

## *E-coaching voor medewerkers in het buitenland*

***"When things are not clear for me, I should not hesitate to ask and discuss with my boss."***

Hoe kunnen wij onze mensen op de post in het buitenland, in korte tijd, toch een stimulans geven voor hun ontwikkeling? Zodat ze bewuster hun talenten gaan ontwikkelen en inzetten? Met die vraag ging ik samen met de opdrachtgever van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, na het succesvolle 'summer of e-learning' project, een pilot aan, om een aanvulling te vinden op de traditionele leermiddelen voor buitenlandse posten, zoals training op locatie, mentoring on the job en leren vanuit een elektronisch portaal.

We besloten tot een maatwerk aanpak voor e-coaching. Waarbij mensen konden kiezen hoe ze hun beschikbare 3,5 uur aan coaching wilden invullen: met een paar telefoongesprekken, of met e-mail opdrachten, leerzame links en reflectieverslagen. Vier mensen van de ambassade kregen intakevragen toegestuurd, die ik vervolgens samen met hun c.v. doornam in een telefonische intake. Zo kwamen we tot de leervraag (en ik zelf tot een inschatting van hun leervermogen) en ze kozen allen voor telefonische coaching.

Het traject zat vol met voorziene en onvoorziene uitdagingen. De eerste uitdagingen had ik al ervaring mee: op afstand coachen, in een vreemde taal coachen en in een kortere tijd coachen dan een gangbaar traject. De taal, bleek een grotere uitdaging dan verwacht, niet zozeer vanwege begrijpelijkheid, maar vooral vanwege verstaanbaarheid van het accent en de geluidskwaliteit.

Cultuur was een voorziene en extra uitdaging waar ik naar uitkeek, omdat ik zelf altijd genoten heb van reizen en de wereld ontdekken en ook in een ander land geboren ben dan waar ik nu woon. Het bleek nauwelijks een issue. Het was vooral goed aanvoelen, zoals dat in coaching altijd van belang is. Wel grappig om opnieuw te ontdekken dat Nederlanders toch wel veel directer zijn dan de meeste culturen, en dat de vraag 'one last question', vrijwel altijd de belangrijkste werd.

De grootste uitdaging, en ook wel wat onvoorzien, was dat deze mensen werkten op een ambassade in het Midden Oosten, en dus in een context zitten met letterlijk veel druk om te overleven. Waar ik Nederlandse klanten met mid-careervragen vaak help om 'uit de overlevings/angst' modus te komen en te durven gaan voor wat ze echt willen of wie ze echt zijn, was daar hier voor een deel echt geen ruimte voor vanuit de context. Het was hartverscheurend om soms te horen en beseffen dat mijn coachees al blij waren als zij, hun collega's en familie zonder honger, aanslagen en dergelijke de maand waren doorgekomen. Afspraken konden soms niet doorgaan, doordat de stroom was uitgevallen enzovoort. Daar kwam het lagere opleidingsniveau van sommige coachees bij die heel erg tips en uitleg zochten, in plaats van reflectie.

Normaal gezien gaat mijn coaching om een diepgaande, persoonlijke, transformerende ervaring. Dat werden deze vier coachtrajecten door de opeenstapeling van afstand, taal, de kortere duur, de cultuur, en met name de context en het opleidingsniveau niet. In de paar maanden dat het traject liep, kreeg 1 iemand een visum voor de USA, 1 iemand zijn contract was in eerste instantie niet verlengd vanwege matig functioneren, maar na de coaching was dat zodanig veranderd dat ze nu toch (in een andere rol weliswaar) weer in dienst is genomen. En de twee anderen waren vooral heel erg blij met het luisterend oor in deze stressvolle tijden en deelden lessen na afloop over betere focus in hun prioriteiten, beter weten welke hulpbronnen ze konden inzetten bij moeilijkheden en meer en beter afstemming zoeken met collega's en leidinggevenden.

De conclusie van de pilot was dat voor een deel van de geboekte resultaten mentoring en het standaard elektronisch portaal in de toekomst evengoed werken. En voor een ander deel van de ontwikkelbehoefte, screening op opleidingsniveau, taalbeheersing en leercontext belangrijk is, in combinatie met een groter aantal contacturen. Dan is er nog steeds een hoop mogelijk op afstand!