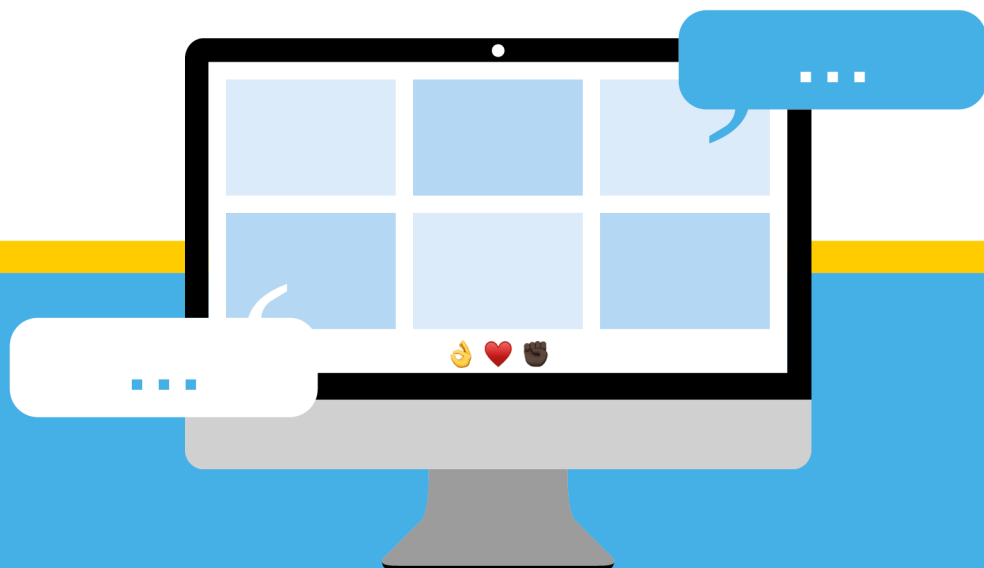


HANDBOEK

ONLINE VERGADEREN

Meetings met energie en plezier



Etiquette

GERDY HEEK

Etiquette

Wat is etiquette?

Ongeschreven regels noemen we etiquette- de regels die niet zijn afgesproken, waar je geen straf voor krijgt, maar waar we met zijn allen vanuit gaan dat we ons daar aan houden. Helaas is etiquette vaak juist de regels die NIET zijn afgesproken. En dat maakt het meteen zo lastig- als het op papier staat kun je ze volgen, maar wat is nou een algemene regel en wat vind JIJ een regel waar iedereen zich aan zou moeten houden?

Een etiquette wordt opgesteld, om te zorgen dat iedereen een plezierige tijd kan hebben. Neem als voorbeeld de golfbaan- één van de plekken waar etiquette nog een grote rol speelt. Eén van de officiële gedragslijnen voor de golfbaan is dat alleen schoenen met spikes zijn toegestaan.

Waarom? Deze regel heeft alles te maken met veiligheid, maar ook met het netjes houden van de baan. Waarom een t-shirt een kraag moet hebben vind ik eerlijk gezegd moeilijker te verdedigen, en ik ben waarschijnlijk niet de enige, aangezien andere shirts inmiddels bij de meeste golfbanen regelmatig op de baan te zien zijn.

Deze etiquette staat overigens wel op papier, maar er is vrijheid om deze naar eigen inzicht te volgen door eigenaren van golfbanen.

Waarom wil je etiquette toepassen, en wanneer?

Expliciet maken maakt duidelijk. Zo weet je wat de afspraken zijn, en dan is het veel makkelijker om niet de mist in

te gaan. Als voorzitter mag je daar het voortouw in nemen. Denk goed na waarom je een regel wilt toepassen. Wil je de chat aan of uit? Wanneer je de verbinding belangrijk vindt wil je hem wellicht aanhouden, en wil je dat mensen gefocust zijn op wat jij zegt, dan zet je hem wellicht uit. (Ik zette hem in het begin vaak uit omdat het mij als voorzitter ook enorm afleidt. Tegenwoordig houd ik hem aan en vraag de deelnemers om er spaarzaam gebruik van te maken om die reden).

Bespreek je gewenste etiquette gezamenlijk, voor vergaderingen die vaker voorkomen.

Voor eenmalige vergaderingen bepaal je als voorzitter de regels.

Waarom is etiquette zo lastig?

Omdat etiquette over ongeschreven gaat, ga je dus makkelijk de mist in. Veeg je je mondhoeken af na het eten van de soep in plaats van dat je deze dept, dan overtreed je de regels van de etiquette bij een chique diner, maar als niemand je dat ooit verteld heeft, doe je dan iets verkeerd? En als je dat doet tijdens je date in een eetcafé nadat je je spareribs hebt afgeknagd, dan zal je potentiële geliefde daar heus niet over vallen. Tenzij ze natuurlijk op zoek is naar een reden voor het afwimpelen van een vervolgdade.

Etiquette bij online meetings

Online meetings werden opeens onderdeel van ons dagelijks leven, en met de opkomst van de online vergaderingen kwam ook de roep om "etiquette". Wat is nou beleefd gedrag, waar word je zelf beter van en wat mag je van elkaar verwachten tijdens een online meeting?

Ik heb niet de waarheid in pacht. Ik heb simpelweg vastgelegd wat ik zelf goed vind werken in een meeting, ervaring mee heb of gehoord heb uit de gesprekken die ik voerde met ruim 100 managers en teamleiders.

Belangrijk om je te realiseren wanneer je dit leest: JIJ bepaalt als voorzitter een groot gedeelte van de etiquette. Wat jij belangrijk vindt in een meeting, kan voor een ander helemaal niet relevant zijn. En daarnaast kan het ook enorm verschillen per meeting, afhankelijk van het doel, het aantal deelnemers en of je een technische facilitator hebt of niet.

Maak de ongeschreven omgangsregels bespreekbaar

Jij bent de eigenaar van jouw vergadering, en dat betekent dat je veel kunt bepalen en sturen! Door je meeting te beginnen met de regels, geef je als voorzitter aan wat ondersteunend is voor deze vergadering, en hoe jij de regels toepast. Heb je een regelmatig terugkerende vergadering, dan hoef je dat echt niet elke meeting weer te doen, pas ze simpelweg consequent toe en je zult merken dat ze er vanzelf inslijten.

Veiligheid

Cruciaal voor een geslaagde vergadering is hoe veilig de deelnemers zich voelen. Heb je het gevoel dat je kunt zeggen wat je wilt? Of voel je je overdonderd door anderen, of wellicht afgewezen en bekritiseerd? Dan doe je toch minder snel je mond open.

Voor mij is veiligheid, en elkaar helpen om een veilige omgeving te creëren en te houden, onderdeel van etiquette. Ik benoem het dus ALTIJD. Ik denk vooraf na over wat er wel en niet kan worden gedeeld vanuit deze vergadering (en zo ja hoe dan), en ik benoem ook dat we respectvol met elkaar omgaan. Ik vraag alle deelnemers daarna of ze zich committeren aan deze afspraken. Dit zorgt er op voorhand al voor dat de deelnemers zich bewust zijn van elkaars, en andersmans, gedrag, wat helpt om iemand aan te kunnen spreken op gedrag, of een signaal af te geven richting de voorzitter.

In de praktijk geef je veiligheid handen en voeten door deel-

nemers een maximale vaste tijd aan het woord te laten, te werken met kleine groepjes en vragen te laten voorbereiden. Dit heb ik uitgebreid besproken in het hoofdstuk "Wisdom of the crowd".

Veiligheid kun je creëren door afspraken te maken over de etiquette.

100% aanwezig

Mocht je het nog niet weten: vrijwel niemand kan multitasken. Ook vrouwen niet. Het enige wat we kunnen, is iets volledig automatisch (zoals kauwgom kauwen) tegelijk uitvoeren met een andere taak (zoals een boek lezen). Nee, we kunnen ook niet tegelijk autorijden en bellen. Hoe vaak is het je niet overkomen dat je aan het bellen was en je afrit voorbijrijdt? Precies. In één van de eerdere hoofdstukken staat een leuke oefening die je kunt doen, mocht je toch geloven dat jij wel kunt multitasken.

100% aanwezig betekent dat je je concentreert op de meeting, en niet ondertussen je mail doet, je schoonmoeder belt, de kat eten geeft of de was ophangt. Disclaimer: natuurlijk zit je kind thuis omdat de klas in lockdown is, dan heeft ze soms aandacht nodig.

Vaak zijn er tijdens een vergadering blokken waar 100% aanwezigheid cruciaal is, bijvoorbeeld tijdens het daadwerkelijke brainstorm blok. Daarbuiten is het minder spannend als je daarin wordt gestoord. Als voorzitter kun je vooraf aan de deelnemers aangeven wanneer je deze blokken hebt gepland, zodat de deelnemers dat kunnen plannen.

Pakketje aan de deur? Sterke jongen die die verleiding kan weerstaan. Ik heb het maar opgegeven mensen dit niet te laten doen- maar wanneer je water kookt voor de thee kun je best plannen. En de mail een uurtje uitzetten helpt.

Ja! Ik vind focus op de vergadering onderdeel van etiquette.

Begin op tijd...

Verrassend genoeg is dit één van de mooie veranderingen van on site naar online: het is echt een beetje not done geworden om te laat te zijn bij je vergadering! Dat betekent wel dat je vaak van de ene vergadering in de andere rolt, zonder zelfs maar een plaspauze. De ene manager vangt dit op door de vergadering te plannen vanaf het hele uur, maar om 10 minuten over daadwerkelijk te beginnen- zodat er wat ruimte is waar mensen even kunnen bijpraten, naar het toilet kunnen en even kunnen omschakelen. Zolang je dit helder van tevoren communiceert, is dit een uitstekende manier om wat verbinding te creëren tussen de teamleden. Let op: begin wel strak op het moment dat je wilt beginnen! Doe je dit niet, dan beloon je de laatkomers, en straf je de meerderheid die wel op tijd is! Ik besteed dus ook geen tijd aan opnieuw uitleggen wat ik aan het doen ben aan een laatkomer, want daarmee beloon ik te-laat-kom gedrag. Als ik een extra technisch facilitator heb meegenomen (bij grotere meetings), laat ik haar wel altijd de vraag in de chat zetten zodat de laatkomer mee kan lezen zonder dat ik tijd verdoe.

Eindig op tijd

Meetings zijn strak op elkaar gepland dus er is geen ruimte voor uitloop, en je wilt mensen graag even rust gunnen voor een plaspauze, een kop koffie en het hoofd leegmaken voor de volgende vergadering. Ook lopen privé en zakelijk meer door elkaar. De meetings tot 14.00 kunnen voor mij echt niet uitlopen, want 14.15 moet ik op het schoolplein staan om mijn kinderen op te halen.

In de praktijk betekent dat je geen nieuwe onderwerpen meer toestaat in de laatste tien minuten van de vergadering. Die verschuiven naar de volgende.

Kleding

Kleding. Van strak driedelig inclusief stropdas naar hoodie-en alles wat daartussen zit kwam ook voorbij. Lockdowns,

en vooral de eerste waar we veel binnen moesten blijven, hadden een desastreus effect op onze kledingkeuze. Tenminste, als je erg gehecht bent aan pakken en stropdassen. Netjes een overhemd en een jasje, maar wel boven de joggingbroek, want dat zit zoveel comfortabeler, en er is toch niemand die meer van je ziet dan het gedeelte tot en met je middel.

Toen ik nog studeerde had ik een bijbaantje- ik verkocht woekerpolissen aan de telefoon. Voor je in gerechtvaardigde woede ontsteekt: Ik wist toen natuurlijk niet dat het een woekerpolis was en ik dacht echt dat ik mensen daar rijk mee ging maken. Daar gaat het echter niet om.

Wanneer we beginnen met bellen zat iedereen strak in pak, volgens de voorschriften, maar langzaam maar zeker zie je een T-shirt verschijnen onder een jasje, een donkere spijkerbroek in plaats van een pantalon. We proberen de regels een klein beetje te verschuiven.

Na een paar weken krijgen we een boodschap van de manager: je mag morgen in je meest comfortabele kleding naar kantoor komen.

Iedereen blij, en daar zijn we dan. In joggingbroeken, lange jurken, korte broeken, spijkerbroeken, gympen, haveloze metal T-shirts en warme knuffeltruien. Ik weet zeker dat als de onesie al was uitgevonden die er ook tussen zou hebben gezeten.

We starten met bellen. Lekker onderuitgezakt in je stoel, comfortabel, de sfeer uitgelaten.

Aan het einde van onze shift van drie uur maken we de balans op: niemand heeft een polis verkocht, terwijl we het aantal telefoongesprekken vergelijkbaar is met een gebruikelijke avond.

Speeltijd is over, jongens. Zegt de manager als hij de deur voor ons openhoudt. *Vanaf morgen houden jullie je allemaal*

aan de kledingvoorschriften. En dat betekent: zakelijk. Nette schoenen, een pak voor de heren met een overhemd, de dames in jurk of pantalon. Spijkerbroeken en gympen zijn verboden.

We bellen de dag erna weer, dit keer wat ongemakkelijker: in pak, hakken aan, iedereen netjes.

Maar het resultaat aan het einde van de avond is dat we 12 polissen hebben verkocht. Eén polis per persoon, ongeveer. Iets hoger zelfs dan gemiddeld. De manager kijkt ons aan en glimlacht: *Jullie hebben exact dezelfde mensen gebeld als gister. En toch verkopen jullie vandaag 12 polissen, en gister niets. Denk eens na over wat je kleding met je doet: hoe zit je erbij, hoe professioneel ben je, hoe behandel je je potentiële klant, hoe praat je met ze, etcetera? En kijk dan naar de resultaten die je bereikt.*

We kijken elkaar aan. We weten dat hij gelijk heeft- of we het nu leuk vinden of niet.

Vanaf dat moment komen we elke dag netjes. Omdat we weten waarom- omdat het resultaat oplevert. En gezien de dikke bonus voor elke polis is het niet bepaald een lastige keuze.

Kleding in een online meeting

Dit is een echte ongeschreven regel, want de meeste bedrijven hebben geen kledingvoorschriften voor online meetings.

Toch wil ik je adviseren goed na te denken over je kleding, en je te kleden overeenkomstig het resultaat wat je wilt bereiken.

Natuurlijk- heb je een heisessie, dan kan comfortabele kleding je helpen. Maar heb je een meeting waarin je collega's of zelfs klanten ziet, kleed je daar dan op.

Naast hoe je kleding je zelf laat voelen- verzorgd, en krach-

tig, straal je ook iets anders uit naar de andere deelnemers in de vergadering. Let maar eens op als je zelf in een meeting zit: zit er één iemand in die beter gekleed is dan de rest, dan luister je toch net iets beter naar wat zij te vertellen heeft- ze ziet er namelijk uit als een expert, dus dan is ze het misschien ook wel!

Achtergrond

Jezelf laten zien inclusief de kamer waar je in zit? Of blur je je achtergrond? Of maak je een eigen?

Wie je bent kun je laten zien met je achtergrond. Door remote werken, daar zijn we het eigenlijk allemaal over eens, raak je gemakkelijker de verbinding met elkaar kwijt. Wil je online persoonlijk contact maken, dan moet je dat faciliteren- het ontstaat niet meer zo makkelijk spontaan. Je achtergrond is misschien maar een heel klein dingetje, maar het kan direct persoonlijk contact maken. Ik sprak Theo en op zijn achtergrond zag ik een medaille aan zijn boekenkast hangen. *Waar is die van?* Vroeg ik hem. Hij glimlachte omdat ik het vroeg, wie is er nou niet trots op zijn medailles? *Ik heb op de Weisensee geschaatst, 100 km, en toen kreeg ik zo'n dingetje.* Altijd klein maken he, typisch Nederlands. 100 Kilometer! Ik doe het hem niet na. Zo'n gesprekje over iets persoonlijks maakt direct contact, en zorgt ervoor dat ik deze man blijf onthouden.

Betekent dit dat je altijd je achtergrond aan moet zetten? Nee. Ik kan me voorstellen dat als je nog bij je ouders woont (we hebben tenslotte ook een huizenprobleem) en je moet je teams calls op je slaapkamer doen, dat je niet iedereen naar binnen wilt laten kijken.

Ik zou zelf niet kiezen voor een geblurde achtergrond, maar zelf eentje maken. Ludwig, manager bij de gemeente Amersfoort, komt uit Enschede. Hij heeft zelf een achtergrond gemaakt, met allemaal oude foto's uit Enschede. Juist om deze reden: het maakt je gesprekspartner nieuwsgierig en

het zorgt voor de mooiste gesprekken. Kijk of je er een kunt maken die wat zegt over jou. Je kunt dan zelf bepalen wat je erop wilt zetten.

Een andere achtergrond heeft één nadeel: hou je iets in je handen dan is dat niet altijd goed zichtbaar en beweeg je veel dan verdwijnt soms een deel van je gezicht, of je haar. Ik kies er daarom voor om volledig in beeld te zijn.

Voor de etiquette: een rommelige achtergrond leidt af en staat minder professioneel. Denk na over wat je als achtergrond wilt. Zorg bij intensieve sessies met veel mensen dat je niet wordt gestoord door kinderen, honden en katten. Het is heel erg leuk maar het leidt ook af. Eén op één heb je meer vrijheid dan in een grotere vergadering.

Beeld

Zorg voor een vaste camera. Dit maakte Dirk mee: *Vorig jaar was ik digitaal bij een gemeenteraadsvergadering waarbij een van de raadsleden via haar telefoon probeerde aan te sluiten die niet goed stond waardoor je pal tegen haar voorhoofd aan stond te kijken. En die vergadering wordt in het archief voor de toekomst bewaard....*

Natuurlijk kan het niet altijd, en ik geloof ook dat online vergaderen steeds gebruikelijker wordt en dus dat je gewend raakt aan het gebruik van goede spullen. Maar kijk toch nog eens je instellingen na. Ben je onderweg, zorg dat je een plaatje hebt waar je tekst in zet waarom je niet in beeld bent en zet je beeld op zwart. Overigens zou ik liever geen mensen die in de auto zitten bij de vergadering hebben- we zijn nou eenmaal niet goed in multitasken en geen enkele vergadering is een gevaarlijke situatie waard.

Licht

Wil je dat anderen je goed kunnen zien, dan heb je niet eens per se een webcam nodig. Maar wat je wel nodig hebt: licht.

Je hebt ongetwijfeld inmiddels ontdekt dat als je met je rug naar het raam zit, je vrijwel onzichtbaar bent. Heb je je gezicht naar het raam toe, dan hoef je vaak verder niets meer te doen en ben je prima zichtbaar. Zorg dus voor licht van voren. Is het te donker? Koop een ringlicht voor twee tientjes en het probleem is opgelost.

Geluid

Omdat ik veel beweeg is voor mij een bluetooth verbinding met oortjes/ koptelefoon cruciaal. Helaas heb ik nog geen headset/ oortjes kunnen vinden die met bluetooth goed geluid overdraagt. Echt jammer, want door het vele bewegen pakt de interne microfoon van mijn laptop niet alles op. Hoef je niet zoveel te bewegen, dan biedt een (bedrade) lavalier uitkomst: een dasspeldmicrofoon zoals "vroeger" gebruikt werd om interviews op te nemen.

Ik had in de kast nog een "snowball"- een externe microfoon die ik gebruikte voor het opnemen van video's en dat werkt ook prima. Let op bij de aanschaf van een externe microfoon dat je er één zoekt die omgevingsgeruis onderdrukt voor de ontvanger: oortjes doen dat wel voor jou, maar niet voor de ontvanger. Hetzelfde geldt voor koptelefoons.

Test wat er voor jou EN degene aan de andere kant het beste werkt.

Kom voorbereid

Een meeting staat of valt bij een goede voorbereiding. (Zie ook hoofdstuk "de P van Prepare"). Voorbereiding van de voorzitter, maar ook die van de deelnemers. Naast checken van praktische zaken als licht en geluid, betekent dit dat je voorbereidende stukken hebt doorgelezen. Als voorzitter help je de deelnemers door heel duidelijk in de voorbereiding te vermelden wat je van ze verwacht: alleen ter kennisgeving, of is het de bedoeling dat vragen over het stuk tijdens de vergadering worden besproken?

Zodra deelnemers hun voorbereiding serieus gaan nemen, gaat de effectiviteit van meetings wederom omhoog. Je hoeft namelijk geen tijd meer te nemen om kennis over te dragen. Dit stuur je als voorbereiding, en tijdens de meeting kun je daardoor vrijwel direct de inhoud in.

De Mute-knop

Gezellig door elkaar heen praten is er online niet meer bij- de diverse platforms kunnen maar één stem tegelijk laten horen. Eigenlijk maar goed ook, want hoe effectief was dat nou in onze live vergaderingen? Het had vaak vooral als gevolg dat degene die het hardst schreeuwde het meest aan het woord was. Ik kan het weten, want ik kan heel goed hard schreeuwen.

Ik vind dan ook dat online vergaderen haarfijn bloot legt wat er in onze gewone vergaderingen al niet zo goed ging.

Maar hoe doen we het dan wel?

Allereerst is het beleefd om elkaar uit te laten praten, dat is altijd al zo geweest en dat is nog steeds zo. Maar dan heb je weer het fenomeen “verhalenvertellers” en “ik-hoor-mezelf-zo-graag-praters”. Daar is niets mis mee! Laat ik dat even vooropstellen. Maar ze kunnen dan de regie overnemen van jouw vergadering, en dat wil je als voorzitter voorkomen.

Allereerst is het zaak als voorzitter na te denken over hoe je dat zelf wilt doen. Verschillende meetings vragen om verschillende aanpakken.

Vuistregels: onder de 8 man kun je microfoons aan laten staan, daarboven staan microfoons standaard op mute. Niet alleen omdat mensen dan eerst een beweging moeten maken voor ze kunnen praten (en dat helpt om na te denken of je wel echt iets zinvol toe te voegen hebt), maar ook omdat je dan alle blaffende honden, huilende kinderen en borende buurmannen uitbant. Zelf zet ik mijn microfoon altijd op mute bij iedere groep groter dan 3.

Maar... doet dat niet enorm veel met de interactie? Precies! Goede vraag! Jazeker doet het dat. En dat wil je ook. Want doordat iedereen op mute staat, heeft ook iedereen evenveel tijd om te reageren. Je kunt dit bijvoorbeeld reguleren door het "handje" te gebruiken: steek je hand op als je wat wilt zeggen en de voorzitter ziet dit en kan meteen jou het woord geven. Zo blijf je altijd regie houden.

Jaaaa maar dat is wel heel streng en schools... Ik hoor het je denken. En dat is het ook! En weet je wat het mooie is? Het werkt. Het zorgt er namelijk voor dat iedereen de kans krijgt. Ook de mensen die normaliter stiller zijn en niet zo snel het woord pakken. Omdat ze weten dat ze niet worden overschreeuwd. In mijn boek heb ik twee volledige hoofdstukken gewijd aan hoe je ervoor zorgt dat iedereen aan het woord komt- en hoe je een veilige omgeving creëert waar ieder durft te zeggen wat hij op het hart heeft.

Scherm op zwart

Is het nou wel of niet "done" om je scherm op zwart te zetten? Menig voorzitter stoort zich daaraan, en terecht. Toch zal ik nooit iemand direct erop aanspreken. Er zijn namelijk legio manieren om ervoor te zorgen dat iemand zijn scherm aanzet tijdens de meeting. Heeft één iemand zijn scherm op zwart dan heeft ie een goede reden, heeft de helft van de deelnemers zijn beeld uit dan is het zaak naar je eigen presentatievaardigheden te kijken, want dan zijn ze uitgecheckt. Geen paniek, in mijn boek vind je alle tips en trucs die je maar kunt verzinnen om ervoor te zorgen dat je deelnemers betrokken en actief zijn en blijven.

Ik wil natuurlijk wel heel graag dat iedereen zijn scherm aan heeft. Maar daar zorg ik voor door ze daarop voor te bereiden, en steeds oefeningen te verzinnen waar je je scherm wel aan MOET zetten, anders kun je niet meedoen. En hoe je het wendt of keert, iedereen wil graag ergens bij horen, vooral als het leuk of belangrijk is. Dus maak je vergadering leuk, nuttig en interactief en je hebt helemaal geen last meer van

grote aantallen zwarte schermen. Iemand verplichten om zijn scherm aan te zetten kan heel onveilig voelen, en daarom zal ik dat nooit doen en dus ook niet adviseren. Ik kan het met 100 man een hele dag in een verplichte sessie, dus jij kan het ook, met wat hulp en genoeg oefenen.

Hoe lang kan ik aan het woord zijn?

Dit is een spannende vraag, en die kan ik niet voor elke meeting of gesprek makkelijk beantwoorden. Als stelregel houd ik aan: nooit langer dan twee minuten aaneengesloten aan het woord zijn, tenzij je een presentatie houdt. Dan houd ik aan: je kunt zeker langer dan twee minuten aan het woord zijn, maar zorg dat elke twee minuten je de overige deelnemers betreft, bijvoorbeeld door het stellen van een vraag.

Heb je een meeting waarin het spannend wordt, en waar het belangrijk is dat er consensus is, dan trek ik meer tijd uit voor iedereen. Iedereen krijgt dezelfde hoeveelheid tijd, maar lang niet iedereen gebruikt deze. Om te zorgen dat de tijd effectief wordt gebruikt, laat mensen eerst nadenken en hun gedachten op papier zetten.

Interrumperen

En dan kan het ondanks dat toch gebeuren dat er iemand lang aan het woord is en in herhaling valt. Wat doe je dan?

Interrumperen is onbeleefd, hebben we altijd geleerd. Aan de andere kant... vind jij het prettig om te praten terwijl er niemand naar je luistert, nee toch? Precies.

Interrumperen kan dus wel, maar doe het op een manier die contact maakt met de spreker.

1. Kondig aan dat je gaat onderbreken. *Mag ik je voor een moment onderbreken?*
2. Wacht tot iemand ja zegt.
3. Vervolgens geef je helder aan wat er bij je gebeurt.

Adresseer maar gewoon dat je wordt afgeleid. *Ik merk dat ik verveeld raak en word afgeleid.*

4. Daarna geef je aan wat je behoefte is. *Ik heb behoefte aan een korte pauze. Is het ok voor jou om met een laatste zin af te ronden? Of: Je bent al enige tijd aan het woord nu en ik merk dat ik afdwaal, terwijl ik het belangrijk vind om goed te horen wat je zegt. Is het ok als je je boodschap samenvat zodat iemand anders nu aan het woord kan komen?*

De chat

De chatfunctie is fantastisch, maar niet altijd tijdens een vergadering. In Zoom heb je een fantastische optie: je kunt de chat zo inrichten dat deelnemers met hosts kunnen chatten en vice versa, maar niet met elkaar. In teams kun je de chat sinds kort uitzetten, en je kunt tijdens de vergadering chat aan en uitzetten. De optie om alleen als host berichten te kunnen versturen bestaat nu nog niet, maar kun je eenvoudig oplossen door de chat aan te zetten zodra je zelf een bericht wilt sturen. Het nadeel is dan wel dat deelnemers geen vragen in de chat kunnen zetten maar dan in moeten breken in de vergadering.

Dan helpt etiquette enorm: spreek met de deelnemers af dat ze alleen de chat gebruiken voor een vraag, en dat ze die rechtstreeks naar de host/ co-host sturen. Dan worden de andere deelnemers niet afgeleid. De pop ups van de chat zijn namelijk enorm afleidend en dat wil je niet.

Ook voor dit onderwerp geldt: lang niet altijd is een chat storend. Tijdens een scrum sessie is het onwijs makkelijk dat je op deze manier toch even één op één contact kunt hebben. Denk er alleen goed over na of je wilt dat de aandacht wordt afgeleid van het plenaire stuk.

Gebruik van het handje

Je kunt je hand opsteken in een reactie, wat ontzettend prettig is voor de voorzitter- als het goed is wordt iedereen die zijn hand opsteekt netjes op volgorde in je scherm gezet zodat je snel kunt zien wie er als eerste reageerde.

Hoe ga je hier handig mee om? Denk er allereerst over na. Het is een geweldige functie die je helpt controle te houden over de meeting- omdat er een hand functie is kun je voorkomen dat men je onderbreekt.

In plaats van jezelf te laten onderbreken, kun jij je onderdeel afmaken en daarna de handopsteker het woord geven.

Overige emoji's

Ik weet dat het ontzettend leuk is, die emoji's, maar in 9 van de 10 vergaderingen voegen ze niet echt iets toe. Wanneer gebruik je ze wel: aan het einde van een informatieve sessie kun je ze gebruiken in plaats van applaus om je waardering te tonen. Je kunt ze ook inzetten bij een quiz: stel een vraag met drie antwoorden waarop mensen kunnen antwoorden met drie op voorhand uitgezochte emoji's. Een hartje voor antwoord 1, applaus voor antwoord 2 en een duimpje voor antwoord 3.

Voor de rest zou ik de duimpjes en hartjes lekker laten voor wat het is.

Samenvatting

Etiquette zijn ongeschreven regels.

Tip 1: denk zelf na over welke regels jij wilt toepassen in jouw vergadering.

Tip 2: bespreek de regels en geef aan hoe jij ze hanteert. Jij bent in de lead als voorzitter.

- Houd de vergadering veilig – bespreek wat er kan worden gedeeld en hoe je met elkaar omgaat. Zorg vervolgens dat je zelf een veilige omgeving scheidt.
- 100% aanwezigheid- Focus op de vergadering – je bent in een vergadering en niet aan het eten koken of je mail aan het beantwoorden.
- Kom op tijd. Als voorzitter begin je dus ook strak op tijd.
- Kleding: kleeft je zoals je behandeld wilt worden – en zoals je zelf wilt acteren.
- Achtergrond: een uitstekende manier om een stukje persoonlijk te laten zien. Houd het wel zo rustig mogelijk.
- Licht: zorg dat licht van vooraf komt en niet vanaf achter.
- Geluid: test van tevoren en zorg dat je goed te horen bent.
- Mute: bij elke vergadering met meer dan 8 personen staat ieder standaard op mute.
- Scherm op zwart: verbieden kan onveilig voelen, dus in plaats daarvan, bereid deelnemers voor dat het scherm aan moet zodat ze zich voor kunnen bereiden (AKA opruimen), en zorg dan met de inzet van verschillende werkvormen ervoor dat iedereen zijn scherm aanzet (bijvoorbeeld door 1-op-1 breakout-rooms).
- Gebruik van de chat: waar mogelijk zet de chat uit- onderling chatten werkt enorm afleidend. Gebruik het als het toegevoegde waarde heeft, zet het uit waar dat niet zo is.
- Gebruik van het handje: werkt geweldig in combinatie met de Mute knop. Op deze manier bepaal jij wanneer iemand anders aan het woord is. Hoe schools dit ook klinkt, het komt de kwaliteit van de meeting ten goede.
- Gebruik van emoji's: zo weinig mogelijk- maar kan nuttig zijn als waardering na een informatieve sessie of als antwoorden op een poll.

Oefening

Neem een komende vergadering in gedachten.

Denk na over hoe je wilt dat deze vergadering verloopt. Hoeveel mensen zijn er aanwezig, welke doelen heb je gesteld, hoe interactief wil je deze hebben en hoe gestructureerd mag deze verlopen?

Welke regels van de etiquette wil je toepassen? En als laatste: hoe ga je deze communiceren?