetten van online communicatie-

middelen. Geen cursus of workshop had dit kunnen bewerkstelligen. Het wonder is geschied door onderdompeling. Onderdompeling schijnt ook in religieus opzicht tot transformatie te kunnen leiden, maar in dit geval denken we meer aan onderdompelen als leer methode. Een vreemde taal leer je ook het beste in het land waar deze taal gesproken wordt, zodat de rijke leeromgeving je aanzet tot optimale adaptatie.

Waar in de 'self-determination theory' (Ryan & Deci, 2000) competentie, autonomie en sociale relaties met elkaar onderling samenhangen, biedt in dit geval de maatschappelijke context de impuls tot ontwikkeling. We hoeven niet zelf gemotiveerd te zijn om in beweging te komen. Autonomie, of wat je er zelf van vindt, lijkt even niet zo heel erg relevant. Wil je in contact met je werk en collega's blijven, dan is het van belang gebleken om zo snel mogelijk op de rijdende trein te springen. Of zou je autonomie kunnen zien als een manier om je aan te passen aan de noodzakelijke ontwikkelingen? Het zelfsturende ontwikkelingsgerichte gedrag zit hem dan in het je gaan bezighouden met technische toepassingen, door al doende uit te proberen wat werkt, aan te klooiën met wat nog meer kan en ook vol te houden om er iets van te maken. En ondertussen te hopen dat het gaandeweg beter gaat.

In dit zoekproces binnen de online wereld vinden we met vallen en opstaan onszelf terug. In de moderne complexiteit is de opgave om de toekomst te onderzoeken, terwijl er ook sprake is van heimwee naar hoe het was. Bauman (2017) benoemt dat als het spanningsveld van Utopia versus Retropia. Wellicht een startpunt voor ons professionele gesprek over nieuwe slimme communicatietechnologie en de menselijke maat hierin? Zijn we de afgelopen periode behalve indivi-

dueel ook als professionele gemeenschap bezig geweest met leren, ontwikkeling en vorming? Als professionele begeleider ontdekken hoe je je medemens aan de andere kant van het scherm tot leren kunt bewegen, heeft in ieder geval iets fascinerends. In de onderdompeling zijn ook wijzelf professioneel gezien weer boven komen drijven. Nee, we zijn niet verdronken, we weten immers dat we kunnen zwemmen. En als we goed om ons heen kijken, lijkt het – met een knipoog naar een gedicht van K. Schippers – of alles toch ook weer gekleurd is. Maar we hebben volgens ons in professionele zin nog wel een slag te maken. Tenslotte zijn we pas anderhalf jaar bezig om ons werk opnieuw uit te vinden. Dat is extreem kort, als je bedenkt dat het voeren van begeleidingsgesprekken in tientallen jaren, zo niet gedurende eeuwen, ontwikkeld is. Als beroepsgroep hebben we online dus wat te ontwikkelen. Zo maakte een van de inleiders tijdens de conferentie de terechte opmerking dat online begeleiden een zorgvuldige inrichting van de leeromgeving vergt. Een flink beeldscherm, een koptelefoon of oortjes, een betrouwbare verbinding, een prettige lichtinval, enzovoort. Misschien vraagt die inrichting nog wel meer aandacht dan de fysieke leeromgeving. Kunnen we hier terugvallen op een vorm van goed onderwijs, zoals Biesta (2015) voor zich ziet? Dat soort vragen vraagt verder doordenken wat er al dan niet kan, trainen van bijkomende vaardigheden (inclusief de technische kant ervan) en het betekent ook iets voor de inhoud van beroepsopleidingen; wat precies zal gaandeweg wel duidelijk worden. Wellicht kan Scharmer's Theory U ons houvast bieden (Scharmer, 2009). Zijn 'presencing' is een combinatie van volledig aanwezig zijn in het heden ('present' zijn) en

aanvoelen wat zich aandient in de toekomst ('sensing'). Tijdens de conferentie koppelt een workshopbegeleider presencing aan de houding als begeleider, op zoek naar de hoogst mogelijke verbinding met de ander. Nu dus niet in de fysieke ruimte, maar in de digitale leeromgeving, op het scherm.

Hoe kunnen we de nieuwe ruimten gastvrij inrichten en hoe kunnen we met behulp van Theory U leiding nemen vanuit de toekomst die zich aandient? Het beantwoorden van deze vragen impliceert nogal wat. Want wat is nu de context waarin wij gezamenlijk aan het creëren zijn? Wat ons betreft gaat het om een hele reeks vragen.

- Wat betekent de digitalisering voor mensen? Zien we deze ontwikkeling als vooruitgang of als waanzin? Worden we onmenselijk door alle technologie die zich aan ons opdringt of biedt de technologie juist kansen om ons verder te ontplooiën?
- Welke verantwoordelijkheid hebben we hierin als beroepsgroep? Onze klanten helpen om ook hierin hun leerweg te vinden of het geweld vanuit de systemen aan de kaak stellen (Habermas, 1985)?
- Zijn wij passieve gebruiker van een niet te stoppen ontwikkeling die zich van buitenaf aan ons opdringt? Of scheppen wij de toekomst actief mee? Wat vraagt dat van ons als beroepsgroep? 'Alleen maar' aanleren van allerlei nieuwe vaardigheden of ook herijken van de professionele identiteit? En hoe ziet die professionele identiteit er dan uit?
- Gaan we die identiteit gezamenlijk creëren, waarbij we als professionele gemeenschap op een hoger plan terechtkomen? Of blijft het bij een individuele oproep aan ons hoogstpersoonlijke 'higher self'? En gaan we ons dan op individueel niveau opnieuw proberen uit te vinden? ▼

- Gaan we het nieuwe organisch vormgeven (en gaat dat dan vanzelf)? Doen we het op de onze oude, vertrouwde manier of toch anders? Dienen LVSC-leden zich bij te scholen (en welk aanbod doet dan recht aan de professionaliteit van de beroepsgroep)? Welke keuzes maken we hierin? Bijvoorbeeld: de fysieke ontmoeting wordt nu meer een expliciete keuze en biedt daarmee ook kans op een feestje ... De fysieke plek als ontmoetingsruimte (die mogelijk ook helend kan werken voor het collectief opgelopen trauma)?
- Is er sprake van een verandering in de beleving van de mens? Gaan we bijvoorbeeld met avatars werken? Gaan we terug naar nette werkkleding of wordt het allemaal toch wat informeler, met diffuse grenzen tussen werk en privé?
- Welke positie nemen we in binnen de organisaties waar we werken? Wat staat ons te doen om de relationele fijnmazigheid erin te houden? Stellen we ons welwillend en constructief op in wat allemaal kan of begrenzen we ongewenste verwachtingen vanuit het management en stilzwijgende eisen vanuit het systeem?
- Als we denken dat fysieke nabijheid van belang is voor leren, waarin zit dat dan precies? Hoeveel contact is er nodig om tot kwaliteit voor de klant te komen? En hoeveel nabijheid is daarvoor nodig? Of gaat het toch vooral om onze eigen behoefte aan contact als professionele begeleiders? Welke mate van contact is nodig voor het leerproces en het leerresultaat? Wat zegt onderzoek over wat werkt? Wat is essentieel, wat is leuk voor erbij? Is er een aparte competentie 'online begeleiden' nodig?
- Kunnen wij dat allemaal nog leren? Hoe belangrijk is het samen interactief creëren

van een uitdagende leeromgeving? Wordt het in de toekomst juist steeds belangrijker om kleur te bekennen, vooral jezelf als instrument in te zetten en te leren met en aan elkaar? Zijn we zelf als notoire ervaringsleerders wat uit de tijd geraakt en vraagt de toekomst weer om vormen van instructie? Of zijn we daar om goede redenen indertijd juist vanaf geraakt?

- Is de toekomst hybride? Wat verstaan we daar dan onder? Als we 'hybride' letterlijk nemen, zou het betekenen dat we in de fysieke ontmoeting energie opdoen en die geleidelijk afgeven op momenten dat we individueel in onze eigen bubbel online gaan.
- Worden we als professionele begeleiders digitale nomaden die vanuit elke plek in de wereld hun geld kunnen verdienen? Door lekker te coachen vanuit je hangmat, met het ruisen van de oceaan op de achtergrond? Is dat een aantrekkelijk perspectief? Of gaan we gewoon weer terug naar fysiek afspreken, met reistijd en direct contact? Of wordt het toch een hybride combinatie, van bijvoorbeeld lesgeven in de fysieke ruimte en supervisie in de digitale ruimte (zoals nu ook al bij buitenlandse stages gebeurt)? En kan dat dan ook met een supervisant in de fysieke ruimte en een tweede online?
- Wat vraagt de digitale ontwikkeling van onze klanten? Waar kunnen wij hen in begeleiden, waarin moeten we hen wellicht empoweren? Wat is het verschil tussen oudere en jongere generaties? Kunnen jongere generaties dingen die wij als 'oudjes' toch wat lastig vinden? Beschikken zij over de nodige 'toekomstbehendigheid' die wij wellicht ontberen?

Vragen genoeg. En we hebben slechts beginnetjes van antwoorden (maar meestal zelfs dat niet). Voor het beantwoorden van dit soort vragen kunnen we gerust vijf tot tien jaar uittrekken. In ieder geval vergt het de nodige aandacht van onszelf, van de opleidingen en ook van de beroepsvereniging.

TOT BESLUIT Morgen ga ik voor het eerst weer op de negende verdieping van mijn hogeschool werken. Voor het ontbijt nog gauw even een sneltest. Hopelijk heb ik een negatieve testuitslag en dan hup met het openbaar vervoer naar mijn werk, twee groepen van 13.00 tot 21.00 uur. Ik zie er tegenop en ik heb er ook zin in. Hoe ging dat ook alweer: jasje, dasje, lippenstift? 'Social talk' en 'social skills'?

Vier jaar terug (in 2017) was de ANSE Summer University in de ruimte waar ik nu onderwijst ga verzorgen. Tangodansen op de negende verdieping, met de skyline van de stad op de achtergrond. Dat lijkt zo lang geleden. De lesvoorbereiding heb ik in mijn hoofd en in de digitale leeromgeving geplaatst. Nu dus mezelf nog even verplaatsen. Wellicht neem ik mijn glazen glitterbol mee en zet die op mijn laptop. Kennismaken, ervaringen uitwisselen, kennis delen – allerlei variaties. Fijn om weer present te zijn!

De Commissie Vakontwikkeling organiseert een dialoog met vakgenoten over de toekomst van hybride begeleiden die zich de komende jaren aandient. De bijeenkomst vindt (bij voorkeur face to face) in het voorjaar plaats, ergens in het midden van het land. De officiële aankondiging volgt via de nieuwsbrief van de LVSC. ▲

LITERATUUR

- Bauman, Z. (2017). *Retropia*. Cambridge: Polity Press.
- Biesta, G. (2015). *Het prachtige risico van onderwijs*. Culemborg: Phronese.
- d'Eramo, M. (2018). *Die Welt im Selfie. Eine Besichtigung des touristischen Zeitalters*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Frankl, V. (1984). *The case for strategic optimism. Postscript to Man's 'Search for meaning'*. New York: Simon & Schuster.
- Habermas, J. (1985). *Die Neue Unübersichtlichkeit*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Homan, Th. (2020). *On- en off-stage in de digitale corona-organisatie. Een reflectief essay*. Internet: www.thijs-homan.nl/publicatie-overzicht/page/2 (28 september 2021).
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55 (1), 68-78.
- Scharmer, C.O. (2009). *Theory U: leading from the future as it emerges*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Stirling-Wilkie, G. (2021). *From physical place to virtual space. How to design and host transformative spaces online*. North Vancouver: BMI.

Keynotes en workshops

- Powerpointpresentaties van de keynotes en workshops van de ANSE Summer Online Special 2021 zijn te vinden op: www.anse.eu/activities/summer-special/keynotes-and-workshops-summer-online-special-2021.