

# ZO MAAK JE ONLINE VERGADEREN LEUKER EN EFFICIËNTER

Iedereen heeft vanwege het thuiswerken ruim ervaring opgedaan met online vergaderen. Maar volgens vergaderexpert Rob de Haas zijn we daar nog niet zo vaardig in. Gelukkig kun je met een paar tips snel beginnen met het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden om het online vergaderen leuker en efficiënter te maken.

Na de lockdown in maart ging iedereen massaal thuiswerken en kwam online vergaderen bovenaan de prioriteitenlijst van bedrijven te staan. "Op basis van gesprekken met mijn klanten hoorde ik dat zij hier de eerste drie tot vier weken redelijk tevreden over waren", vertelt Rob. "Men begon op tijd, ging snel en effectief alle punten af en er was ineens tijd over om andere dingen op te pakken. Maar na twee maanden ontstond er een collectieve irritatie en werden mensen het beu."

## UITPUTTINGSSLAG

Die irritatie ontstaat omdat communiceren via een scherm niet in onze natuurlijke habitat past. "Je mist de non-verbale communicatie via oogcontact of een klopje op de schouder. Ook worden emoties op het scherm zelden echt geraakt. In een poging om die ontbrekende emoties toch te vatten, gaan mensen overcompenseren door zich meer in te spannen en aandachtiger te luisteren. Die uitputtingsslag komt bovenop de vermoeidheid die de eenzaamheid en isolatie met zich meebrengen. Wat ook niet helpt, is dat mensen een online vergadering ingaan alsof het een fysieke vergadering is. 20 minuten lang naar een betoog luisteren is tijdens een

fysieke meeting al niet ideaal, laat staan tijdens een online bijeenkomst waarbij informatie anders overkomt. Ook dat is een snelweg naar uitputting. Volledig begrijpelijk hebben we nog niet de goede vaardigheden ontwikkeld om op een boeiende, effectievere en plezierige manier aan online vergaderingen deel te nemen."

## SPELREGELS

Gelukkig is er makkelijk en snel winst te behalen. "Het draait om het besef dat online vergaderen een andere tak van sport is met eigen spelregels. Een van de belangrijkste spelregels is het afspreken van gedragsregels die betrekking hebben op zaken zoals op tijd inloggen voor de bespreking en niet eten en drinken. Daarmee kun je een aantal frustraties voorkomen. Ook is het belangrijk om een echt gesprek te voeren en dat werkt het beste met een optimale groepsgrootte van tussen de vijf en zeven personen. Bij meer dan zeven deelnemers worden er meerdere gesprekken gevoerd waardoor de aandacht voor het doel van de vergadering naar de achtergrond verdwijnt. Daarnaast is het verstandig om maximaal drie kwartier te vergaderen en dan even te pauzeren." Van de mute knop is Rob absoluut geen voorstander.

"Zodra je op mute staat, raak je losgekoppeld van de dynamiek van de groep en ga je andere dingen doen. Natuurlijk mag je bij herrie of heisa voorstellen om in te grijpen of af te haken, maar leg dan wel uit waarom je dit doet. Online krijgen mensen niet mee wat er allemaal in jou om gaat."

## INTERACTIE

In tegenstelling tot hoe online vergaderingen door veel mensen worden ervaren, pleit Rob voor 80% interactie. "Online vergaderen biedt bij uitstek de mogelijkheid om actieve werkvormen in te zetten. Als moderator moet je per punt bedenken wat je wilt bereiken, hoe je dit wilt doen en hoeveel tijd je hieraan wilt besteden. Daarnaast is het belangrijk om iedereen regelmatig in beweging te zetten, want steeds maar achter het scherm zitten is namelijk niet goed voor je lichaam en je ogen. Door iedereen de





instructie te geven hun opgeladen smartphone bij de hand te houden, kun je in een bijeenkomst gerust de mensen af en toe met elkaar wandelend of ontspannen laten bellen of facetimen rond een belangrijke vraag of lastig dilemma."

### SPREEKTijd

Een andere manier om interactie te bevorderen, is om iedereen de ruimte te geven om mee te doen. "Een van de frustraties tijdens live vergaderingen is dat een aantal deelnemers het gesprek domineert. Bij online meetings kan dit ervoor zorgen dat de al aanwezige frustraties verder oplopen. Een goede tip is om je bijeenkomst te starten met een rondje langs de velden. Geef als moderator iedereen om de beurt spreektijd en laat hen hun verhaal doen, zeker als je ze al een tijdje niet hebt gezien. Of laat iedereen eerst in kleine groepjes even bijpraten in de break-out room."

Rob de Haas is de schrijver van het boek 'Ongewoon Goed Vergaderen. Slimmer. Korter. Inspirerender' (2015). Eind november verschijnt bij BOOM/Management Impact zijn nieuwe boek 'Praktijkgids online vergaderen. Anders verbinden, beter presteren'. Op [www.robdehaas/online-vergaderen](http://www.robdehaas/online-vergaderen) vind je zijn webinar- en trainingsaanbod rond online vergaderen en kun je de 13 spelregels voor online vergaderen downloaden.

### UITDAGEN

Het lastigst is om aandacht te geven aan de eerder genoemde emoties die het online vergaderen zo vermoeiend maken. "Gelukkig is het wel degelijk mogelijk om het scherm een menselijker beeld te geven. Zeker als moderator moet je een nieuwe alertheid ontwikkelen en hier goed op letten. Je kunt mensen ook zelf prikkelen en uitdagen door bijvoorbeeld bepaalde zinnestjes gebruiken zoals "ik heb jouw mening niet gehoord", "is dit wat je wil" of "ik proef irritatie, of ben ik de enige?" Wat je zeker niet moet doen,

is oppervlakkig blijven, lekker snel pingpongen met informatie en een beslissing nemen. Want dan start de discussie pas daarna. "Online vergaderen is een kwestie van proberen, oefenen en evalueren om te voorkomen dat je steeds dezelfde fouten maakt. Uiteindelijk zal deze vorm van ontmoeten ons steeds beter afgaan waardoor het leuker en efficiënter wordt."