

ONLINE VERGADEREN

Hoe voorkom je ergernis en chaos?

Sinds de coronacrisis kunnen we niet meer zonder: online vergaderen. Naast veel voordelen zitten er ook nadelen aan. Met een nieuwe tool is het mogelijk te zorgen voor meer structuur.

DOOR BAS BUURMAN EN ROYAN VAN VELSE*

Ooit was het normaal om voor een vergadering een ruimte te boeken en in veel gevallen zelfs om de auto, de trein of het vliegtuig te pakken om bij een vergadering aanwezig te kunnen zijn. Dat fysiek samenzijn en die reizen waren echt noodzakelijk, was de gedachte. Thema's die besproken werden konden niet anders opgelost worden. Dat het tijd en geld kostte en dat het vaak niet heel vriendelijk was voor het milieu, werd voor lief genomen. Het kon immers niet anders.

Inmiddels is door de coronapandemie de wereld compleet anders geworden. We zijn erachter gekomen dat thuiswerken en online vergaderen in heel veel gevallen toch best wel kan, ook al missen we vanuit onze sociale behoeftes het fysieke samenzijn wel.

BEELD WEL OF NIET AAN?

Voor veel mensen is de kantooromgeving tijdelijk verplaatst naar thuis en vindt

het contact met collega's en andere stakeholders plaats via mail, telefoon en online meetings. Binnen sommige groepen worden bij het laatste videobeelden van elkaar gedeeld. Je kunt elkaar dan toch nog in de ogen kijken. Anderen kiezen ervoor om juist geen beeld aan te zetten. Het beeld verhoogt dan weliswaar de sociale betrokkenheid, maar het kan ook als intimiderend en ongemakkelijk worden ervaren. Dat gevoel ontstaat doordat de gesprekspartner in de intieme en huiselijke sfeer wordt weergegeven of omdat de deelnemer vindt dat hij of zij op dat moment niet toonbaar genoeg is.

Privacy in relatie tot werk is voor velen belangrijk en velen willen dat enigszins gescheiden houden. Aan allebei de voorbeelden is overigens wat te doen. In het eerste geval ligt de oplossing in het zelf online kiezen van een geschikte achtergrond. Het tweede voorbeeld spreekt voor zich.

Videobelsoftware heeft ons volledig in zijn grip. Zowel bedrijven als particulieren maken er continu gebruik van. De applicaties die het meest gebruikt worden zijn Microsoft Teams, Skype, WhatsApp-bellen, Zoom en Facetime. Het zijn systemen met ieder zijn voor- en nadelen en een eigen gebruiksaanwijzing. Het gebruik is niet voor een ieder evident maar na een lichte drempelvrees en wat uitproberen worden deze systemen belangrijke 'bondgenoten' in het contact houden met anderen.

VOORWAARDEN OM GOED TE KUNNEN VIDEOBELLEN

Het thuiswerken is niet altijd vanzelfsprekend maar steeds meer werknemers richten zich er op in. Goede en stabiele wifi is onontbeerlijk omdat vergaderen met connectieproblemen letterlijk erg storend is.

Tot de standaarduitrusting hoort vanzelfsprekend een laptop of pc. Niet ie-



dereen beschikt echter over een aparte ruimte om ongestoord thuis te werken. Zeker wanneer de periode van thuiswer-

TOOL VOOR MEER STRUCTUUR

Studenten van de TU Eindhoven dachten na over de nieuwe standaard van online vergaderen en de problemen die dit met zich meebrengt. Ze vatten deze samen in een video en kwamen met het idee Workflow, wat als doel heeft vergaderingen meer structuur te geven. Het kan allemaal dus nog vloeiender dan nu dankzij gebruiksgemak, flexibiliteit en dynamiek. Bekijk de video via Youtube: https://youtu.be/joBG_qhty8U.

ken langer duurt wordt het lastig om mensen uit eenzelfde huishouding rekening met elkaar te laten houden.

Behalve ruimte ontbreken ook andere faciliteiten met regelmaat: een goede bureaustoel, een scherm of zelfs een dubbel scherm, een scanner, een printer. Er zijn bedrijven die toestaan dat medewerkers tijdelijk en indien mogelijk wat van deze attributen mee naar huis nemen. Andere bedrijven kennen medewerkers eenmalig een tegemoetkoming toe om hun thuiswerkplek aan te passen. Er wordt van alles ondernomen om het nieuwe werken zo goed mogelijk te faciliteren en in menige woning verschijnen zit-statafels.

NADELEN ONLINE VERGADE-REN

Of online vergaderen een evenwichtige vervanger is voor fysiek vergaderen is

maar de vraag. Genoeg mensen zijn van mening dat er minder dynamiek heerst binnen online vergaderingen en dat er sneller sprake kan zijn van miscommunicatie. Het non-verbale gedrag krijgt online minder aandacht doordat een deel van de zichtbare communicatie wegvalt. Deelnemers storen zich aan mensen die door elkaar heen praten of aan achtergrondgeluiden. Nog niet iedereen heeft immers de mute-knop gevonden, dat kan leiden tot ergernis. Maar niet getreurd, als storende achtergronden te erg worden kan in sommige applicaties een ander jouw microfoon uitzetten. Ook dat levert soms enige frustratie op.

Het langdurig staren naar een scherm zorgt er voor dat je op een gegeven moment de aandacht verliest. Het constant thuiswerken zorgt er ook voor dat de

>>



Goede en stabiele wifi is een vereiste. Immers, videovergaderen met connectieproblemen is letterlijk erg storend.

scheidingslijn tussen werk en privé, dus tussen de zakelijke omgeving en de woonomgeving, vervaagt. Op de lange termijn kan dit zorgen voor lastige situaties. Aan de eettafel de krant lezen op zaterdag, geeft een minder ontspannen gevoel wanneer je aan die eettafel al van maandag tot en met vrijdag hebt zitten werken. Na een zware dag op kantoor lekker naar huis rijden en de boel even vergeten zit er niet meer in als je thuis werkt. En is die tafel nou bedoeld om van te eten of is het eigenlijk een bureau? Het digitaal en online werken heeft overduidelijk niet alleen maar voordelen.

MAAK VOORAF AFSPRAKEN

De rolverdeling is online niet altijd even duidelijk als wanneer mensen fysiek bij elkaar komen. Van de voorzitter van de meeting worden wat extra vaardigheden verwacht om de bijeenkomst in goede banen te leiden. Het is daarom belangrijk om vooraf afspraken te maken. Zo-

als: niet praten voor je beurt, net als op de lagere school, dat wordt als prettig ervaren. Door een 'digitale hand' op te steken kan de voorzitter zien dat iemand graag iets wil zeggen en kan die persoon het woord krijgen. Dat scheelt veel onnodig rumoer.

De verschillende software-aanbieders spelen steeds meer en sneller in op de wensen en behoeften van de online vergadelaars. Het 'handje' is daar een goed voorbeeld van, maar ook het feit dat er steeds meer mensen samen op een scherm te zien zijn.

SCHERM DELEN

Het delen van het scherm brengt wel een zeker risico met zich mee. Aan de ene kant stelt het je in staat om informatie te presenteren aan iedereen. Aan de andere kant ben je het oog-tot-oogcontact met de anderen kwijt vanaf dat moment, omdat de focus niet meer op de videobeelden ligt. Vervolgens is het de kunst om ervoor te zorgen dat alle deelnemers

daadwerkelijk bij de les blijven. Met de grote hoeveelheid aan calls op een dag is dat soms nog wel een uitdaging. Al die opeenvolgende calls beginnen onderhand ook tot het nieuwe normaal te horen en maken mensen ook weleens murw.

HOE STRAKS VERDER?

Maar wat wordt het na corona? Veel organisaties en mensen zien online vergaderen als de nieuwe norm en fysiek vergaderen als het alternatief. De perceptie is 180 graden omgedraaid. Minder reistijd, minder kosten, minder milieubelasting en fileleed liggen in het verschieft. Juist nu door de pandemie naar voren komt dat thuiswerken en online vergaderingen niet zo'n averechte werking hebben als men dacht. Meer thuiswerken dan voorheen vereist weliswaar wat aanpassingen maar Nederland bewijst op dit moment dat het in veel gevallen vijf dagen in de week kan. Waarom dan niet een aantal dagen in de week telewerken na de crisis?

En wat online vergaderen betreft? We zijn er met z'n allen mee geconfronteerd en aan gewend geraakt. We kunnen er gewoon mee verder. <<



*Bas Buurman (links), student Psychology & Technology aan TU Eindhoven en Royan van Velse, manager inkoop en facilitaire zaken bij SUEZ Recycling & Recovery.