

## Vragen en antwoorden

Hieronder lees je welke vragen zijn gesteld tijdens het Power College met Christa Nieuwboer over *'Online communicatie, tips & tricks voor een optimaal contact'* op 23 maart 2021. De vragen zijn beantwoord door Christa Nieuwboer van Hogeschool Avans in samenwerking met het NCJ.

### A. Gesprekstechnieken: Wat zijn goede voorbeelden van online gespreksvaardigheden?

#### Antwoorden

Op zich kunnen alle gespreksvaardigheden die je offline inzet net zo nuttig zijn in online contact. Online heb je op de volgende drie gebieden wat extra's nodig:

- a. Presentatie
- b. Meta-communicatie
- c. Diepgang

- a. Presentatie

We zien bij beeldbellen veel grafische mogelijkheden, bijvoorbeeld om je achtergrond te vervagen of een achtergrond te kiezen. Dat is handig als je je privé-omgeving wilt afschermen. En hoe is dat bij de ouders? Misschien merk je dingen op in de interactie tussen ouders, of een verschil in wat iemand zegt en wat hij uitstraalt.

Uit vele jaren van video-interactiebegeleiding weten we dat heel subtiele bewegingen en interacties juist ook op beeld heel goed zichtbaar zijn. Je krijgt dus, als je er goed op let, heel veel informatie binnen. Andersom kan het overkomen dat jij voor dat vervaagde scherm zit, en daarmee een soort van onaantastbare professional bent. Ga er met je organisatie, als team, over in gesprek hoe jullie je als professional presenteren. Wat past bij jullie visie?

Het gaat ook om wie je bent. Presenteren jullie je met naam en toenaam? Voornaam? Functie? Of als organisatie? Is dat spannender in de online wereld, waar alles vastgelegd kan worden? Ik wil benadrukken dat dit vragen zijn waarop geen goed of fout antwoord is te geven; ook is het niet alleen voorbehouden aan online werken. Het gaat erom dat je als team van tijd tot tijd dit soort afwegingen maakt en een organisatiebesluit neemt. Dat is óók (digitaal) vakmanschap!

- b. meta-communicatie

Gebruik méér meta-communicatie dan je gewend bent: praat over het gesprek. Door regelmatig een check te doen, kun je het gesprek daarna weer op inhoud vervolgen.

Drie handige tips zijn:

#### 1. Start bij wat je waarneemt en stel dan een open vraag over wat dat betekent

"Het valt me op dat je veel hoofdletters gebruikt. Wil je daar iets mee zeggen?"

"Het duurde even voordat je reageerde. Heeft dat een reden waar je iets over wilt zeggen?"

#### 2. De tweede tip is om de terugvraag methode te gebruiken.

"Ik ben benieuwd of ik het goed heb uitgelegd. Zou je eens in je eigen woorden willen vertellen wat ik heb gezegd?"

"Wat hebben we volgens jou nu afgesproken?"

#### 3. En je kunt deze ook omdraaien in de vorm van reflectief luisteren.

Nadat iemand een tijdje heeft verteld over zijn situatie vat je deze respectvol samen. “Je vertelt dat het je allemaal even teveel is.” Vervolgens wacht je op een reactie en kun je van daaruit doorgaan in het gesprek.

### c. Diepgang

Online gesprekken gaan vaak over informatie, advies of ‘hoe het zo gekomen is’. Door je dat bewust te zijn en te zoeken naar natuurlijke stiltes in het gesprek, of door zulke stiltes te creëren, kun je ander type vragen stellen. Een paar tips zijn:

- Vertragen of versnellen. “Kunnen we even terug naar het begin?” of “Ik pik er één ding uit, is het voor jou ok om daar even op door te gaan?”
- Stel contactvragen, zoals: “Wat betekent dat nu echt voor jou?” of “Klopt het dat dit belangrijk voor je is? Zou je daar wat meer over willen vertellen?” of “Ik denk te zien dat dit jou diep raakt. Wat doe het met je?”
- Laat stiltes vallen. Dat kan ongemakkelijk zijn, maar heeft een enorm effect op de openheid die iemand bereid is te geven. Vooral na vragen naar emoties of beleving is dit een krachtige gespreksvaardigheid.

Meer luistertips vind je hier:

[https://www.deluisterlijn.nl/images/De\\_Luisterlijn\\_Luistertips\\_kunstvanhetluisteren.pdf](https://www.deluisterlijn.nl/images/De_Luisterlijn_Luistertips_kunstvanhetluisteren.pdf)

## **B. Bloopers: Wat zijn de missers die we kunnen voorkómen en hoe?**

### **Antwoorden**

Ja, ook na een jaar met lockdowns en online werken zien we nog heel wat mensen, die online bloopers maken. En dat maakt echt uit. Een kwartier naar een overbelicht gezicht kijken geeft hoofdpijn. Bovendien mist de ander daardoor veel non-verbale informatie.

De keuze voor een vervaagde achtergrond: het kán, maar is dat een bewuste keuze in het professioneel contact dat je hebt? Ook een steeds verdwijnende haardos kan afleiden.

Wat zien we?

Op het gebied van beeld:

- Een te gekke achtergrond
- Vieze camera
- Overbelichting
- Naar een beeldscherm zonder camera kijken

Op het gebied van geluid:

- Knisperende microfoontjes
- Geluid zacht
- Storende geluiden
- Geluid uit

Op het gebied van het gesprek:

- Je eigen mening verkondigen
- Iemand's zinnen afmaken

- Je aandacht ergens anders bij hebben

Het beste is om zelf feedback te vragen aan collega's of ook aan klanten. Het is helemaal niet gek om te vragen of je goed in beeld bent en of het geluid goed is; dat hoort bij de prettige ontvangst. Als team moet je je digitale ontvangst sowieso regelmatig evalueren.

De uitnodiging, de online locatie, de vorm van communicatie en het aantal klikken om in contact te komen, de veiligheid van het systeem: deze zullen allemaal invloed hebben op het welslagen van de communicatie. Organisaties zullen deze ontvangstprocedures dus goed op orde moeten hebben en moeten testen met gebruikers. Net zoals je voor een veilige en aangename, professionele, spreekuur-locatie zorgt, moet dat ook online gebeuren. Als ICT een update doet of als er een nieuwe stap in het proces wordt ingebouwd, wanneer een nieuw systeem in gebruik wordt genomen of sowieso: elke 3 jaar is die check nodig. Gebruikers én systemen veranderen continu.

### **C. Meten is weten: Hoe stellen we vast wat onze ontwikkelpunten in online communicatie zijn?**

#### **Antwoorden**

Reguliere intervisie is de allerbeste leerschool voor betere online communicatie. Zorg voor geanonimiseerde transcripten of opnames en reflecteer op de vraag waar het gesprek wendingen had, waar je het gesprek had willen beïnvloeden en hoe.

Daarnaast zijn er kwaliteitssystemen om klantreacties en klanttevredenheid te meten. Kijk of je die ook na een online contact kunt benutten.

Zoals bij elke communicatie tussen professionals en klanten zijn vertrouwen en de samenwerking essentieel voor het welslagen van de hulp of ondersteuning. Dat zijn twee kernelementen van wat we in de hulpverlening 'alliantie' noemen. Uit onderzoek naar de alliantie tussen hulpvragers en hulpverleners blijkt, dat deze online net zo sterk kán zijn als face-to-face.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10503307.2015.1119908?journalCode=tpsr20>

Is het online contact een volwaardig contact? Het Lectoraat Jeugd, Gezin & Samenleving heeft een dubbele vragenlijst ontwikkeld waarin zowel hulpvrager als hulpverlener zich uitspreken over de kwaliteit van het online contact. Begrijpen we elkaar? Vertrouwen we elkaar? Is het duidelijk wat we hebben afgesproken over de doelen en de aanpak? We kijken bovendien naar de invloed van culturele diversiteit op de alliantie.

Wil je de kwaliteit van de online communicatie echt goed in kaart brengen en weten wat de ontwikkelpunten zijn? Organisaties én individuele professionals kunnen de vragenlijst gebruiken door een mail te sturen aan het Lectoraat Jeugd, Gezin & Samenleving [lectoraatjeugdgezinensamenleving@avans.nl](mailto:lectoraatjeugdgezinensamenleving@avans.nl).