

Hoofdstuk 9 Overtuig vanuit verbinding

[PV Ik geef een online training over online presenteren. Als ik een grap maak, blijft het oorverdovend stil. Iedereen heeft zijn geluid uitstaan, dus ik voel me een mislukte comedian, die niet zijn beste avond heeft op het toneel. (Badabing Tssssj!) “Zijn we allemaal blij? Mag ik even wat duimpjes zien?” Ik zie twintig duimpjes omhoog gaan in het scherm tegenover me en lachende gezichten. Gelukkig, iedereen heeft het naar zijn zin en doet lekker mee. /PV]

Presenteren doe je nooit alleen. Anders kun je net zo goed onder de douche gaan staan met je verhaal: het gaat erom dat je jouw publiek bereikt met je boodschap. Hoe blijven mensen geboeid luisteren en gaan ze aan de slag met de inhoud?

Vraag

De zin hiervoor geeft het antwoord al: stel vragen! Als iemand een vraag hoort, gaan de hersenen meteen werken: “oh ze heeft het tegen mij! Ik moet iets doen!” Het grappige is dat de kijker niet eens daadwerkelijk antwoord hoeft te geven, om er toch actief mee bezig te zijn. Hoe stel je normaal gesproken een vraag? Door je stem omhoog te laten gaan en een pauze te laten vallen. Die pauze is ook hier weer heel belangrijk. Als de vraag te ingestudeerd is en je gaat meteen weer verder, landt die niet en gaan de radertjes bij je publiek niet draaien.

Er zijn twee soorten vragen: makkelijke en moeilijke. In de eerste categorie vallen gesloten vragen, die alleen met ja of nee te beantwoorden zijn. Laat je publiek handen opsteken of “ja” typen in de chat. Of stel een vraag met een heel duidelijk kort antwoord. Vraag bijvoorbeeld uit welke stad iemand komt of hoe lang iemand al bij de organisatie werkt. Beide typen vragen zijn ideale opwarmvragen aan het begin van een sessie of om de kijker weer even bij de les te houden. Moeilijke vragen zijn open vragen, die met wie, wat, hoe, waarom, wanneer en welke beginnen. Je helpt je kijker door de vraag specifieker te maken: “wat is je grootste succes?” is wel heel breed. “Wat is je grootste succes het afgelopen jaar?” bakent de vraag meer af. Om je kijker nog meer op een idee te brengen, geef je zelf een voorbeeld. “Mijn grootste succes het afgelopen jaar bijvoorbeeld is dat ik toen Corona uitbrak een uitverkochte theatershow bliksemsnel heb omgekat naar een interactief online livestream event.” Zo geef je de kijker even tijd om na te denken en geef je inspiratie. Gebruik een vraag ook als een oefening: als je publiek direct met de stof aan de slag gaat, blijft die veel beter hangen.

[PV Business coach Janneke traint de juiste *money mindset* bij ondernemers. Ze doet mee aan het Pak je Podium Programma om te werken aan haar eigen lezing, zodat ze kan spreken over haar expertise. In een online masterclass vraagt ze het publiek hoe hun ouders vroeger met geld omgingen. Ze geeft even bedenktijd en peilt een aantal reacties uit het publiek. We horen aan de ene kant hoe het is om op te groeien met schulden of aan de andere kant hoe de buitenwereld naar je kijkt als je uit een rijk gezin komt. Door deze vraag krijgt iedereen beter inzicht in zijn eigen situatie. /PV]

Ook een online event is een beleving. Je publiek is onderdeel van de ervaring en wil betrokken zijn. Iedereen wil gehoord en gezien worden, ook al zit je verstoppt achter een webcam. Jij bent dan wel de spreker en mensen zijn gekomen om jou te horen, toch draait het niet om jou. Probeer niet zo slim mogelijk voor de dag te komen of zoveel mogelijk boeken te verkopen naderhand. Kom om te geven! Dat is de intentie waarmee je het online podium op stapt. Daar hoort het stellen van vragen bij, want zo blijf je in verbinding met je publiek. Snappen ze het? Ga je niet te snel? Welke vragen leven er? Welke ervaringen hebben zij?

Vragen stellen is best spannend, omdat je de regie even uit handen geeft. Misschien krijg je een

vraag terug waar je het antwoord niet op weet. Maar een vraag stellen en ruimte laten voor de ander is soms belangrijker dan zelf zo volledig mogelijk zijn.

Wees niet interessant maar geïnteresseerd!

Vaak krijg ik de vraag welke technische hulpmiddelen het beste interactie stimuleren. Voor mij is deze vraag een beetje een instinker. Natuurlijk zijn er geweldige hulpmiddelen om je publiek erbij te betrekken, maar kijk eerst naar jezelf. Wat kun jij doen om contact te maken met de ander? Maak van sommige statements in je verhaal een vraag. Heb je ook al teasers voorbereid? Heb je überhaupt ruimte in je programma ingebouwd voor interactie?

Binnen de bekende vergadertools heb je een hoop mogelijkheden, zoals polls, chats en breakoutssessies. Verder heb je ook programma's als Mentimeter, Ahaslides, Kahoot (of voor professionele livestreamevents) Buzzmaster en Sqiffer (voor meer suggesties: Google is your Friend!) Daarmee voeg je een quiz, poll, wordcloud of staafdiagram toe aan je verhaal. De innovatie op dit gebied is echt super. Zie het niet als een trucje, maar een oprechte manier om in contact te treden met je kijker. Niet om het hokje 'interactie' af te vinken.

Lichaamstaal

Aan het begin van dit hoofdstuk schreef ik hoe ongemakkelijk het kan zijn als je wel je kijkers ziet, maar niet hoort. Je krijgt geen bevestiging of je lekker bezig bent. Net zoals jij zelf je hele lijf gebruikt bij het presenteren, kun je aan de lichaamstaal van je publiek ook een hoop aflezen. (Daarvoor moet je wel de kijker kunnen zien uiteraard.) Als ik met een spreker in gesprek ben via Zoom of ik zie een groep mensen voor me in een online meeting, dan check ik hoe ze erbij zitten. Als ik iemand zie lachen, zeg ik bijvoorbeeld “Ah! Ik zie dat Piet dit herkent!” Daarmee laat ik zien dat ik kijk en in verbinding ben met de groep. Als Kees met zijn armen over elkaar zit, kan ik zeggen “Kees heeft het er niet zo op, zo te zien.” Weet dat je met een glimlach op je gezicht met heel veel weekomt, dus wees niet te braaf. ;)

Nodig de deelnemers uit om lichaamstaal te gebruiken. High fives op de webcam, 'jazz hands' (wapperende handjes in plaats van applaus), hartjes met je handen, duimen omhoog. Speel ermee. Misschien vind je dat voor je meeting over de jaarcijfers niet gepast. Het moet zeker bij jou als persoon passen, maar eerder schreef ik al dat we bij presenteren te snel in een overdreven serieuze rol vervallen, zelfs serieuzer dan je in het dagelijks leven bent. Hoe leuk is het om een collega of deelnemer in het zonnetje te zetten met een high five op het scherm? Ik zeg duimpje omhoog!

Zie je de kijker helemaal niet? Bijvoorbeeld omdat je een webinar geeft of in een studio zit? Gelukkig is er vaak een chatfunctie. In een online meeting of training met een vergadertool kun je die zelf relatief makkelijk in de gaten houden. Vraag anders een extra moderator om technische hulp te bieden, zodat jij verder kunt met je verhaal en geen last hebt van commentaren als “hij loopt vast” of “het geluid doet het niet” of die mensen nog later kan binnenlaten als je al begonnen bent. Plan interactieve momenten in je verhaal, een poll of Q&A.

In een grotere livestream is het een stuk moeilijker de chat zelf bij te houden. Gelukkig is ook daar vaak een technische moderator voor de chat, die vragen selecteert en aan je doorspeelt. Dat kan via een iPad met bijvoorbeeld het programma Google Docs. Dat lijkt op een Word-document, maar hierin kun je tegelijk werken. Als een iemand iets aanpast, zien de anderen dat ook. Zo vervang je snel de vragen die al behandeld zijn voor nieuwe en zie jij dat op je tablet in de studio.

Je hoort soms dat een online event niet persoonlijk is, maar dat hoeft niet zo te zijn. Juist omdat mensen veilig thuis zijn, voelen ze zich vaak eerder op hun gemak om iets te vragen of te benoemen

dan als ze in een grote zaak hadden gezeten met allemaal pottenkijkers. Ook in trainingen of coachingsessies is mijn ervaring dat mensen zonder probleem persoonlijke verhalen durven te delen. Het heeft ook iets intiemers dat je in elkaars kamer kunt kijken, daardoor krijg je letterlijk een persoonlijk inkijkje in iemands leven. Benoem ook dingen die je ziet. Ik zag pas een enorme kattenkrabpaal in beeld staan, dat levert weer een leuk persoonlijk momentje op.

[OPDRACHT: Tijdens de eerstvolgende online meeting die je hebt – kan ook een vergadering zijn – kijk je bewust naar de lichaamstaal van de andere deelnemers. Wat leid je daaruit af? Oefen met zoveel mogelijk vormen van interactie. Stel vragen, laat duimpjes omhoog steken en laat mensen reageren in de chat. Zo wen je alvast aan deze technieken. /OPDRACHT]

[Tip: bekijk de video over online verbinding met je publiek via XXXXX]