

Direct inzicht via VIA

Video Interactie Analyse bij communicatie-verbetering

Cora Smit & Saskia Tjepkema

Zeker als het gaat om leervragen op het gebied van onze communicatie is video een heel krachtig hulpmiddel. Door jezelf in interactie met anderen op te nemen op band, krijg je in feite een stukje ‘ingeblikte werkplek’. Dat kun je op een rustig moment analyseren en onderzoeken op verbetermogelijkheden en die oefen je vervolgens weer in de praktijk. Dat is de kern van Video Interactie Analyse. In deze bijdrage beschrijven we deze aanpak en wat die vraagt van coach en deelnemer.

De werkelijkheid overtuigt

Mensen hebben over het algemeen ruime ervaringskennis als het gaat om communicatie. Ze passen die vaak toe op anderen: ‘Geen wonder dat Henk zoveel gezag afdwingt, hij spreekt zo overtuigend...’

Door zichzelf op video te bekijken kunnen ze hun mensenkennis ook *op zichzelf* toepassen. Ze *zien* ze wat ze doen en waar mogelijkheden voor groei liggen. "O, ik zit steeds te glimlachen, net of ik het niet serieus neem, wat irritant zeg" of: "Wat praat ik hard, net of ik ruzie zit te maken".

Video-interactie-analyse is een systematische manier om je eigen gedrag in interactie met anderen te analyseren:

- Wat zie je? Wat doe je?
- Wat is het effect daarvan op de ander?

Je organiseert als het ware je eigen feedback. We zijn maar slecht in staat onszelf waar te nemen, komen bijna allemaal anders over dan we vermoeden: we stellen minder vragen dan we denken terwijl we wel oprecht geïnteresseerd zijn, we zijn sturender dan we vermoeden, komen onbedoeld bot over terwijl we zakelijk denken te zijn, en zo voort. Met behulp van video kun je jezelf beter zien, zeker als de coach je helpt kijken. Een recent voorbeeld uit onze coachpraktijk illustreert dit principe (zie kader).

Voorbeeld

Een jonge manager, we noemen hem Erik, had in zijn ontwikkelgesprek te horen gekregen dat hij vaak als langdradig overkomt. Zelf vond hij dat lastig te begrijpen. De coach legt Erik VIA uit en ze maken ter plekke een opname. Hij neemt de beurt en blijft erg lang aan het woord. Bij het bekijken van de video valt het Erik niet op dat hij lang aan een stuk praat. Hij let vooral kritisch op of hij zich wel duidelijk uitdrukt (hetzelfde wat hij dus *tijdens* het gesprek deed...). Daarop zet de coach de band stil: Hoe lang dacht je dat je aan het woord was, en hoe lang praat je echt?

De coach moedigt Erik aan om te onderzoeken wat het effect is van zijn lange praten: ‘Wil je weten wat ik hier dacht, toen ik zo keek?’ Na een korte aarzeling gaat hij akkoord. De coach geeft aan wat ze dacht: ‘Wat gebeurt hier? Ik kom er niet tussen,

zou hij geen reactie van me willen? Ik haak een beetje af.' Dat zet de knop om: ineens ziet Erik wat hij doet: hij probeert het gesprek goed te laten verlopen door zich volledig te concentreren op de zorgvuldigheid van zijn boodschap en gaat daarbij voorbij aan het contact met de ander. Dat inzicht is het begin van verandering.

De methodiek: Video Interactie Analyse

Video Interactie Analyse (VIA) is gebaseerd op de videohometraining methodiek, afkomstig uit het sociaal werk en in Nederland ontwikkeld door Harrie Biemans (zie kader).

Oorsprong: Videohometraining

Bij Videohometraining worden gezinnen gefilmd in alledaagse situaties: aan de eettafel, tijdens de afwas, bij het naar bed brengen van de kinderen. Samen met de hometrainer kijken ze de band terug. De mensen benoemen wat ze opvalt aan hun eigen gedrag. De trainer zoekt nadrukkelijk de elementen van positieve interacties op en neemt ze als bouwstenen voor de communicatiepatronen in het gezin. Pas in tweede instantie is er aandacht voor wat nog ontbreekt. Samen met de hometrainer bepalen mensen wat ze graag willen veranderen, en hij geeft daarvoor ook advies.

De aanpak richt zich op de hulpvraag van de mensen zelf in plaats van de diagnose van professionals. Daarnaast gaat Videohometraining uit van positieve intenties van mensen, zoals 'in iedere ouder leeft het verlangen naar goed contact, zelfs als het niet meer te zien is'.

De praktische, heldere aanpak had groot succes, met name bij de preventie van uithuisplaatsingen van kinderen.

Bewerkt voor het coachen in arbeidsorganisaties kent VIA de volgende stappen:

1. De deelnemer filmt zichzelf in interactie met anderen
2. Coach en deelnemer bekijken een door de deelnemer geselecteerd stukje fragment en bespreken: wat valt op? De coach helpt kijken: stelt vragen en geeft ook diens eigen mening over wat de deelnemer doet ('daar onderbreek je hem terwijl hij nog niet uitgesproken was'; 'ik vind dat je hem heel goed aankijkt').
3. De deelnemer formuleert zelf een punt voor verbetering: wat gaat hij de volgende keer anders doen?
4. De deelnemer oefent in de praktijk en maakt een volgende bandopname waar het nieuwe gedrag opstaat. (Eventueel oefenen coach en deelnemer de nieuwe aanpak eerst samen.)
5. Coach en deelnemer bekijken bij de volgende sessie de band: wat valt op?

Observatieformulier

Ter ondersteuning van de observatie heeft Biemans een formulier ontwikkeld met de belangrijkste elementen in geslaagde communicatie: van vriendelijke intonatie, het beurten geven en nemen, tot het standpunten vaststellen en regelingen overeenkomen (zie kader). Daarmee valt heel nauwkeurig vast te stellen welke elementen aanwezig zijn en welke ontbreken, en geeft mensen een heel goed handvat om *breed* te kijken.

Werk met fragmenten

Deelnemers maken vaak lange opnames, waaruit ze zelf een fragment kiezen voor de coaching. Dat is bij voorkeur kort. Mensen ontwikkelen gedragspatronen die zich eindeloos herhalen, daarom kan een stukje videoband van een minuut al voldoende materiaal opleveren. Per sessie gebruikt een coach slechts één of twee fragmenten.

Toepassingsmogelijkheden

VIA is vooral geschikt als methode wanneer mensen vaak in conflictsituaties belanden, veel slechte kritieken krijgen, buiten de boot vallen in samenwerkingsverbanden... Situaties die ontstaan als ze signalen over de (in)effectiviteit van hun gedrag niet zien, verkeerd interpreteren of negeren. Ze doen structureel iets in de communicatie dat niet goed valt, maar nemen dat van zichzelf niet waar. VIA kan ze helpen dat te gaan zien, en dat is vaak de grootste stap richting verbetering.

Naast de ‘oervorm’, waarbij mensen video-fragmenten uit hun eigen werkpraktijk meenemen, zijn er een aantal krachtige variaties te bedenken:

- in een coach-gesprek (zoals in het voorbeeld van Erik), waarbij de interactie van de deelnemer met de coach opgenomen wordt;
- in een coach-sessie met de deelnemer *en* de persoon uit zijn werk met wie hij een situatie wil oplossen.
- in intervisie: deelnemers nemen hun eigen video mee en analyseren die met hun intervisie-genoten.

VIA succesvol toepassen

Om de kracht van VIA zoveel mogelijk te benutten helpen de volgende aandachtspunten.

Kijk naar wat goed gaat

Mensen zijn meedogenloos als ze zichzelf op video bekijken: ‘Oooo, wat erg: ik laat die man helemaal niet uitspreken!’ Ze zien ineens wat ze doen, en de kracht waarmee dat binnenkomt is heel groot. Het risico van afbranden dus ook. Om nieuw gedrag te kunnen leren is een positief zelfbeeld en vertrouwen in eigen kunnen echter van vitaal belang. Daarom kijkt de coach met de deelnemer nadrukkelijk naar alles wat goed gaat. De uitgebreide observatielijst is een belangrijk hulpmiddel.

Help de deelnemer zelf zijn ogen gebruiken

Als buitenstaander zie je misschien al snel wat er fout gaat in een interactiepatroon. VIA pas je toe in situaties waarin mensen dat zelf niet zien. De kern van wat de coach doet is die persoon te leren naar zichzelf te kijken, en naar het effect dat hij / zij oproept met het eigen gedrag. Je stelt zelf geen diagnose, maar stuurt door vragen of feedback de manier van kijken bij. Het is pas geslaagd als de deelnemer het echt *ziet*. Wat over het algemeen goed werkt is allereerst de open vraag stellen: Wat zie je? Dat geeft inzicht in het beeld dat de deelnemer heeft van wat er gebeurt. Vervolgens kun je aangeven wat jij denkt te zien. Spoel de band terug, kijk samen nog een keer.

Kies één specifiek aandachtspunt

Uit de observaties kiezen coach en deelnemer vervolgens één specifiek aandachtspunt ter verbetering. Bijvoorbeeld: de ander aankijken als je praat, of toetsen of je boodschap helder overkomt, of korte beurten nemen,.... Het gaat om klein, concreet

gedrag dat de ander in de praktijk kan oefenen. Als mensen één ding veranderen in de manier waarop ze anderen tegemoet treden heeft dat een domino-effect, is onze ervaring. De hele interactie wordt anders, en vaak op veel punten tegelijk beter. Daarom is één verbeterpunt genoeg. Eventueel kun je in een volgende sessie een nieuw verbeterpunt aanpakken.

Bouw op mensenkennis en ervaring

Mensen hebben inherent een groot reservoir aan kennis op het gebied van communicatie. Daar maak je bij VIA gebruik van: mensen zien wat ze echt doen, en snappen dan onmiddellijk waarom iets niet werkt. En er is ook vrijwel altijd een voorbeeld te vinden van een situatie waarin iemand het gewenste gedrag al vertoont. Daar kun je als coach gebruik van maken (de probleemoplossende methode). Bijvoorbeeld: in klantgesprekken luistert iemand slecht, maar als zijn vriend een probleem heeft kan hij het wel. Analyseer: wat doe je als je naar je vriend luistert? Wat denk je dan? Kun je dat ook toepassen in de klant-situatie?

Eén beeld zegt meer....

Als je VIA gebruikt: laat dan ook de beelden hun werk doen. Ga niet teveel uitleggen, woorden gebruiken, overtuigingen opzoeken. Laat de beelden zo veel mogelijk voor zich spreken.

Successen vieren

De deelnemer filmt zichzelf weer in de praktijk en neemt ook die band mee. Hij laat vooral een fragment zien waarin het hem lukt. Dat analyseer je samen: wat gaat er goed? Wat is het effect daarvan op de ander? Hiermee bestendig je het leereffect. Mensen krijgen bevestigd dat ze het goed kunnen en hoe waardevol dat is. Ook kun je eerdere opnames vergelijken met eindopnames: een zeer overtuigende manier van evalueren!

Maar....video?!

Mensen staan niet altijd te juichen bij het vooruitzicht zichzelf op video op te nemen, en dat dan ook nog eens met een ander te gaan analyseren. VIA voorstellen als methodiek stuit vaak op koudwatervrees. In de 'smoezen top 10' om geen videocamera mee te nemen naar het werk, scoren de volgende reacties hoog:

- 'mijn gesprekken zijn vertrouwelijk, ik kan dat niet zomaar opnemen'
- 'als ik weet dat een camera meedraait ben ik niet mezelf'
- 'ik ben zo a-technisch: ik weet niet hoe dat werkt...'

Het vervelende is, dat deze argumenten tot op zekere hoogte valide zijn. Je stelt je kwetsbaar op als je een video in de kamer installeert omdat je in coaching bent. En het is heel eng om jezelf terug te zien op band. Juist omdat alles zo indringend binnenkomt. De coach kan de deelnemer helpen over diens eerste schroom heen te stappen. Bijvoorbeeld door af te spreken dat hij een niet-vertrouwelijk gesprek opneemt. Meestal werken derden graag mee aan een opname, als ze weten voor welk doel het gebruikt wordt en dat de band vertrouwelijk wordt behandeld. De kracht van het middel maakt dat mensen hun aanvankelijke terughoudendheid vaak overwinnen.

VIA leren begeleiden

Het begeleiden van VIA is een bekwaamheid op zich. Als coach sta je staat versted van wat je zelf allemaal moet afleren om iemand te ondersteunen bij het *zelf* formuleren van een concreet voornemen: geen diagnose stellen, geen advies geven,

helder zeggen wat je mening is, ophouden als er slechts één voornemen is geformuleerd...Je kunt er jaren over doen om dat goed in de vingers te krijgen. Ook het gebruik van het observatieformulier vraagt oefening.

Er is in Nederland een uitgebreid netwerk aan mensen die met VIA oefenen, en de methodiek aan elkaar doorleren. Iedereen mag gratis deelnemen en zich de methodiek eigen maken. Er is maar één voorwaarde: dat je op jouw beurt een groep start en zo de methodiek weer aan anderen doorgeeft. Voor meer informatie:

Observatieformulier interactie-analyse Biemans			
JA-REEKS	ZENDER	ONTVANGER	NEE-REEKS
Aandacht	Toewenden Aankijken	Toewending beantwoorden Oogcontact	Afwenden Wegkijken
Instemming	Glimlach Vriendelijke intonaties Ja-knikken Prettige gezichtsexpressies	Instemmen met: - glimlach - vriendelijke intonaties - ja-knikken - prettige gezichtsexpr essies	Niet glimlachen Onvriendelijke intonaties Nee-knikken Vervelende gezichtsexpressies
Conversatie	Babbelen Instemmend benoemen Ja-zeggen Gespreksinitiatieven	Beantwoorden van: - babbelen - instemmend benoemen - ja-zeggen - gespreks- initiatieven	Stil zijn Corrigeren Nee-zeggen Zwijgen
Beurtverdeling	Beurt geven	Beurt aannemen	Iedereen door elkaar of niemand Geen beurt geven of aannemen
Coöperatie	Geven Vragen	Nemen Antwoorden	Afpakken of niet geven Niet vragen en antwoorden
Leiding	Initiatieven nemen Benomen wat er gebeurt Voorstellen doen Plannen maken Oplossingen zoeken	Expliciet aannemen en meedoen	Ontbreekt

Dekker, T. (red) en H. Biemans (1994) *Video-hometraining in gezinnen*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghem