

# Online vergaderen. Anders verbinden, beter presteren

## - Online training -

### Inleiding

Voor corona toesloeg bestond onze communicatie uit persoonlijk contact, asynchroon ondersteund door tools als e-mail, Whatsapp, social media toepassingen, aangevuld met een mix van verbale en non-verbale signalen die zowel onze ratio als onze emoties raakten. Woorden en stemwisselingen zijn de brug van onze gedachten naar buiten toe, het oogcontact, vergezeld door gebaren en geluiden zorgen ervoor dat de boodschap een emotionele lading meekrijgt. Juist die twee-eenheid zorgt voor onderlinge verbinding en vertrouwen of wantrouwen.

### Schijnbaar effectief en snel

In de eerste maanden van de coronasamenleving leken veel mensen het wel prima te vinden: lekker kort en zakelijk, iedereen goed op tijd en ook nog besluiten nemen. Schijn bedriegt.

Na een maand of twee drie ontstond argwaan over zoveel efficiëntie ... We misten de diepgang, snel genomen besluiten werden helemaal niet uitgevoerd, en veel deelnemers aan digitale meetings voelden zich niet gezien en gehoord. Alle regelzaken en logistieke afstemming is digitaal een eitje, maar het wordt andere koek wanneer we een goede discussie willen voeren, gevoelige dilemma's aan de orde willen stellen of met elkaar ideeën willen genereren.

Kortom, voor een goede inhoudelijke discussie met ruimte voor emoties en overtuigingen is het scherm een drama.

### Onze digitale communicatie is beroerd, en dat is logisch

In de virtuele wereld ontbreekt echt oogcontact, en ook de andere non-verbale aspecten worden grotendeels afgesneden. Hierdoor kunnen onze spiegelneuronen niet al die non-verbale signalen van de boodschap 'lezen'. Ons rest slechts de eendimensionale, door techniek afgevlakte stem. Dat is eigenlijk niet te doen voor ons.

Omdat we te weinig betrouwbare signalen via het scherm of de telefoon krijgen, gaan we gissen of, nog erger, het voor de ander invullen, waardoor misverstanden en irritaties ontstaan. Het gevolg is dat we eindeloos gaan herhalen en repareren: "Wat bedoelde jij net precies?" en "Je zegt dit, maar ik zie je glimlachen, hoe moet ik dat rijmen?"

Kortom, digitale communicatie is vergeleken live communicatie eendimensionaal, rationeel en daarmee snel saai en irritant. Dat verklaart ook de verhalen over mensen die na een dag videovergaderen en bellen, volledig uitgeput zijn. Als onze verbale boodschappen niet door opvallende hoge, lage tonen, een alleszeggende glimlach, een minachtend schouderophalen of een bevestigend knikje worden ondersteund, dan haken wij heel snel af.

### Omarm volledig de nieuwe werkelijkheid, zie het als een nieuwe tak van sport

Online vergaderen staat niet ter discussie; we moeten wel, of je het nu leuk vindt of niet. Daarom moeten we het voor onszelf zo aantrekkelijk mogelijk maken. De huidige technologie is tegelijk fantastisch en beperkt, dus nu aan ons om daar het beste uit te halen voor onze virtuele samenwerking.

Deze training helpt je op weg om samen deze nieuwe tak van sport te leren, en al werkenderwijs er steeds iets beter in te worden.

## Thema 1: Online vergaderen, het speelveld en de spelregels

### Het speelveld

Iedereen weet dat voetballen met rugbyregels niet werkt. Zo is het ook met onze vergaderingen; online vergaderen is echt anders dan fysiek, en dat hebben we inmiddels wel ervaren. Maar hoe maken we onze virtuele besprekingen nu zo menselijk mogelijk? Wat zorgt ervoor dat we het goede gesprek voeren, iedereen actief en energiek blijft en er goede besluiten genomen worden? Daar heb je met zijn allen een kader en afspraken voor nodig, het speelveld en de spelregels.

#### **Thema's:**

- \* *Geïsoleerd en toch verbonden*
- \* *Onderscheid verschillende typen vergaderingen*
- \* *Interactielijnen: gericht vergaderen rond kernthema's*
- \* *Grote, hybride bijeenkomsten en op zichzelf staande meetings*

## Thema 2: warming up, de wedstrijd, cooling down

### Warming up

Zoals bij de uitoefening van elke sport, is voorbereiding van doorslaggevend belang voor succes. Bij online vergaderen gaat het om het bewust kiezen voor welke meetings wel, welke niet, hoe je het juiste kanaal kiest voor je boodschap, het aantal meetings kunt beperken, een uitdagende agenda opstelt (flow), en de verwachtingen vooraf goed kunt managen.

### De wedstrijd

Tijdens de wedstrijd gebeurt er van alles en probeer je met een bepaald doel voor ogen het beste uit jezelf en je teamgenoten te halen. Daarbij past iedereen zo goed mogelijk alle geleerde technieken en tactieken toe te passen. Vertaald naar online vergaderen gaat het erom dat we onze 'basistechnieken' nu ook digitaal leren toepassen :

- *'zichtbaar' maken van emoties*
- *inter-actie*
- *feedback*
- *besluiten nemen*
- *het goede conflict opzoeken*
- *onderlinge conflicten oplossen*

### Cooling down

Direct na afloop van de wedstrijd is het belangrijk dat we even uitlopen, de spanning eruit lopen. In de nabespreking blikken we terug op de wedstrijd: wat gebeurde er, wat ging top, en wat moet de volgende keer echt beter?

Voor online vergaderen betekent dit dat we aan het einde van de meeting bewust stilstaan bij de belangrijkste zaken van de vergadering compact samenvatten, waardoor de meeting zichtbaar het verschil heeft gemaakt. Ook de effectiviteit van het online vergaderen dient besproken te worden, om zo niet terug te vallen in oud vergadergedrag.

## Thema 3: leiding geven aan online vergaderingen

Een goede digitale vergadering wordt mede bepaald door de vaardigheden van de voorzitter, de moderator. Veel mensen die voorheen veel vergaderingen leidden, merken nu dat het modereren van een digitale meeting andere koek is.

Virtuele communicatie biedt weinig soelaas voor ons hoog ontwikkelde en uiterst subtiel communicatiesysteem. De kunst is om daar toch nu het beste van te maken, met de moderator aan het stuur.

### **Onderwerpen:**

*Gouden regel: proces boven inhoud*

*Uitgangspunten goed moderatorschap*

*Scripts voor het op gang houden van de discussie:*

- \* *Een dreigend conflict in de kiem smoren*
- \* *Stimuleren van het goede conflict*
- \* *Stimuleren van creativiteit*
- \* *Omgaan met alledaagse akkefietjes*

## Praktische informatie

### **Opbrengst training**

- Deelnemers hebben ervaring opgedaan met het zelf toepassen van verschillende tools, gericht op effectief en energiek digitaal vergaderen (voorkomen van uitputting door digitaal vergaderen)
- Deelnemers hebben inzicht in hoe zij via interventies en instrumenten de teamcohesie kunnen versterken

### **Doelgroep**

Leidinggevend en medewerkers (8 tot 10 deelnemers) die vanuit hun functie veel vergaderingen voorzitten.

### **Belasting deelnemers en doorlooptijd**

Per thema 2 x 2 uur = 4 uur. De totale belasting per deelnemer is 12 uur. De doorlooptijd is bij voorkeur niet langer dan drie maanden.