



VEILIGHEIDSREGIO
MIDDEN- EN WEST-BRABANT

NieuwsFl@sh

Nummer 11, december 2011 | Heeft u een bericht voor NieuwsFl@sh? Stuur een e-mail naar: nieuwsflash@veiligheidsregiomwb.nl

2 Brandweerfilm
genomineerd voor prijs

3 Ziekenhuizen maken
kennis met Serious
Gaming

3 Laatste onderzoek
Chemie-Pack

4 CoPI oefening op
Vliegbasis Woensdrecht

Sprekend in het openbaar: techniek of talent?

Voor de Veiligheidsregio Utrecht ontwikkelden speechcoach Edmée Tuyl en organisatie- en communicatiecultuurspecialist Floor de Ruiter, een reeks trainingen waarin burgemeesters leren spreken op emotioneel beladen momenten.

In 2012 neemt ook onze Veiligheidsregio de masterclasses op in het aanbod. 'De aanpak van Edmée en Floor is direct te gebruiken bij een volgende presentatie of toespraak. Maar ook bij communiceren in crisissituaties is dit waardevolle bagage', aldus Maarten Dewachter, adjunct coördinerend gemeentesecretaris VRMWB. We spraken met de trainers over of je spreken in het openbaar zeker op emotioneel beladen momenten kunt leren.

Edmée: 'De kunst der welsprekendheid is ouder dan de weg naar Rome. In zijn 'Retorica' pluist Aristoteles uit hoe overtuigen met het gesproken woord in zijn werk gaat. Recente inzichten borduren daar toch eigenlijk op voort. Er is dus een geweldig reservoir aan kennis over hoe je een groep te woord staat.' 'Toch merk ik dat sprekers die ik begeleid, vaak geen idee hebben van die beproefde technieken. Ik bedoel dan eenvoudige dingen als spreektaal gebruiken, iets zo vertellen dat je het werkelijk voorstelbaar maakt of het ontspannen gebruik van je lichaam als drager van woorden en gebaren.'

Floor: 'Soms zitten mensen juist zo vol tips en trucs, en zijn zo gespist op hun boodschap en imago, dat ze helemaal vergeten dat je op je natuurlijke gaven moet vertrouwen en op het besef dat werkelijke communicatie begint met inlevingsvermogen.'

Edmée: 'Het wonderlijke is dat wanneer je mensen vraagt naar het belang van helder, mondeling communiceren het merendeel aangeeft dat die vaardigheid werkelijk van invloed is op je loopbaan. Dat is ook logisch. Als je er in een gesprek, vergadering of

grote zaal niet in slaagt mensen voor je idee of plan te winnen, zullen je plannen moeilijk gerealiseerd worden.' 'Maar wat nou zo opvallend is, is dat mensen tegelijkertijd aangeven bijster weinig energie te steken in het versterken van hun presentatievaardigheden.

We erkennen de enorme waarde van goed spreken in het openbaar en verbinden er nauwelijks consequenties aan.'

Floor: 'Het lijkt ook een beetje Hollands om geen tijd en energie te steken in je presentatie. Alsof het verdacht is of een teken van zwakte als je je toelegt op beter spreken voor een groep. En dat merk je natuurlijk als je vaak in zalen zit. Het gros van de sprekers geeft je een ongemakkelijk gevoel. Ze zijn gespannen, niet te volgen, saai, onverstaaanbaar of te lang van stof. Deze sprekers zitten gevangen in de authenticiteits-klem: niets willen aanpassen aan de spreekstijl omdat dat nu eenmaal de manier is waarop ze 'echt' spreken.'

Edmée: 'Ik help sprekers hun eigen spreekkracht te ontdekken, een publiek centraal te stellen en de juiste vorm voor een verhaal te vinden. Dat is ook wat we bewonderen in beroemde sprekers.'

Floor: 'In de training gebruiken we fragmenten uit films en speeches om precies dat punt te illustreren. We laten zien dat leiderschap niet gaat om het verkopen van een boodschap, maar om verbinding maken, betekenis geven aan maatschappelijke ontwikkelingen en verandering bewerkstelligen.'

Edmée: 'Het communicatiemodel waarmee we werken helpt je te begrijpen hoe je die brug kunt slaan. En ook waar je eigen blinde vlekken zitten. Zodat je niet langer alleen vanuit je zelf redeneert,

Lees verder op pagina 2 >

> Vervolg van pagina 1

maar ook of juist aansluiting vindt bij het perspectief van de ander.'

Floor: 'Praten gaat zo vanzelf dat je er niet bij stil staat dat het beter kan. In mijn boek 'Valueframing' verzamelde ik voorbeelden van leiders 'on stage' die de plank geweldig mislaan of juist de spijker op zijn kop. Die laatste blijken bijna allemaal op een manier te werken die overeenkomt met het communicatiemodel. Een model dat je helpt om, zoals we dat in de training noemen, 'te spreken in kleuren'.

Edmée: 'Die kleuren staan voor verschillende perspectieven op de werkelijkheid en bijbehorende communicatiestijlen. Wanneer je paars spreekt tegen een blauwe groep, wekt dat wrevel en onbegrip. Het is moeilijk uit te leggen. Maar in de oefeningen die we doen, gaat er werkelijk een wereld voor mensen open. Ik kom nog wel eens een burgemeester tegen die, jaren na dato, nog steeds in kleuren spreekt.'

'Dat is echt een eyeopener. En erg bruikbaar. Vooral als je je realiseert dat mensen informatie die niet aansluit bij hun interpretatiekader, totaal niet kunnen verwerken. Als spreker moet je je verhaal dus zo vertellen dat het aanhaakt bij beelden en

belevingen van je gehoor. En om daar je vinger achter te krijgen, hebben we een praktische methode ontwikkeld.'

Floor: 'Ook in Nederland verlangen we naar betekenisvolle verhalen waarbij het menselijk contact tussen spreker en gehoor echt toegevoegde waarde heeft. Juist als het niet goed gaat - bij een crisis of ramp - willen we dat iemand opstaat en ons helpt te begrijpen wat er gebeurt. Je moet van goede huize komen om op zo'n emotioneel beladen moment de juiste toon te treffen en de juiste woorden te kiezen. Dat kun je zeker leren.'

Edmée: 'Maar niet als je daar de avond van tevoren mee begint. De trainingen "Spreken op emotioneel beladen momenten" en "Binden en betekenisgeven" zijn speciaal ontwikkeld voor burgemeesters. Je leert er niet alleen hoe je bij een echte crisis of ramp al sprekend verbinding kunt maken met boze of getroffen burgers. De handreikingen zijn ook meteen te gebruiken bij een huldiging of intern overleg.'

'Het blijft prachtig te zien hoe deelnemers na zo'n dag vol zelfvertrouwen en goede moed terug gaan naar hun gemeente. Met de kaart in de binnenzak waarop ons communicatiemodel staat. En verzuchtten dat ze het voortaan heel anders gaan doen. En de training echt veel eerder hadden moeten doen.'

Brandweerfilm genomineerd voor prijs

"Knap ouderwetse agendasetting; boodschap, medium en timing slim gekozen. Lage kosten terwijl media-aandacht groot is. Meer evenwicht in de beeldvorming; een knappe rehabilitatie van het brandweerkorps"

oordeelt de jury van de Brabantse beroepsvereniging voor communicatie en marketing CCB over de reconstructiefilm van de brand bij Chemie-Pack van Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant.

De reconstructiefilm 'Ontmoeting met de werkelijkheid' is geselecteerd uit 29 inzendingen voor de titel meest creatieve en effectieve Brabantse (reclame)campagne. Tijdens de CCB nieuwjaarsbijeenkomst op 3 januari wordt de winnaar bekend gemaakt. Concurrenten zijn de 'Denk Groter' campagne van Fontys en de gemeente Tilburg met de campagne 'Bijzondere bijstand 55-plussers'.

Unieke beelden

Gedurende de 22 minuten durende documentairefilm worden persoonlijke interviews afgewisseld met amateuropnames, unieke beelden van bewakingscamera's en confronterende terugblikken uit journaals en actualiteitenprogramma's. Het geeft een goed beeld van de complexiteit van deze brand. Er is immers sprake van meerdere incidenten tegelijkertijd die elk een eigen, soms tegenstrijdige aanpak vereisen.



Dilemma's

Het incident wordt geanalyseerd aan de hand van een aantal dilemma's zoals 'gecontroleerd uit laten branden en terugtrekken of de brand toch beheersbaar maken en mogelijke escalatie voorkomen'. De inzet van water versus schuim in relatie tot omvang/complexiteit van de brand, beschikbaar materiaal, milieueffecten en timing komt uitgebreid ter sprake. De bij het incident betrokken Ovd, leider COPI en de AGS vertellen openhartig over de beslissingen die zij namen ten aanzien van bijvoorbeeld vervuild bluswater, het duiden van de stoffenlijst en hun contacten met de andere spelers in het veld. Bekijk de film via www.brandweermwb.nl of neem contact op met Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant voor een eigen exemplaar.