

Psychologische veiligheid op afstand: kan dat?

In de jaren dat wij als spreker of trainer voor een groep stonden, hebben we meer dan eens de vraag gekregen of wij ons aanbod ook online deden en dan was het antwoord resoluut 'nee'. Ook in onze opleidingsbedrijven waren we duidelijk tegen klanten: toepassen van breinkennis paste in onze optiek niet zomaar in een online aanbod. We vertelden mensen dat we in het echt veel leuker waren en niet pasten in het aquarium van een online training. Hoe maak je anders echt verbinding met je groep? En vaardigheden oefenen, dat kan toch niet online?

En toen kwam de lockdown. Alle bijeenkomsten werden padoes omgezet naar online, zonder dat we precies wisten hoelang dat zou blijven duren. Op dat moment zagen wij twee opties: ofwel wachten tot de coronastorm zou overwaaien – niet wetende wanneer dit zou zijn – ofwel anticiperen op het moment, en deze crisis aanwenden als een kantelmoment en volop inzetten op online training. Wij kozen voor dat laatste.

Techniek

Online leren is heel anders dan fysiek leren en die nieuwe situatie kan zorgen voor een onveilig gevoel. Als begeleider heb je de rol om je cliënt te laten leren en ervaren. Daarvoor is veiligheid een vereiste en die basis ligt bij jou als begeleider. Je veilig voelen in een online omgeving begint bij het onder de knie hebben van de techniek. De techniek is nieuw, mensen zien elkaar op een scherm of helemaal niet en interactie moet je weten te organiseren. Voor jou en je cliënt is het beheersen van de technische onderdelen van het programma een voorwaarde. Daarnaast dien je als begeleider in een meeting een actieve rol te vervullen om te zorgen voor veiligheid. Want anders wordt er niet geleerd, omdat de condities niet optimaal zijn.

Voor jou is het belangrijk om precies te weten hoe alles werkt. Welk programma je ook gebruikt, zorg dat je het programma goed kent en bereid je goed voor, zodat je tijdens je sessie niet voor verras-singen komt te staan. Weet hoe je voor de camera moet zitten – kijk de ander niet aan maar kijk in je camera – en hoe je de knoppen bedient. Weet bij de begeleiding van een groep hoe je mensen indeelt, wie er in de groep zitten, hoe ze zijn ingelogd en wellicht het allerbelangrijkste: wie en hoe ze iemand kunnen bereiken die hen helpt met de techniek. Bij twijfel kun je een moderator inschakelen die samen met jou aan het werk is, zodat jij kan focussen op de begeleiding en het faciliteren van het leren.

Afstand

Nu wordt er veel gesproken over *blended* leren of hybride leren. Waar het bij hybride leren vaak gaat over de gecombineerde vorm – mensen fysiek en online begeleiden – gaat het bij blended leren om een combinatie van online en fysiek leren, maar dat hoeft niet per se tegelijkertijd plaats te vinden. Als je leren begeleidt en je moet op twee borden schaken – zowel online als fysiek aanwezige deelnemers aandacht geven – dan vraagt dat aardig wat van je bege-leiderskwaliteiten. Fysiek is immers altijd dichterbij en eist directe aandacht, terwijl er online letterlijk afstand is. Spencer (2020) raadt de combinatie dan ook af en geeft aan dat we bij een groep of iedereen online of iedereen fysiek begeleiden.

Structuur, thuisgevoel en relevantie zijn drie belang-rijke aspecten bij online begeleiden.

Structuur

Structuur is belangrijk voor online meetings, trai-ningen of therapie. Soms is er wat vertraging, ken je de groep niet en werkt de techniek niet helemaal zoals je zou willen. Belangrijk dus om als begeleider structuur aan te brengen in de vorm van een agenda waarbij je ook een aantal regels bespreekt die je online wil hanteren, zoals pauzes, camera's aan of uit, gebruik van chat en de mogelijkheid om vragen te stellen. Bij online begeleiding is het essentieel dat je je houdt aan je afspraken en planning, en dat afspraken met deelnemers ook helder zijn: hoe com-municeren we en wat gebruiken we met elkaar?

Thuisgevoel

Of je nu in een online of fysieke bijeenkomst bent, iedereen wil graag gezien worden en erbij horen. In een online bijeenkomst is het dus belangrijk om aan-dacht te besteden aan het groepsgevoel en sociaal leren. Zorg dat je de namen weet van de mensen in je groep en dat iedereen aan het woord komt.

Relevantie

De relevantie van dat wat geleerd wordt is heel belangrijk om ervoor te zorgen dat jouw online contact als succesvol wordt ervaren. We hebben het dan over toepassing van het geleerde in de praktijk. Het belang van het gebruiken van kennis in de eigen privé- en werksituatie betekent dat je direct de informatie kan gebruiken.

Effect

Je beheerst de techniek en zorgt voor een veilige leeromgeving: leidt dat in alle gevallen automatisch

tot succes? En kan online begeleiden dan net zo goed werken als fysiek begeleiden? Deze vraag is essentieel, daar we non-verbale communicatie missen als we online zijn. Toch kunnen we effectief zijn mits we ook creatief zijn. Door bij de begeleiding op afstand meerdere communicatievormen te gebruiken en deze te combineren (video, denk aan Zoom en WebEx, telefoonbegeleiding, chatten en mail) genereren we niet alleen effectieve begeleiding, maar ook een duurzamer effect (Ribbers & Waringa, 2012); dit mede doordat online communicatie meerdere contactmomenten mogelijk maakt.

Checklist voor het gebruik van techniek

- Verdiep je in het te gebruiken programma: wat kan wel, wat niet? Veel programma's voorzien op YouTube in tutorials, waarin je alle informatie kunt vinden. Denk aan voorbeelden over het werken met Teams, Zoom en andere programma's.
- Oefen met iemand als je voor de eerste keer een programma voor online communicatie gaat gebruiken en probeer de tools uit op de computer die je gaat gebruiken.
- Gebruik meerdere beeldschermen zodat je toegang hebt tot de presentatie en het meetingprogramma dat je gebruikt. Zo kun je nog snel een e-mail sturen naar een deelnemer die de meeting dreigt te vergeten, of kun je iets opzoeken als iets misgaat met de techniek.
- Werk met een moderator als dat kan, zodat jij je als presentator niet met de techniek bezig hoeft te houden.
- Zet alles klaar en zorg dat je minimaal een half uur van tevoren gereed zit. Ook online communicatie kent geen tweede eerste indruk.
- Je kunt werken met oortjes, een koptelefoon of met een Jabra speaker die zowel microfoon als luidspreker is. Test je geluid van tevoren, of je te verstaan bent, en vergeet niet dat je de juiste geluidsuitgang moet selecteren.
- Wil je een film afspelen, zorg dan dat je het geluid van je computer deelt, anders werkt het niet.
- Werk bij gebruik van tools met een tool die de deelnemers goed kennen of die snel en simpel uit te leggen is.
- Houd zelf ook telefoon en pen en papier bij de hand.
- Open al je schermen op je presentatiecomputer, dus die van alle deelnemers en de chat.
- Kijk goed in de camera of webcam.
- Gebruik twee camera's als je een flipover wilt laten zien en vergeet niet het tussentijdse schakelen tussen twee camera's te oefenen.
- Als je in het systeem van een klant werkt, check dan je rechten. Vooral bij Teams of Zoom kan het zo zijn dat je niet mag delen.
- En dan smile! Trek je mooiste outfit aan en inspireer je toehoorders.

Begeleiding via e-mail vraagt van de begeleider extra competenties die nodig zijn om het non-verbale aandeel in face-to-facecommunicatie te compenseren. Bij deze zogenaamde *computer mediated communication* (CMC) wordt onderscheid gemaakt tussen synchrone (tegelijktijd aanwezig en communicerend) en a-synchrone communicatie waarbij de begeleider en de deelnemer berichten later zien of zelfstandig werken (Ribbers & Waringa, 2012). Behulpzaam hierbij is onder meer het gebruik van emoticons om inzicht geven in hoe iemand zich voelt, begeleiden vanuit een positieve houding/starten met een positieve boodschap, en het beperken van je advies en vragen waardoor de begeleiding behapbaar wordt voor je cliënt.

Tot slot

Er zijn dus meer mogelijkheden in 'op afstand begeleiden' dan we in eerste instantie denken. Frequent contactmomenten vormen een voordeel bij het gebruik van verschillende media en het op afstand

begeleiden. Het leren kan verdiepen door het gebruik van mail; schrijven leidt tot meer reflectie. Als je je gedachten op een rij moet zetten geef je ze ook een plek. Je kunt ook alles blijven teruglezen en dat maakt dat zich al snel een persoonlijke leerroute toont waarbij de succesmomenten vanaf de start zichtbaar zijn.

Referenties

- Dinteren, R. van, & Nijsmans, K. (2021). *In het echt ben ik veel leuker: Online impact realiseren door breinkennis toe te passen*. Neer: Kloosterhof.
- Ribbers, A., & Waringa, A. (2012). *E-coaching: Direct aan de slag met het nieuwe coachen*. Amsterdam: Boom.
- Spencer, J. (2020). *Empowered at a Distance: How to Build Student Self-Direction into Remote and Hybrid Learning*. Salem, Oregon: Blend Education.

Ria van Dinteren & Katelijn Nijsmans

Ria van Dinteren is organisatieadviseur en onderwijskundige. Zij houdt zich bezig met de toepassingen van breinkennis in organisaties. Zij werkt als coach en begeleider van managementteams en heeft diverse boeken over de toepassing van neurowetenschap op haar naam staan waaronder *Brein@work*, dat in 2011 genomineerd is als managementboek van het jaar. www.rivandinteren.nl

Katelijn Nijsmans is neuropsycholoog en managing partner van het opleidings- en onderzoeksbureau The Tipping Point. Als neuropsycholoog beschouwt ze het als haar missie om kennis over het brein vanuit de donkere kelders van de wetenschap voor het licht te brengen – en om deze te vertalen naar de praktijk van online trainen. www.thetippingpoint.be