

Effectief communiceren op afstand

Nu we massaal thuiswerken en onze fysieke sociale contacten zoveel mogelijk beperken, zijn we meer online dan ooit. Onze dagelijkse vergaderingen hebben we omgezet naar conference calls en online team meetings. Even binnenlopen bij een collega gaat nu niet, dus we bellen, we skypen, we appen en we mailen. En 's avonds? Dan zijn we op allerlei manieren in contact met familie en vrienden die we nu even niet kunnen zien.

Al deze communicatie vraagt veel van ons brein. Een uur geconcentreerd in een online overleg zitten, is een stuk intensiever dan wanneer je bij elkaar in een ruimte bent. Daarbij lopen werk en privé meer door elkaar, wat de nodige afleiding geeft. De mentale belasting neemt toe, wat uiteindelijk kan leiden tot klachten zoals concentratieproblemen, hoofdpijn, nek- en schouderklachten, irritatie of vermoeidheid.

Tijd om het werk wat anders te organiseren en afspraken hierover te maken. Met deze tips zorg je ervoor dat de noodzakelijke vergaderingen minder energie kosten en efficiënt verlopen.

Richt overleggen anders in

Bepaal per overleg wat het meest efficiënt is. Op afstand werken is echt anders dan op kantoor. We missen veel non-verbale signalen en de techniek heeft ook z'n beperkingen. Zet daarom je reguliere overleggen niet één-op-één over naar digitale meetings, maar bepaal per overleg wat het meest efficiënt is. En ja, ook hier geldt: een goede voorbereiding is het halve werk. Is het doel helder? Zijn alle stukken gedeeld? Zorg dat het relevant is voor iedereen. Of knip de meeting op. Wijs een voorzitter aan die het overleg in goede banen leidt.

Kies vooraf het medium wat het meest geschikt is. Kies bij voorkeur voor een oplossing waarbij je elkaar kunt zien, dan heb je veel meer non-verbale informatie. Daarbij is het makkelijker om de aandacht erbij te houden en nodigt het minder uit om tussendoor andere dingen te gaan doen. Check en test vooraf wel even of iedereen toegang heeft om opstartproblemen te voorkomen.

Houd de meetings zo kort mogelijk. Kijk welke taken verdeeld kunnen worden en maak hier heldere afspraken over. Houd elkaar op de hoogte van de voortgang en plan een nieuwe afspraak voor een update.

Heb aandacht voor vergaderetiquette

Wanneer er meerdere mensen in een online overleg deelnemen, is een aantal gedragsregels belangrijk om te zorgen dat dit goed verloopt. Ook wel etherdiscipline genoemd. Zeker nu iedereen thuis werkt en veel van hen ook kinderen om zich heen hebben, is dit een uitdaging. Intern hebben we er nog wel begrip voor dat niet alles even strak verloopt, maar van klanten kunnen we dat niet zomaar verwachten. Deel deze regels dus met elkaar en help elkaar om dit toe te blijven passen.



Bereid het overleg goed voor. Lees stukken van tevoren en noteer je belangrijkste vragen.



Zoek een plek waar je rustig kunt bellen. Maak duidelijke afspraken met eventuele huisgenoten.



Wees op tijd aanwezig. Het is erg vervelend om in een call te moeten wachten op laatkomers.



Mute jezelf als je niet aan het woord bent – en vooral als je geen koptelefoon hebt, anders gaat het galmen.



Unmute jezelf als je wel iets wilt zeggen. En noem je naam als je zonder beeld belt en niet iedereen elkaar goed kent.



Zorg voor zo min mogelijk ruis. Denk aan afleidende achtergrondgeluiden of -bewegingen, ook aan je eigen ademhaling als je een headset draagt.



Wees kort en bondig. Maak niet te veel grapjes en stay on topic - dan duurt het niet zo lang.



Laat elkaar uitpraten en wees alert op vertraging.



Blijf in de tijd. Loopt de vergadering toch uit? Check 5 minuten voor de eindtijd of er ruimte is voor uitloop. Nee? Plan een vervolgmeeting in.



Verdeel taken die iedereen zelfstandig uitwerkt en plan korte updates in.



Blijf bij de les. Leid jezelf niet af door je e-mail etc. te checken, maar houd je hoofd erbij. Dan mis je niks en kun je een waardevolle bijdrage leveren.



Houd het relevant. Indien het overleg voor jou weinig toegevoegde waarde heeft, bespreek dit en bepaal samen de aanpak voor een volgend overleg.



Speciaal in deze tijd: heb aandacht voor elkaar. Sociale steun moet je nu actief organiseren, dus neem aan het begin van een meeting even kort de tijd om te vragen hoe het met elkaar gaat. Is er extra steun nodig, dan kun je dat na de call met elkaar regelen.

Extra aandachtspunten bij beeldbellen

Vooraf met cliënten en opdrachtgevers



Dress for the occasion. Zorg dat je er representatief uitziet, net als dat je dat in real life ook zou doen.



Houd je achtergrond professioneel. Persoonlijke foto's, het wasrek, huisgenoten, houd ze uit beeld.



Check wie in beeld wil. Niet iedereen voelt zich comfortabel bij beeldbellen, geef mensen dus de mogelijkheid hun camera uit te laten.



Let op non-verbale communicatie. Beeldbellen heeft als voordeel dat je de ander ziet. Wees je er echter wel van bewust dat lichaamstaal, mimiek en gebaren minder goed zichtbaar zijn dan bij een fysieke ontmoeting.

Tot slot: heb aandacht voor anderen, maar ook voor jezelf

Plan die updates niet allemaal op één dag. Probeer te voorkomen dat je de hele dag in overleggen zit en je 'vast' zit aan je werkplek. Zorg tussendoor voor voldoende pauzes en beweging. Of pak ook eens gewoon je telefoon en loop dan gelijk een rondje door je huis, tuin of buurt. Dat laatste uiteraard alleen als je geen klachten hebt en terwijl je 1,5 meter afstand houdt van de mensen die je tegenkomt.

En last, but not least: zorg voor een goede balans. Schakel af en toe even af. Ga even naar buiten (zolang het mag), beweeg, doe de was, ga met een kop koffie in de zon zitten. Zo houd je nog wat energie over om ook privé nog online te kunnen zijn.