

e-FIT: Handvatten voor het faciliteren van online bijeenkomsten

Kan FIT, het ritueel van zes stappen, na verloop van tijd ook online worden gefaciliteerd? Kun je intimiteit in de dialoog brengen ofschoon je niet fysiek bij elkaar in de ruimte aanwezig bent? Hoe ga je om met groepsdynamiek en 'afhakers' in online FIT-bijeenkomsten?

In deze tijd waarin we met een mondiale trend van thuiswerken en online vergaderen te maken hebben is het niet verwonderlijk dat teams en facilitatoren zich met deze vragen bezighouden. Ga je door met FIT? Uiteraard!

Veel facilitatoren doen de nodige ervaring op met online FIT-sessies. We noemen ze e-FIT en delen hieronder ervaringen. De praktische handvatten die we hier aanreiken zijn beschreven aan de hand van vragen die teams en facilitatoren elkaar in de praktijk stellen én op een aantal algemene tips en richtlijnen met betrekking tot virtuele bijeenkomsten, zoals trainingen en vergaderingen.

- **Wat zijn de uitgangspunten c.q. randvoorwaarden voor een e-FIT?**

Aanvullend op de uitgangspunten die gelden voor een 'live' bijeenkomst, zoals veiligheid in het team en een goede introductie van FIT, zijn er extra voorwaarden aan een virtuele FIT-bijeenkomst. Deze worden ingegeven door het feit dat Zoom en Teams drempels vormen bij het oppikken van (non-verbale) signalen in communicatie waardoor virtuele sessies vermoeiender zijn en deelnemers het lastig vinden om geconcentreerd te blijven. We leren hierin weliswaar naarmate we het vaker ervaren, maar het blijft een uitdaging bij de les te blijven. Op grond van dit gegeven zijn er vier basisvoorwaarden voor succesvolle online sessies te noemen:

1. Niet kijken maar deelnemen
2. Meesterlijke begeleiding
3. Vormvariatie
4. Fragmentatie

Toelichting

Niet 'kijken' maar 'deelnemen'. Het aller-allerbelangrijkste principe: een deelnemer mag zich geen 'kijker op afstand' voelen, maar moet zich vanaf het begin actief deelnemer voelen. Hij kijkt niet naar een filmpje van een FIT op YouTube of Netflix, hij maakt mede met zijn teamgenoten zelf de film door een hoofdrol te spelen.

Deze mindset kun je 'installeren' of oproepen door een goede introductie (frame)

te geven voorafgaand aan de bijeenkomst. Daar zijn verschillende manieren voor. Je kunt onder andere dit punt helder te maken in de uitnodiging die je vooraf stuurt, door deze gevraagde attitude expliciet te benoemen op het moment dat je iemand toelaat in de 'main room', door het bij aanvang van de sessie bij de Check-in nog eens te benadrukken, door tijdens de bijeenkomst op gepaste wijze uit te nodigen om te reageren en/of door actieve werkvormen in te zetten waarin alle deelnemers betrokken worden (zie ook *Vormvariatie*).

Meesterlijke begeleiding. In een online sessie is het belangrijk om FIT facilitator op hoog niveau te zijn. Voordat je online aan de slag gaat heb je bij voorkeur veel 'live' ervaring opgedaan en het proces zo doende goed in je vingers zitten. De stappen en faseovergangen kun je praktisch op routine en in je eigen stijl begeleiden. Hierdoor heb je ruimte over om via de tegels de deelnemers te observeren en aandacht te geven aan de dynamiek. Met aangepaste frames en pakkende, korte introducties weet je in elke stap van het proces de mensen weer even bij de les te krijgen, te raken en te inspireren.

Naast ervaring als FIT facilitator hebt je ruim ervaring in het vergaderen via Zoom of Teams en weet je ook via het scherm een intimiteit te creëren en gedrag en onderliggende gevoelens op te pikken. Daarbij hoort dat de tool die je gebruikt op technisch vlak geen geheimen meer voor je heeft. Je weet precies hoe je op bepaalde momenten deelnemers op 'mute' zet dan wel weet je ze just-in-time in de spotlight te zetten. Je regelt dit zonder aarzeling en kunt daardoor de deelnemers soepel door stappen en de werkvormen heen begeleiden. Als de techniek je nog onvoldoende eigen is zet je een extra facilitator in die de knoppen op de achtergrond voor je bedient.

Vormvariatie. Online tools geven je extra mogelijkheden voor vormvariatie en strakker time management. Als je vingervlug bent in het werken met o.a. korte boosters/energizers en 'breakout rooms', dan helpt dat de deelnemers om de aandacht vast te houden.

Denk bijvoorbeeld aan stap 3; zet de Booster '30 seconds of fame' in, verzamel de antwoorden met een 'shout box' of met de Mentimeter en het team krijgt snel en compleet overzicht van de input en daardoor gemakkelijker inzichten.

Denk ook aan stap 4; bespreek de vraag rondom identiteit en bijdragen aan het grotere geheel eens in subgroepen die je in break-out-rooms zet. Trek strak op tijd ieder terug in de main room en bespreek de antwoorden plenair. In de digitale omgeving is er geen fysieke afstand noch reistijd van hoofd- naar sub-ruimtes én het formeren van subgroepen kost nauwelijks tijd. Zo hou je de mensen makkelijk 'in focus'.

Fragmentatie: De spanningsboog is voor veel mensen, ongeacht de vergader- of lesvorm, zo'n 45 minuten. Dan is het tijd voor pauze. Met name door het vele

thuiswerken en online vergaderen zitten we grote delen van de dag op onze stoel en staren we per vergadering of gesprek vaak veel langer dan een uur naar het scherm. Het regelmatig pauzeren en opstaan van je stoel is nodig en vraagt ook (zelf)discipline. Maak daarom als FIT facilitator een bijeenkomst 'verteerbaar' en beter vol te houden door de sessie bewust te fragmenteren. Las daartoe wat kortere en langere pauzes in, inclusief activerende opdrachten, zodat deelnemers zich kunnen opladen en blijven concentreren.

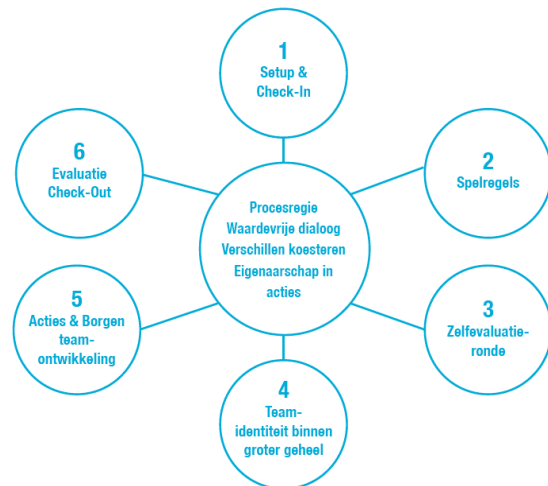
- **Hoe werk e-FIT in de praktijk?**

Maak voor jezelf een aangepast draaiboek op basis van je persoonlijke, normale werkwijze. Verwerk hierin de bovenstaande aspecten en tips. Hieronder tref je een schema met hints aan. Per stap hebben we puntsgewijs *enkel de aanvullingen* aangegeven in relatie tot de 'live' variant van FIT. Dit is geen uitputtende lijst, wel een aantal handreikingen voor je praktijk:

Start

1. **Set-up & Check-in**

- Screen Share: agenda van deze sessie
- Frame: 'Actief deelnemen in plaats van observeren'
- Extra spelregels: afspraken over gedrag bij het online vergaderen, zoals hoe je omgaat met reacties, gebruik van 'muting', enz.
- Virtueel notitievel: aantekeningen bij deze check-in



2. **Spelregels**

- Screen Share: Aantekeningen van vorige keer rondom spelregels
- Evalueer: expliciet aandacht voor de spelregels bij 'online vergaderen'
- Annoteer: aanvullingen op basis van reacties deze sessie

Korte pauze met (fysieke) Energizer: koffie, thee e/o plassen én een korte bewegingsopdracht naast de stoel.

3. **Zelfevaluatieronde**

- Screen Share: aantekeningen vorige keer uit individuele ronde
- Annoteer: aanvullingen vanuit deze sessie c.q. zet virtueel notitie vel aan
- Per individueel gesprek:

- 3a: Muting van alle overige deelnemers + spotlight jezelf en de inbrenger;
- 3b: Spotlight én 'unmute' de persoon waaraan input gevraagd wordt. Hou tevens goed de anderen in de gaten of ze aangehaakt of afgehaakt zijn.
- 3c: Spotlight jezelf en de inbrenger

Na elk individueel gesprek: zet Energizer óf Booster in, zoals '30 seconds of fame'. Ondersteun desgewenst met Zoom-poll of Mentimeter

NB: Na maximaal twee individuele gesprekken: 15 dan wel 30 minuten pauze.

4. **Teamidentiteit binnen groter geheel**

Breakout rooms: het is een optie om teamleden in groepen van 3 of 4 de vraag rondom identiteit en bijdragen aan het grotere geheel te laten bespreken. Geef gevarieerde en creatieve opdrachten die je virtueel kunt inzetten. Zie ook het FIT handboek en de aanvulling 'FIT Boosters' op ons portal.

Main room: bespreek plenair de resultaten vanuit de subgroepen, laat ze hun creaties en ideeën delen via een Screen share.

Korte pauze met (fysieke) Energizer: koffie, thee e/o plassen én een korte bewegingsopdracht naast de stoel.

5. **Acties en borgen teamontwikkeling**

Main room: brainstorm acties t.b.v. teamontwikkeling

Screen Share: aantekeningen van evt. vorige keer over acties op groepsniveau
Evalueer: wat is gedaan, wat blijft over.

Annoteer: aanvullingen op basis van sessie van vandaag in de vorm van acties en per actie een eigenaar & deadline

6. **Evaluatie & Check-out**

Main room: Evalueer de dynamiek van deze online bijeenkomst. Evalueer de spelregels van online vergaderen.

Annoteer: aanvullingen op basis van sessie van vandaag en afspraken over de volgende sessie

Einde

Extra tips

1. Train jezelf vooraf in camera-performance bij het online begeleiden. Bedenk vooraf hoe je precies de agenda deelt, hoe je aantekeningen maakt en deelt tijdens de bijeenkomst, bijvoorbeeld via Screen Share. Oefen ook de werkvormen en 'boosters' die je inzet, inclusief het delen van schermen, annoteren en ook hoe je de werkvormen precies inleidt.
2. Werk bij voorkeur met een laptop, met name omdat de online tools, zoals Zoom of Teams, die je op een telefoon of tablet installeert vrijwel altijd 'uitgeklede' versies zijn die minder functionaliteiten hebben. Vraag dus ook de deelnemers expliciet om via een laptop deel te nemen, zeker ook omdat een groot scherm het deelnemen en concentreren gemakkelijker maakt. Maak daartoe een aparte informatiebrief die je vooraf op kunt sturen.

3. Velen hebben voorkeur voor de laatste versie van Zoom. Zoom biedt voor e-FIT goede functionaliteiten, zoals:
 - a. Het inzetten van vergader-sjablonen voor FIT-sessies, waarin je vooraf al je Breakout rooms klaar kunt zetten;
 - b. Het in beeld houden van veel deelnemers, wat erg prettig is voor jou als facilitator én voor deelnemers, met name wanneer een team groter is dan 8 tot 12 deelnemers;
 - c. Side-by-side view, zodat je vooraf kunt inregelen dat iedere deelnemer rechts de tegels met de teamleden in beeld heeft en links een virtueel FLIP-vel waarop je als facilitator je aantekeningen maakt;
 - d. De mogelijkheid om *als facilitator* 2 personen in de spotlight te zetten tijdens stap 3, zodat de anderen zich kunnen focussen op jouw gesprek met de inbrenger;
 - e. De mogelijkheid om Screen Share ad hoc aan en uit te zetten, zodat de inbrenger zijn/haar voorbereiding kan delen;
 - f. Enkele Mentimeter-achtige faciliteiten, zoals polls, die je t.b.v. werkvormen, Boosters en Energizers kunt inzetten;
 - g. Afgeschermdde sessies door de toepassing van meerdere toegangs- en veiligheidscodes. Samen met de mogelijkheid om mensen alleen toe te laten die je hebt uitgenodigd maakt het een veilige tool.
4. Vraag vooraf aan deelnemers om zich vaardig te maken met Zoom (of welke tool je dan ook inzet). Train eventueel de deelnemers vooraf in hoe FIT via de online applicatie in zijn werk gaat. Zo'n mini-training kun je toevoegen aan de introductiebijeenkomst of je kunt in een separate demo-sessie de training geven.
5. Je kunt de chatfunctie als 'Shout box' inzetten. Hierop kunnen deelnemers bijvoorbeeld hun antwoord op specifieke vragen formuleren waarna ze dit toelichten, in een rondje of popcorn-style.
6. Overweeg, wanneer teams ervaring hebben met e-FIT, om de rol van het maken van aantekeningen in het team te beleggen. Dit stimuleert eigenaarschap en teamleden leren al doende over verschillende rollen en rolflexibiliteit (meerstemmigheid). Het betreffende teamlid dient al vaardig te zijn in Screen sharing en Annoteren, zodat er geen technische barrière is en tijdens de sessie tijd verloren gaat aan 'technisch rommelen'. Bespreek het delegeren van het maken van notities voorafgaand aan de FIT-bijeenkomst, bijvoorbeeld in de laatste stap van de voorgaande sessie.