

HAND-OUT ONLINE FACILITEREN

INTRODUCTIE

Waarom is faciliteren belangrijk?

Het woord facilitator wordt in het Nederlands ook wel de voorzitter genoemd. Een facilitator begeleidt het gesprek en is verantwoordelijk voor het groepsproces.

Wanneer je met je groep samenkomt om een aantal belangrijke beslissingen te nemen, is het fijn als iemand dit proces begeleidt. Dat kan iemand uit de groep zijn of een extern iemand. De facilitator let erop dat alle belangrijke punten besproken worden, maar ook dat iedereen zich prettig voelt en actief deel kan nemen aan het gesprek. De facilitator zorgt ervoor dat iedereen mag bijdragen, ieders mening meegenomen wordt en dat er bijvoorbeeld momenten zijn om extra vragen te stellen.

Als facilitator kun je ook de rol hebben om de vergadering goed voor te bereiden. Je stuurt dan alle deelnemers niet alleen een link voor de meeting, maar ook alvast een beknopte agenda. Zo weet iedereen wat er staat te gebeuren en wat het doel van de bijeenkomst is (iets beslissen, iets leren, iets bespreken). Maar wat er van jou als deelnemer verwacht wordt. Moet je iets voorbereiden? Hoe lang gaat de bijeenkomst duren? Wat wordt er aan inbreng verwacht?

Kortom, een goede facilitator kan er voor zorgen dat online bijeenkomsten goed, fijn en 'productief' verlopen. In deze hand-outs hebben we allerlei tips hiervoor verzameld.

TECHNISCHE BASIS

Afhankelijke van de groep, kun je vooraf aan de bijeenkomst wat tijd nemen om de techniek van jou en de deelnemers te testen. Dit zijn een paar basics die je kunt doornemen:

- » Gebruik oordopjes / headset voor beter geluid en privacy
- » Besef je dat mensen kunnen deelnemen via een computer, tablet of telefoon. De technische mogelijkheden kunnen dan beperkt zijn.
- » Mute deelnemers standaard voor minder ruis en rust in een grote groep
- » Benoem de verschillende view opties (speaker view, overzicht)
- » Deel je scherm met presentaties of externe content
- » Gebruik de chat voor vragen, opmerkingen en interactie
- » Gebruik code in de chat:
 - ++ (naam) = “Goed idee/punt (naam)”
 - (idee) = “Dit vind ik een slecht idee”
 - * / i = “Ik wil iets zeggen, mag ik zo de beurt?”
- » Gebruik break out rooms voor kleinschalige interactieve sessies
- » Gebruik ondertiteling bij bijeenkomsten zoals lezingen en presentatie
- » Gebruik een virtual background als je niet wil dat andere deelnemers de ruimte waarin je bent zien. (Let op: jouw videobeeld kan wel worden opgeslagen op de servers van het platform (bijv. Zoom of Skype))
- » Maak iemand anders host of co-host, zodat deze persoon ook mensen kan (un)muten, toegang kan geven tot de meeting, etc.
- » Gebruik je een interactieve tool om in samen te werken? Neem ook de tijd om deelnemers hiermee te laten oefenen.
- » Kunnen niet alle deelnemers aanwezig zijn? Je kunt de meeting opnemen en later toesturen.
- » Zorg dat deelnemers jouw telefoonnummer hebben, zodat ze kunnen bellen als ze technische problemen hebben.
- » Deel vooraf op welk platform de meeting zal plaatsvinden en of deelnemers dit vooraf moeten installeren / updaten.

Wij vinden online veiligheid belangrijk, maar zijn net als vele, zoekende. Een paar blogs die je kunt lezen om je te oriënteren:

- » <https://waag.org/nl/article/waag-shares-thuiswerken-met-eerlijke-software>
- » <https://www.bitsoffreedom.nl/2020/04/07/wegwijs-in-de-tools-om-te-videobellen/>

INTERACTIE

Achter ons beeldscherm is het makkelijk om even 'uit te checken' of afgeleid te worden door een inkomende e-mail, een sms'je of huisdier. Daarom is het als facilitator belangrijk om de deelnemers actief te betrekken. Dat kan door de bijeenkomst interactief te maken.

Interactie zorgt ervoor dat alle deelnemers kunnen meedenken en participeren, in plaats van alleen ontvangen wat de spreker zendt.

Bovendien heeft elk mens een andere manier van leren of bijdragen en is het aanbieden van verschillende vormen van meedoen belangrijk. Niet alleen spreken of luisteren maar bijvoorbeeld ook schrijven en lezen, of tekenen en kijken.

Ook kun je door interactie iedereen vragen of ideeën ophalen en meenemen in de besluitvorming.

Energie

- » Zorg voor een energizer als ijsbreker om het energiepeil te verhogen, vooraf tussendoor of na de pauze. Dit is ook leuk om een informele sfeer neer te zetten.
- » Vraag deelnemers zich af te zonderen, zodat ze niet afgeleid worden door huisgenoten, kinderen, partners.
- » Doe regelmatig een 'temperature check'. Vraag hoe mensen erbij zitten.
- » Vraag deelnemers om hun lichaam te gebruiken. Vraag bijvoorbeeld iedereen een duim omhoog of omlaag te steken in beeld bij een beslismoment.

De chat

- » Gebruik de chat voor meer interactie, vragen en opmerkingen
- » Soms is het lastig om te schrijven en te luisteren tegelijkertijd. Activeer deelnemers daarom op gerichte momenten door ze te vragen in de chat op een vraag te reageren. Bijvoorbeeld: 'Neem nu 1 minuut de tijd om een paar vragen of ideeën te formuleren in de chat'. Zo haal je meteen op wat er in de groep leeft en is iedereen betrokken.
- » Geef deelnemers de tijd om zich voor te bereiden op een antwoord. Zeg bijvoorbeeld: Denk even een paar minuten na en dan gaan we reacties verzamelen.

Breakout rooms

- » Gebruik breakout rooms om in kleinere groepjes een bepaald onderwerp te bespreken. Zo komen meer mensen aan het woord. Noem dat in de breakout room iedereen gewoon de microfoon aan kan houden. Dat is beter voor de dynamiek.
- » Geef groepjes een heldere vraag mee om het gesprek op gang te krijgen en houden. Je kunt willekeurige breakout rooms maken of mensen stuk voor stuk indelen. Bijvoorbeeld als je in iedere ruimte een ander onderwerp bespreekt.
- » Je kunt alle deelnemers in iets melden via 'broadcast'. Bijvoorbeeld hoeveel tijd er nog is of een vraag die ze in de groep kunnen bespreken.
- » Breakout rooms kunnen je als facilitator(en) de ruimte geven om even het volgende onderdeel voor te bereiden.

Externe tools

- » Gebruik online tools om samen te brainstormen, ideeën te delen of samen te werken. Zorg dat je deze tools vooraf zelf en met de deelnemers test. Zorg ook dat er altijd een back-up is (bijvoorbeeld de chat) wanneer een deelnemer om technische redenen de tool niet kan gebruiken.
- » Stel eerste een makkelijke vraag zodat deelnemers aan de techniek kunnen wennen, voor je een inhoudelijke vraag stelt.
- » Gebruik visuele tools om ook meer visuele denkers te betrekken.
- » Gebruik een poll om informatie of vragen op te halen of te stemmen.
- » Voorbeelden voor tools:
 - Rise up pad
 - Cryptpad.fr
 - Google doc
 - Google presentation met interactie slides
 - Miro, online whiteboard/flip over (account nodig)
 - Mentimeter
 - Kahoot

Offline en online combineren

- » Je kunt ook offline oefeningen doen, die je vervolgens online bespreekt. Bijvoorbeeld een tekening maken.

VEILIGHEID

Veiligheid in een groep zorgt ervoor dat er een goede sfeer is tijdens de bijeenkomsten. Pas als de sfeer goed is, en mensen zich veilig voelen, kun je iets leren, productief overleggen of elkaar beter leren kennen.

Als facilitator is het dus belangrijk om en niet alleen nadruk te leggen op het resultaat – het werken, beslissen of de efficiëntie – maar juist op het ‘samen’ van samenwerken.

In groepen samenwerken kan erg complex zijn, er spelen vaak allerlei onzichtbare dingen: ‘the need to belong’, groepsrollen en machtsdynamieken. Daarom is het goed om vooraf na te denken over wat er welkom is in de groep waarin je werkt, en wat niet. En wat kun jij kunt doen om de inbreng van alle deelnemers te verwelkomen, ook als een mening misschien afwijkt van de rest.

Pas als mensen zich veilig voelen durven ze meer van zichzelf te laten zien. Deze tips kunnen je helpen er voor te zorgen dat iedereen kan meedoen, er aandacht is voor elkaars ideeën en meningen.

Verwachtingen

- » Deel vooraf het programma. Wat kunnen mensen verwachten? Wat wordt de structuur?
- » Bereid je bijeenkomst goed voor en stuur een agenda met tijden (plus eventuele documenten) rond zodat iedereen weet wat er besproken zal worden en deelnemers zich kunnen voorbereiden.
- » Maak aan het begin van de bijeenkomst duidelijk wat het doel is van het samenzijn en wat het beoogde resultaat is.
- » Duurt je meeting langer dan een uur? Las korte pauzes in. En geef vooraf aan hoe laat deze ongeveer zullen zijn, zodat iedereen de plaspauze kan plannen.
- » Wees respectvol met andermans tijd. Zorg dat je op tijd een onderwerp afrondt en dat je op tijd klaar bent.

Persoonlijke aandacht

- » Verwelkom iedereen even persoonlijk bij naam (ook mensen die later binnen komen). Wees begripvol dat ieders (thuis)situatie anders is, en dat op tijd komen soms een privilege is.
- » Vraag om je naam + voornaamwoorden, zodat je weet hoe iedereen aangesproken wil worden. Vraag deze eventueel ook bij je naam erbij te schrijven.
- » Doe een emotionele check in waarin je ruimte maakt voor positieve en negatieve emoties. Benoem dit ook expliciet.

- » Je kunt ook een creatieve check in verzinnen zoals: welke kleur voel je je op dit moment (en waarom)?
- » Vraag regelmatig of er vragen zijn, of dingen voor iedereen duidelijk zijn
- » Stel iemand persoonlijk de vraag of hun/zij/hij het ergens mee eens is.
- » Laat deelnemers onderling de beurt doorgeven. Zo wordt iedereen extra bewust van elkaars aanwezigheid.

Taal

- » Gebruik je lichaamstaal. Steek je duim op bij een goed idee of een akkoord, knik of lach als iemand praat, wave als je het een goed idee vindt.
- » Niet iedereen is verbaal even sterk. In een groep spreken, zonder dat je elkaar kent of fysiek ziet, kan spannend zijn. Benoem dit en geef, ondanks de mogelijke tijdsdruk, elkaar de ruimte om rustig je verhaal te doen.
- » Maak vooraf bordjes met gezichtjes of aanmoedelingen die je in beeld kunt houden. Wees creatief!
- » Gebruik de chat om mensen te laten opschrijven wat ze kwijt willen (geef hier ook tijd/ruimte voor).

Dynamiek

- » Ben je met een grote groep en heb je veel te bespreken? Wijs co-facilitatoren aan die je ondersteunen. Dit heeft een paar voordelen:
 - de meeting faciliteren is minder vermoeiend, dus jouw energie blijft langer op pijl
 - de sfeer en betrokkenheid in de groep is beter
 - deelnemers die mee faciliteren zijn bovendien nog meer betrokken
 - deelnemers die nog onbekend zijn met het faciliteren, kun je zo op een veilige manier ervaring laten opdoen.
- » Zorg dat er iemand is die:
 - de chat in de gaten houdt en eventuele vragen of opmerkingen die daar binnenkomen benoemd
 - in de gaten houdt hoe het met het energieniveau van de deelnemers is
 - in de gaten houdt dat iedereen even veel aan het woord komt, of de (gender/kleur) verdeling van mensen die aan het woord zijn, goed is.
- » Stel jezelf kwetsbaar op als facilitator. Het kan best spannend zijn om online te faciliteren, omdat alle ogen steeds op jou gericht zijn. Lukt het even niet met de techniek? Wil je even checken of je nog op schema loopt of wat het volgende punt was? Benoem dat gewoon. Zo creëer je begrip voor een moment van stilte of wat technische ruis bij alle deelnemers.

- >> Dynamiek die offline veel voorkomt (bijvoorbeeld dat cis-mannen vaker aan het woord zijn) kunnen online zelfs nog duidelijker aanwezig zijn.
- >> Probeer als facilitator hier actief een rol in te spelen, bijvoorbeeld door mensen die nog weinig aan het woord zijn geweest, actief de beurt te geven / te vragen of diegene wil reageren. Accepteer ook dat iemand niet wil bijdragen.
- >> Geef deelnemers de ruimte om een antwoord of reactie voor te bereiden.
- >> Benoem wat er gebeurt. Bijvoorbeeld: ik zie dat nu alle mannen hebben geantwoord. Of: ik zie dat nog niet iedereen iets in de chat heeft geschreven. Willen mensen dat nog doen?
- >> Benoem het ook als er een stilte valt en bespreek waarom dat komt. Misschien voelen mensen zich niet veilig om zich te uiten? Creëer daar op een goede manier ruimte voor.
- >> Geef van te voren aan dat mensen misschien gaat afkappen vanwege de tijd of dynamiek. En dat dit online misschien wat botter overkomt, maar dat het niet persoonlijk bedoeld is.
- >> Indien mogelijk, maak ruimte aan het begin of einde van de bijeenkomst om informeel met elkaar te kletsen zoals een inloop of een naborrel. Geef wel even duidelijk aan dat het formele deel van de bijeenkomst klaar is en iedereen kan vertrekken die wil.

Privacy

- >> Denk aan elkaars (gevoel van) privacy. Gebruik een headset zodat niemand mee kan luisteren.
- >> Zorg dat iedereen de video (indien mogelijk) aan heeft staan. Geef ook aan waarom je het belangrijk vindt dat de video aan staat. Bijvoorbeeld omdat het de veiligheid en de betrokkenheid in de groep verhoogd.
- >> Voorkom trollen, deel de link voor de bijeenkomst alleen per email aan de deelnemers
- >> Neem je de sessie op? Geef het van te voren aan, ook waar je de opnames voor gaat gebruiken. Vraag uitdrukkelijk om consent.

TOEGANKELIJKHEID

Voor mensen met een fysieke beperking of minder privileges is de mogelijkheid om bij bijeenkomsten aanwezig te zijn door de overgang van offline naar online vergroot. Dat is positief maar tegelijkertijd laat deze verandering juist zien dat er vaak een groep mensen (onbewust) werd uitgesloten van deelname. Bovendien zijn er ook online allerlei obstakels, waardoor mensen moeilijk of niet kunnen deelnemen.

Daarom is het belangrijk om ook bij online meetings, aandacht te hebben voor de toegankelijkheid van allerlei verschillende lichamen, behoeftes en situaties. Deze tips zijn verre van compleet, maar kunnen je richting geven om in jouw (doel)groep behoeftes op te halen.

- » Check van te voren je techniek en die van eventuele sprekers goed. Let op de kwaliteit van de audio, check of de presentatie werkt.
- » Gebruik als spreker een headset voor minder achtergrondruis.
- » Zorg dat je iets eerder aanwezig bent, zodat nieuwe deelnemers hun techniek kunnen testen.
- » Gebruik een presentatie om je presentatie of vergadering meer structuur te geven.
- » Gebruik plaatjes of deel een video om ook visuele denkers te stimuleren.
- » Indien nodig: gebruik de ondertiteling (closed caption) voor mensen die slechthorend zijn.
- » Indien nodig: gebruik een gebarentolk.
- » Indien nodig: omschrijf wat er op het scherm te zien is. Omschrijf je uiterlijke kenmerken als je aan het woord bent, zodat ook visueel beperkte mensen een beeld van de spreker of de presentatie kunnen vormen.
- » Indien nodig: zorg dat mensen zichzelf niet kunnen unmuten. Zo kan alleen de host mensen het woord geven en is er weinig achtergrondruis.
- » Houdt er rekening mee dat er ook mensen mee kunnen doen op hun smartphone of tablet. Dan zijn de mogelijkheden om mee te doen in de chat bijvoorbeeld beperkt.
- » Hetzelfde geldt voor het gebruik van andere online tools voor interactie. (Zie onderdeel interactie).
- » Is het belangrijk dat deelnemers een computer gebruiken? Geef het van te voren aan.
- » Online bijeenkomen kost veel energie. Maak je meeting daarom niet te lang en bouw pauzes in.

EN DAN NOG..

Zet de online meeting tactisch in. Niet alles hoeft in een videocall besproken te worden. En niet alles kan in één bijeenkomst besproken en besloten worden. Een paar tips om hoog oplopende emoties te voorkomen en besluitvormingsprocessen te verbeteren:

- >> Wil je een idee pitchen of presenteren? Deel je verhaal van tevoren. Je kunt een voorstel schrijven of je presentatie opnemen (dat kan in ZOOM of met een tool zoals Loom). Zo kunnen deelnemers alvast rustig nadenken over je voorstel en argumenten of vragen bedenken.
- >> Moet je een beslissing nemen? Breek het proces op in drie sessies:
Dag 1. Beeldvorming, Dag 2. Oordeelvorming, Dag 3. Besluitvorming
- >> Zitten er mensen in de groep met sterk uiteenlopende meningen? Bel ze vooraf even om te horen wat zij er van vinden. Laat ze eventueel ook met elkaar bellen zodat ze echt het gevoel hebben gehoord te worden en hevige emoties geventileerd zijn.

OVER STROOMVERSNELLERS

Stroomversnellers is een trainerscollectief van ervaren campaigners, organizers, facilitatoren en trainers. We zijn allemaal actief (geweest) bij milieuorganisaties, burgerinitiatieven, vakbond of anti-racisme initiatieven. Zo hebben we zelf met vallen en opstaan geleerd hoe je een effectieve campagne organiseert, een organisatie opbouwt en sociale verandering tot stand brengt. We blijven constant bijleren en delen onze kennis en ervaringen graag met anderen.

Want de wereld gaat niet vanzelf de goede kant op, integendeel. Alleen met veel en goed voorbereide mensen komt een andere samenleving dichterbij. Daarom ondersteunen wij allerlei groepen die strijden voor sociale en ecologische rechtvaardigheid met advies, strategie/- of brainstormsessies, (actie)trainingen en workshops. Zo kunnen we samen groeien, onze slagkracht vergroten en de wereld verbeteren!

Meer leren?

We delen meer tips, handboeken en websites over (online) samenwerken en campagne voeren op stroomversnellers.org

Kunnen wij jou verder helpen?

Neem contact met ons op via info@stroomversnellers.org

Blijf op de hoogte!

Meld je aan voor de nieuwsbrief of volg ons op social media:

FB: /TrainerscollectiefStroomversnellers

IG: @stroomversnellers

T: @stroomversnel

Deze hand-out is gemaakt naar aanleiding van de workshops *online faciliteren* die we in mei-juli 2020 hebben georganiseerd en een verzameling van tips en ervaringen die ruim 40 deelnemers met ons hebben gedeeld.

