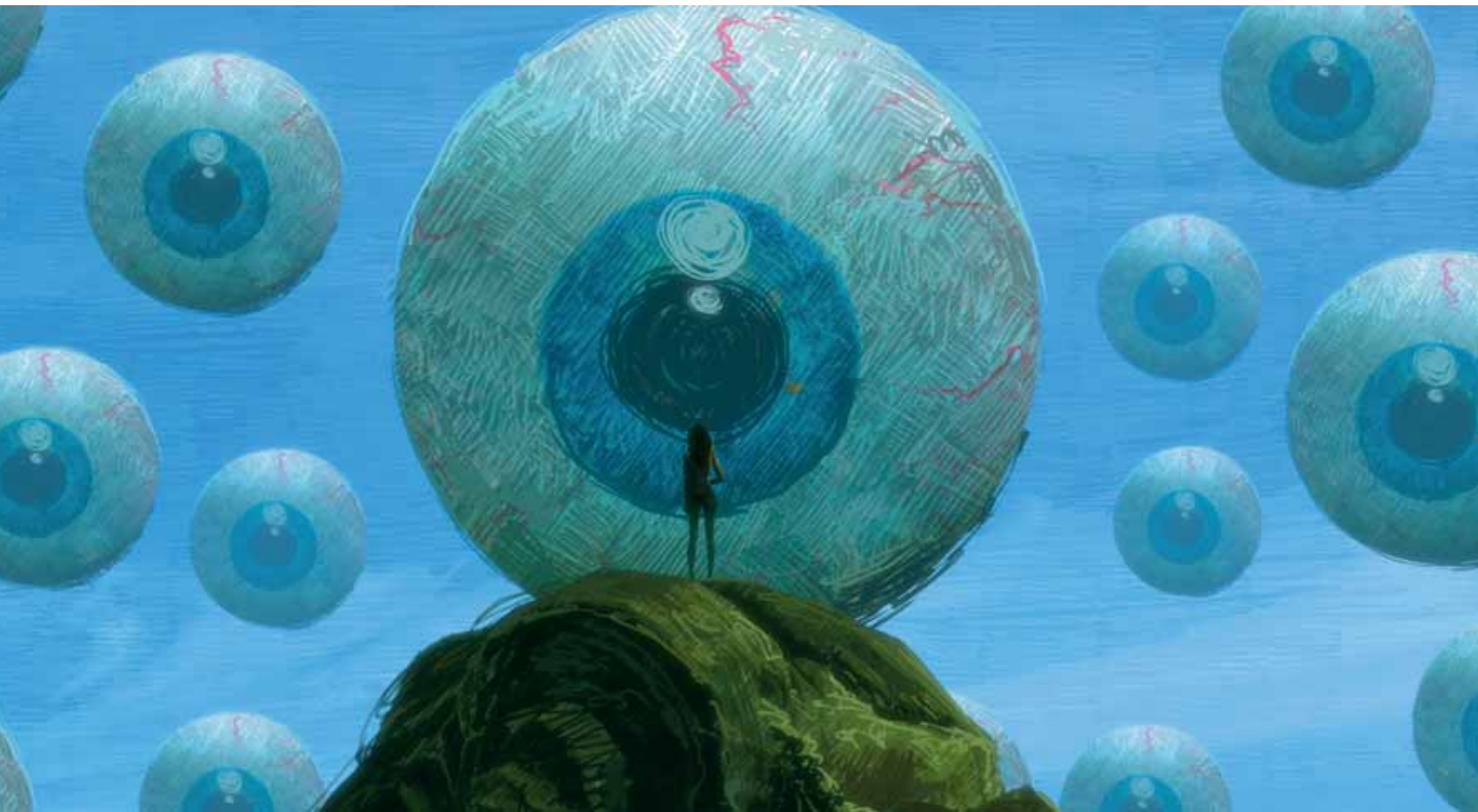


Hoe maak je impact via een beeldscherm? Met interactiviteit en bewegende beelden beng je dynamiek in jouw communicatie. Trainers Angela Wijers en Jocelyn Rebbens vertellen wat zij hun cursisten leren.

DE WEBCAM ALS PUBLIEK



Online vergaderen en presenteren hebben een vlucht genomen. Sterker, professioneel communiceren verloopt inmiddels vooral via beeldschermen. Maar helder en tactvol presenteren tijdens een videocall vereist specifieke vaardigheden. Hoe maak je impact op afstand? De vierdaagse training 'Helder en tactvol communiceren in videomeetings en online' begint met het bouwen van een solide basis in

communiceren. Twee dagen lang krijgen deelnemers inzicht in de spelregels van professionele communicatie en in communicatiepatronen van zichzelf en anderen, in een fysieke groepssetting. Daarna werken de cursisten twee dagen op afstand aan online zichtbaarheid en het effectief positioneren van zichzelf via een beeldscherm. Trainer Angela Wijers geeft de basistraining. Waarom is communiceren met bepaalde collega's toch zo moeilijk? Het

antwoord is nooit eenduidig en vereist zelfinzicht. Angela: "Als mensen met elkaar in contact komen, treden er vaak complexe mechanismen op. De training maakt patronen zichtbaar. Deelnemers aan mijn trainingen hebben uiteenlopende communicatiestijlen. Sommige cursisten zijn direct en kortaf, heel gevoelige groepsgenoten vinden dat vaak verschrikkelijk. In de training onderzoeken we welke communicatiestijl jouw voorkeur heeft. Dat geeft zelfinzicht.

Verhelderend vind ik het om te laten zien wanneer deelnemers doorschieten in hun kernkwaliteiten, waardoor ze allergisch reageren op anderen met een tegenovergestelde pool. De training maakt mensen bewust van hun eigen gedrag. Daarmee krijgen ze grip op mechanismen in de communicatie.”

Gedrag staat centraal bij communiceren, dus ook in de training. Angela ziet gedrag als een keuze; dat maakt communicatie stuurbaar. “Gedrag is het samenspel van lichaamstaal, intonatie en woordgebruik. De keuzen die je daarbij maakt, moeten erop gericht zijn dat de ander begrijpt wat je bedoelt. Als je als presentator uitdrukingsloos en met een matte stem zegt: ‘Ik vind het ontzettend leuk dat jullie hier zijn’, dan doen je lichaamstaal en intonatie niet mee met je woordkeus. Als je je daarvan bewust bent, kun je andere keuzen maken die wel effectief zijn.”

In de training laat Angela tweetallen met elkaar praten, terwijl een derde observeert. “De observator schrijft op wat voor soort vragen de gesprekspartners stellen aan elkaar, hoe ze kijken, of ze de ander laten uitpraten. Dan deelt de observator waarnemingen, waarna het drietal wisselt van rol. Ook werk ik met een actrice, dan leer ik mijn deelnemers om een feedbackgesprek te voeren. Daarbij laat ik ze zien wat wel en niet goed ging.”

LUISTEREN IS GOUD

Feedback ontvangen op je eigen gedrag kan confronterend zijn. Maar veiligheid voorop, zegt Angela. “Er komt van alles boven water tijdens zo’n training. Maar deelnemers koppelen na de training stevast terug dat ze zich vanaf het eerste moment op hun gemak en veilig voelden.” Hoe ze die veiligheid creëert? Angela: “Ik begin mijn training met zeggen dat je niets hoeft te doen wat je niet wilt, alleen toekijken is ook prima. Daarnaast vertel ik ook veel over mezelf, over situaties waar ik het er communicatief niet goed vanaf heb gebracht.

‘Maak het leuk, persoonlijk, interactief, werk met beeld, durf je publiek te challengen en vertel je eigen verhaal’

De kwetsbaarheid die ik toon, vinden deelnemers fijn.”

Ook de feedback dat je niet goed luistert naar de ander kan confronterend zijn. Maar ook luisteren kun je leren. De kunst van goed leren luisteren is een speerpunt in de training. Angela: “Goed luisteren heeft te maken met aandacht en respect voor de ander. Daarbij is het essentieel dat je eerst laat binnenkomen wat de ander zegt voordat je interpreteert en reageert. In de training doen we een oefening waarbij deelnemers een samenvatting maken van wat de ander heeft gezegd. Dat dwingt tot aandachtig luisteren.”

Samenvatten heeft ook een belangrijke communicatieve functie. “Samenvatten is vaak het stiefkindje van een gesprek”, zegt Angela. “Mensen vatten tussendoor weinig samen, terwijl het ontzettend functioneel is. Je kunt daarmee controleren of je de ander goed hebt begrepen én je laat merken dat je goed hebt geluisterd. Bovendien brengt een samenvatting rust in een gesprek bij oplopende spanningen.”

Ook de vragen die je stelt, zijn belangrijk. In de training komen de verschillen tussen open, gesloten en suggestieve vragen aan bod. Angela geeft een voorbeeld van een suggestieve vraag: “‘Vind je ook niet dat het hier heel erg kleurig is ingericht?’ Je verpakt dan je eigen mening in de vraag en stuurt daarmee het gesprek. In de training kijken we naar praatprogramma’s en analyseren de vragen die de presentator stelt, daarvan kun je veel leren. Voor iedereen zit er wel wat leersaams bij in deze training, er zijn altijd knopjes waaraan je kunt draaien.”

De communicatieve basis die Angela legt, is ook het fundament voor online communicatie. Maar online communiceren stelt daarnaast specifieke eisen. Twee dagdelen nemen de deelnemers plaats achter een beeldscherm, op afstand. Trainer, coach en psycholoog Jocelyn Rebbens traint om de regie te pakken, zichtbaarheid te vergroten en helder te communiceren bij videomeetings en -presentaties.

VUURDOOP

Jocelyn spreekt uit ervaring, zelf beleefde ze een ware vuurdoop online. Voor de crisis gaf ze trainingen louter live, met veel groepsinteractie. Gedragstrainingen geven en presenteren via een beeldscherm? Ze kon er zich niets bij voorstellen. Maar de crisis maakte abrupt een einde aan live trainen. Noodgedwongen nam ze een diepe duik online. Ze schoolde zich in de technische mogelijkheden van videoprogramma’s en experimenteerde met groepstrainingen in videomeetings. Jocelyn was aangenaam verrast door de resultaten. “Na de eerste hele trainingsdag online koppelde mijn deelnemers enthousiast terug dat de dag was omgevlogen en dat ze niet moe waren. Sindsdien ontwikkelen mijn onlinevaardigheden en inzichten zich alsmaar verder. Mijn talenten als coach/trainer om direct in te spelen op wat ik zie aan het gedrag van deelnemers blijkt ik online net zo goed te kunnen inzetten als in een fysieke setting, tot mijn eigen verrassing.”

Wat is haar geheim? Allereerst het creëren van een levendige interactie met en tussen deelnemers. Daarvoor moet

de lichaamstaal goed zichtbaar zijn.

Jocelyn: “Ik wil mijn deelnemers groot in beeld kunnen brengen. Daarom werk ik alleen met videoprogramma’s waarbij dat kan, waaronder Zoom en Webex. De camera van deelnemers moet verplicht aan, ook al zijn we met honderd. Daarbij maak ik veelvuldig gebruik van break-outrooms met subgroepjes deelnemers die groot in beeld zijn. Als coach spring ik dan van kamer naar kamer, waarbij ik snel en direct inspeel op wat ik zie: ‘Joh, ik hoor je dit zeggen, maar ik zie je boodschap niet terug in de lichaamstaal, hoe komt dat?’

“Ook maak ik grappen, iets dat ik in livesessies ook graag doe. Bij een oneven aantal vraag ik soms wie er met mij apart wil, dan ga ik wat meer de diepte in. De kwaliteit van onlinecoaching doet daarbij niet onder voor die van een livesetting. Tijdens break-outs kan ik uitstekend observeren. Maar ook tijdens groepspresentaties heb ik alle deelnemers in beeld – wel alleen het hoofd – en kijk ik naar gezichtsuitdrukkingen. Als ik mensen zie fronsen, speel ik daarop in of kom er later op terug. Ook stel ik vragen als ik een theoretisch modelletje presenter: ‘Hoe zien jullie dat?’ Ik nodig mijn deelnemers steeds weer uit tot



Angela Wijers

interactie. Ze mogen ook inbreken als ik presenteer, graag zelfs. Die interactiviteit houdt mensen alert.”

Jocelyn hanteert een strakke regie. Haar trainingen verdeelt ze in blokken van maximaal een uur. “In elk blok zit een stukje theorie, een opdracht in wisselende subgroepjes in de break-outs, doorneemen van huiswerkopdrachten, oefeningen en een plenaire terugkoppeling, en een koffiepauze. Afwisseling en variatie zijn troef. Naast de vele fotoslides maak ik gebruik van video’s. Interactiviteit is verweven in de structuur. Een strak schema maakt dat je nooit uit de tijd loopt, iets dat live veel sneller gebeurt. Dus mijn voorbereiding is key!”

DURF TE PRIKKELEN

Een cocktail van interactiviteit, afwisseling, dynamiek, verrassing, zichtbaarheid en structuur maakt de onlinetrainingen van Jocelyn succesvol. Dezelfde succesingrediënten reikt ze ook haar deelnemers aan bij het trainen van videopresentaties. “Voor management-ondersteuners is het vooral van belang: maak het leuk, persoonlijk, interactief, werk met foto’s en bewegend beeld, durf je publiek te challengen en vertel je eigen verhaal. Ik laat ze een videoboodschap inspreken met een pitch van een minuut, waarmee ze impact maken binnen een organisatie of een kans gegund willen krijgen, zoals een nieuwe rol, taak of project. Zo leren ze om zichzelf te presenteren voor een camera. In een break-out oefenen ze daarmee met elkaar. Veel mensen vinden online presenteren doodeng. Dat is niet erg, het hoeft echt niet perfect. Bovendien: de lessen die ze bij Angela hebben geleerd over helder en tactvol communiceren, vormen een solide basis.”

Hoe vergroot je als online presentator effectief jouw online zichtbaarheid?

Jocelyn: “De voorbereiding is het halve werk. Wat is je agenda, wie is je doelgroep, wat verwacht je doelgroep en hoe speel je daarop in, hoe pak je de regie, verwacht je interactie met je publiek of



Jocelyn Rebbens

niet? Bij live presentaties is de algemene teneur: gebruik zo weinig mogelijk slides. Bij videopresentaties of digitaal overleg is dat anders. Gebruik zoveel mogelijk slides, maar met veel beeld en weinig tekst. Stuur bijlagen met cijfers of teksten na. Gebruik prikkelende quotes, artikelen uit kranten, leuke filmpjes. Blijf de aandacht pakken. Daarbij is het belangrijk dat je steeds het reptielenbrein triggert – met de freeze, flight- en fightrespons – dat direct in verbinding staat met emoties en dus primaire reacties. Niet onbelangrijk: zorg dat je beseft hoe je erbij zit. Als je wilt dat je verhaal goed overkomt, zorg dan ook dat je er verzorgd uitziet.”

Hoe belangrijk is een online eerste indruk voor een videopresentator? “Die blijft belangrijk”, zegt Jocelyn. “Deelnemers hebben je hopelijk al voor de presentatie online gezien. Socialmedia-presentie gaat vandaag de dag vooraf aan een presentatie live of online. In deze training werk je daarnaast ook aan het verbeteren en communiceren van je uitstraling en de vindbaarheid van je online profiel. Als online presentator heb je dan de eerste indruk al gewonnen.”