



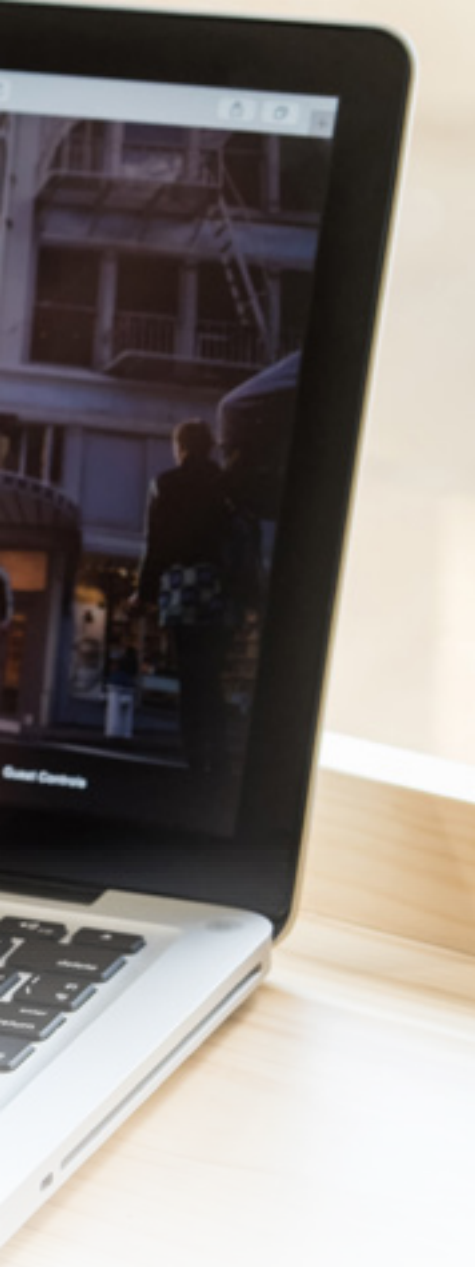
ONLINE NETWERKEN

# “PROTOCOL EN ETIQUETTE KUNNEN HOUVAST BIJEDEN”

Het afgelopen jaar is gebleken hoe waardevol een zakelijk netwerk is. Maar hoe onderhoud je een dergelijk netwerk als je niet de mogelijkheid hebt om live samen te komen? Volgens experts Jean Paul Wijers en William Hanson ligt het antwoord bij twee voor Nederlanders ietwat beladen begrippen: protocol en etiquette.

Bij protocol denken we al snel aan het koningshuis en regels die aangeven hoe je je moet kleden en gedragen. “In Nederland hebben we een aangeboren afkeer voor formaliteiten”, zegt Jean Paul Wijers van het Protocolbureau. “Protocol is een vies woord waar je bijna niet over mag praten. Zelfs de koning gaf in 2013 vlak voor zijn aantreding

aan hij geen protocol-fetisjist is. Toch zijn het bij uitstek de koningshuizen en ambassades die begrijpen wat de meerwaarde van protocol is; het is hun core business. Al eeuwenlang wordt aan het hof protocol ingezet om in korte tijd zoveel mogelijk mensen te leren kennen. En in feite sluit dat perfect aan bij onze tijd. Ook wij willen in korte tijd



een uitgebreid netwerk opbouwen om onze business in stand te houden en uit te breiden. Protocol vergroot het effect van het netwerken. Het biedt structuur voor het verkrijgen van toegang tot juiste netwerken. Als je geen protocol hanteert, krijg je chaos en ontstaan er ongemakkelijke situaties. Als je het wél toepast en een ontmoeting goed voorbereidt, valt het protocol niet eens op.”

#### SCHREEUWENDE RAADSLEDEN

Protocol en etiquette, nog zo'n beladen woord, helpen bij het creëren van een betekenisvolle interactie met andere mensen en hoe je dit zo goed mogelijk kunt

laten verlopen, geeft William Hanson van The English Manner aan. “De gedachte dat protocol beperkend is, klopt niet. Sterker nog, veel gedrag dat onder etiquette valt, is wel degelijk aangeleerd zoals eten met gesloten mond en elkaar uit laten praten. Een mooi voorbeeld van hoe het mis kan gaan als je geen protocol toepast, is een parochieraadoverleg dat begin februari in het Engelse Handforth via Zoom plaatsvond. Op een gegeven moment begonnen leden tegen elkaar te schreeuwen en werden deelnemers uit de Zoom-call werden gezet. Indien zij vooraf beter hadden gecommuniceerd en een aantal regels hadden afgesproken, was het niet zo uit de hand gelopen. Maak ieders rol en functie tijdens het overleg vooraf kenbaar, spreek een exacte aankomsttijd af, wijs een voorzitter aan en bepaal of je iedereen tegelijkertijd toelaat of juist een voor een. Uiteindelijk zullen dit soort situaties wel steeds minder voorkomen. Toen de smartphone in omloop kwam, vroegen we al schreeuwend in de tram of we verstaanbaar waren. Inmiddels hebben we geleerd hoe je je hoort te gedragen in het openbaar.”

#### PERSOONLIJKE AANDACHT

Protocol biedt ook meerwaarde bij een-op-een communicatie, bijvoorbeeld een e-mail die je aan een zakenrelatie stuurt. William: “In het Verenigd Koninkrijk is het gebruikelijk om een bericht te beginnen met de zin ‘I hope this e-mail finds you well.’ Dat is beleefd, maar wel heel saai. Het is veel leuker als je even een actualiteit opzoekt in de buurt van deze zakenrelatie, zoals een sportevenement, en daar in de e-mail naar refereert. De ontvanger van je bericht krijgt dan het signaal dat je moeite hebt gedaan en hem of haar persoonlijke aandacht geeft. Een ander voorbeeld is het gebruik van WhatsApp voor zakelijke contacten. In Azië is het heel gebruikelijk om een eerste contact via WhatsApp te leggen, in het westen

niet. En wat voor foto gebruik je? Je wilt niet dat je zakenrelaties die strandfoto zien, maar vrienden en familie wil je geen foto in pak tonen. Overigens komt etiquette ook in ons privéleven om de hoek kijken. Wanneer is het bijvoorbeeld een goed moment om het wachtwoord van het gedeelde Netflix-account te veranderen nadat je relatie is uitgegaan? Mensen zijn wel degelijk op zoek naar houvast en regels.”

#### STRUCTUUR

Hoe kan protocol dan precies helpen bij het online onderhouden van je netwerk? “Protocol biedt structuur om toegang te krijgen tot de juiste netwerken. Een organisator van een online netwerkevent kan hier voordeel mee doen door eens kritisch naar de gastenlijst te kijken. Een bank nodigt bijvoorbeeld zijn klanten uit voor een relatie-event, maar die klanten zijn niet allemaal in elkaar geïnteresseerd. Als organisator kun je op basis van interesses actief mensen aan elkaar koppelen. Breng ze samen in een break-out, stel ze aan elkaar voor en geef aan waarom je denkt dat er een match is.”

#### NEUTRALE TOON

Wanneer het gesprek eenmaal tot stand is gekomen, gelden eigenlijk dezelfde etiketteregels als bij een live face-to-face gesprek. William: “Het is gebruikelijk om de eerste twee tot drie minuten aan small talk te besteden. Vraag bijvoorbeeld aan de ander hoe het afgelopen jaar voor hem of haar is verlopen, maar doe dit wel zo neutraal mogelijk zodat de ander een positief of negatief antwoord kan geven. Maar pas op met negatieve antwoorden, dat vinden mensen saai. Wat dat betreft kunnen we een voorbeeld nemen aan Amerikanen die meestal erg upbeat en positief zijn ingesteld.” Een belangrijk onderdeel van netwerken is het uitwisselen van visitekaartjes. “Maar online gebruik je die natuurlijk niet”, zegt



Jean Paul. "In plaats daarvan kun je heel makkelijk een LinkedIn-uitnodiging sturen naar de ander."

### ELLEBOOGBUMP

Online netwerken kan dus effectief zijn, maar volgens Jean Paul is het geen vervanging voor live ontmoetingen. "Netwerken gaat om vertrouwen opbouwen in personen en dat gaat offline makkelijker dan online. Digitaal duurt het zelfs tien keer zo lang om een netwerk te vormen. Personen die elkaar nu online ontmoeten, zullen later met name tijdens offline events de band verder kunnen opbouwen. Wanneer de coronacrisis is bedwongen, zullen we allemaal behoefte hebben aan ruimte en tijd om authentieke relaties op te bouwen. En daar horen dan ook nieuwe gedragsregels bij. Begroet je elkaar bijvoorbeeld met een namasté of een elleboogbump? Daar is nu al verwarring over, ook bij staatshoofden die je op televisie ziet. Uiteindelijk zal ook de protocol en etiquette zich hieraan aanpassen."

*Jean Paul Wijers is eigenaar van het Protocolbureau. Deze organisatie ondersteunt organisaties bij de professionalisering van het relatiemanagement.*

*William Hanson is de oprichter van The English Manner, het belangrijkste trainingsinstituut op het gebied van etiquette en protocol in het Verenigd Koninkrijk.*

### TIPS TIJDENS HET ONLINE NETWERKEN

Neem je regelmatig deel aan digitale bijeenkomsten? Dan kunnen deze protocol-tips van William Hanson helpen.

#### 1. Besteed aandacht aan de details

Omdat communicatie online lastiger is, gaan mensen meer uit van wat ze zien. Let daarom op je kleding. William: "Hoewel het nog steeds een grijs gebied is, draagt niemand tijdens een online vergadering een pak en stropdas. Je kunt je kledingkeuze hierop aanpassen. Let ook zeker op de boodschap die je met je accessoires afgeeft. Wat zegt de kwaliteit van je horloge over jou? Hetzelfde geldt voor je achtergrond. Zie je een stapel dvd's in beeld of boeken?"

#### 2. Kijk naar de camera

Netwerken draait om oogcontact. William: "We zijn echter geneigd om naar het beeldscherm te kijken en daar oogcontact te maken, terwijl je dat alleen voor elkaar krijgt als je direct naar de cameralenzen boven je scherm kijkt. Je kunt dit verhelpen door apps zoals Zoom zo in te stellen dat alle toekomstige afspraken direct via active speaker mode plaatsvinden of de schermen van anderen onzichtbaar te maken. Daarmee onderdruk je ook de neiging om naar jezelf te kijken. Vind je het lastig, dan kun je post-its op je scherm plakken of pijlen aan weerszijde van de camera plakken."

#### 3. Laat je handen zien

Wanneer je tegenover iemand staat, krijg je zowel verbale als non-verbale communicatie mee. "Bij dat laatste spelen je handen een belangrijke rol. Die handgebaren helpen namelijk om je luisteraars bij je verhaal te betrekken en om je boodschap goed over te brengen. Heb je een bureaustoel met in hoogte verstelbare armleningen? Zet deze dan omhoog zodat je handen makkelijker in beeld komen."

#### 4. Houd afstand

Tijdens online vergaderingen hebben we vanwege een gebrek aan non-verbale communicatie de neiging om te overcompenseren. Dat kan onder andere resulteren in te dicht tegen je scherm aanzitten zodat je hoofd wel heel erg groot in beeld is. "Dat heeft een negatief effect op mede-deelnemers; als je voor hun gevoel te dichtbij komt, wordt in hun hersenen de vluchtstand geactiveerd. Zet je beeldscherm dus wat verder van je af zodat iedereen je hele bovenlichaam kan zien."

#### 5. Adem uit

Tijdens online bijeenkomsten bepaalt de toon en hoogte van je stem mede de indruk die anderen van je krijgen. Zorg dus dat je eerste woorden duidelijk en met zelfvertrouwen uitspreekt. William heeft daar een trucje voor: "Praat tijdens het uitademen. Doe je dit tijdens het inademen, dan komt je stem hoger en meer gespannen over."