

Spilleregler til hybride møder – en guide for virksomheder

Hybride møder er kommet for at blive

Jeg kan huske for tre år siden, hvor digitale møder var noget, man knap hørte om. Det var kun gamere og nogle få frelste bæredygtighedsentusiaster, som gik ind i mærkelige digitale rum, hvor man kunne "hænge ud". Vi andre fløj til andre byer for at deltage i møder, der varede en time. Nu forstår vi nok alle det vanvittige ved sådanne ture. Selvfølgelig er fysiske møder værdifulde, men vi er nok alle frelste gamere i mange henseender, og hybride og digitale møder er kommet for at blive. I den forbindelse er der til gengæld opstået adfærd og tendenser i kommunikationen, som vi om nogle år vil grine skamfuldt af. Jeg har nemlig kigget ind i min retoriske krystalkugle, og samtlige virksomheder, der indser værdien af kommunikation – fysisk og digitalt – vil i fremtiden forsyne deres medarbejdere med digitale og hybride spilleregler. Denne guide er en slags kick off for at sætte dette arbejde i gang med det samme!

Næsebor og frøperspektiv er den nye reception

Før digitale møder blev vi trænet i fysisk kommunikation. Det var positivt.. Vi forstod vigtigheden af det første indtryk af både en virksomhed, men også af os som enkeltpersoner. Det var dengang, jeg gik ind i banken og

blev mødt af en receptionist, som tilbød mig en varm kop kaffe og en behagelig lænestol, mens jeg ventede på min bankrådgiver. Det var rart at sidde der og indånde den professionelle atmosfære og se de stilfulde miljøer. Og så se min bankrådgiver vinke smilende fra trappen iført jakkesæt og med håret disciplineret redt i den perfekte sideskilning. Det føltes måske ikke som hjemme, men det føltes troværdigt, trygt og frem for alt professionelt. Sceneskift til et år frem i tiden, hvor jeg skal have et digitalt møde med den samme bankrådgiver. Jeg sidder derhjemme og logger ind via det link, han sendte mig. Jeg er der to minutter i ti og sidder i et blåt digitalt venteværelse, der fortæller mig, at personen, der indkaldte til mødet, lukker mig ind, når han kan. Tre minutter over ti dukker min bankrådgiver op via en bærbar computer. Han smiler afslappet og svedig iført træningsdragt. Han undskylder for at komme for sent og siger, at han lige har været ude at løbe. "Men lad os begynde," siger han og lægger sin bærbare computer i skødet, hvor det engang så elegante første indtryk af bankens reception pludselig bliver til to store næsebor og et svedigt ansigt i frøperspektiv. Den varme kop kaffe og den reception, som mødte jeres kunder i det fysiske møde, er væk. Det første indtryk består – men receptionen er flyttet hjem til jeres medarbejdere og ind i det hybride konferencemøde.

Skabt i samarbejde med Elaine Eksvård

Elaine Eksvård er en af Sveriges mest kendte retorik eksperter. Elaine brænder for at hjælpe virksomheder med at kommunikere klart og effektivt for at forbedre mødeoplevelsen for alle parter. Hendes podcast Snacka Snyggt er fyldt med gode retoriske tips, som hun også ofte deler som gæst på svensk tv og som key note speaker.



At håndtere hybride møder

Hvordan ser din digitale reception ud? Hvordan vil I gerne have den til at se ud? Et ønske om et godt førstehåndsindtryk i den digitale reception skal også ledsages af tekniske og kommunikative værktøjer. Det er dette perspektiv, som den digitale deltager skal have for øje. Og som arrangør af det hybride møde skal du nøje overveje det samme - for det er dig, der skaber forudsætningerne for et godt møde. Det samme gælder en lang række andre udfordringer, der kan stå i vejen, når en virksomhed skal lære kunsten at mestre hybride møder (altså en blanding af fysiske og digitale møder). Under almindelige fysiske møder overholder vi alle en række uskrevne sociale regler, sund fornuft og etikette - men i den endnu relativt nye hybride mødeverden er der stadig mange, der vakler og er usikre på, hvad der er gangbart. Derfor er jeg gået sammen med Logitech Video Collaboration om at formulere et sæt klare spilleregler for både arrangører af og deltagere på hybride møder.

Vi skal flytte receptionen fra næsebor og frøperspektiv til noget, der ser bedre ud, men ikke kun det. Vi skal også bestræbe os på at gøre hybridmødet til en oplevelse, der vil ligne det fysiske møde mest muligt. Det vil jeg fortælle jer mere om nu!

Forvandl de fysiske møder til hybride møder

Det er vigtigt som forberedelse kort at overveje, hvad vi syntes var rart i det fysiske møde, punkter der bliver rettesnore, som man kan holde sig til i det hybride og digitale møde. Så hvad kunne vi lide ved det fysiske møde?

Vi vil gerne føle os velkomne, set og forstå relevansen af mødet, så turen dertil ikke var unødvendig eller tog vores dyrebare tid. Vi vil være engageret, forberedt, have en dagsorden og lade ordet blive fordelt demokratisk. Blive lyttet til, når vi taler. Det er nogle rettesnore, som er gode at have i baghovedet, for nu skal vi overføre dem til det hybride møde, hvor der kræves meget af den fysiske mødearrangør, men også den digitale og fysiske deltager.



Retningslinjer for den digitale deltager i det hybride møde – ting at stræbe efter og undgå

“Klæd” din fysiske baggrund på i det digitale møde

Som digital deltager i det hybride møde er det selvfølgelig op til den fysiske mødevært at du føler dig inkluderet, men der stilles også forventninger til dig. Der er flere ting, du kan gøre for at bidrage til samhørigheden og modvirke følelsen af at være en digital ø uden for det fysiske rum. Først og fremmest skal du vide, at i det digitale møde – ligesom i det fysiske – bruger folk nogle sekunder på at observere, hvordan du ser ud, for at samle information til at skabe det første indtryk af dig. Det er ikke kun din påklædning, men frem for alt hvad der er i din baggrund, der giver os information om, hvem du er. Da retorik er kunsten at få folk til at ville lytte til dig, skal du vide, at ingen ønsker at lytte til en professionel robot: Den, som først nævner sine jobbetegnelser, men udelader oplysninger om hvem, han/hun er. Den digitale variant er at have den der kedelige forud-tilpassede digitale baggrund eller virksomhedens specifikke digitale baggrundsfoto, der sjældent er særligt vellykket – medmindre man er ejendomsmægler, så ser det virkelig indbydende og hjemligt ud. Vis dit hjem, men kun udvalgte dele af det.

Personligt professionel – dig + din baggrund = sandt

Jeg hjalp en stor kunde med digitale spilleregler, hvor den administrerende direktør efter en række samtaler med mig gik fra den kedelige hvide køkkenvæg til at hænge en lille guitar, et familiebillede og en tegning fra sin yngste datter op. Sammen med hans jakkesæt skabte det et personligt professionelt indtryk af ham, og det er den bedste

kombination. Jeg spurgte ham om guitaren på væggen, og han smilede så bredt, at hans kinder rødmede, fordi han så, at jeg kunne se, at han var ved at sprænges af stolthed. “Jo, ser du, det er min digitale smalltalk! Alle spørger om guitaren, så jeg kan tage den ned og spille nogle riffs, før jeg begynder at tale om aktierne. Det skaber en virkelig skøn stemning og gør altid kunderne glade”. Så husk at placere ting bag dig, der fortæller noget om dig som person og kan blive den digitale smalltalk. Vis dit hjem. Alle ved, at du bor i et, så du behøver ikke at skjule det med en sløret baggrund. At du er professionelt klædt på og opretholder en hyggelig, men professionel, tone er nok til at kompensere for det personlige, du viser bag dig. Og hvis hjemmet ligner en rengøringskatastrofe, så tag et billede af hjemmet, når det er gjort rent, og brug det som digital baggrund til dage, hvor der roder.

Få folk til at føle sig set

Når du taler, skal du have 80 % øjenkontakt med kameraet og 20 % med deltagerne i mødet. Bliv venner med kameraet ved at sætte en post-it med en smiley ved siden af kameraet. Da det er sværere at se deltagerne i det hybride møde – medmindre I har tekniske muligheder for det, som bl.a. Logitech tilbyder, hvor kameraet følger den, der taler – er det vigtigt, at du også citerer dem, der er med til det fysiske møde. For man kompenserer for den manglende øjenkontakt ved at lade folk på mødet føle sig set. At sige deres navn er en god erstatning for dette. Når du kigger ned på skærmen på deltagernes ansigter, må du gerne kommentere deres reaktioner som: “Anders, jeg kan se, at du nikker”, og så kigge ind i kameraet igen og fortsætte, hvor du kom fra.

Sørg for, at du er synlig i mødet

Deltager du digitalt, bør du undgå at have et vindue bag dig, så du blot ligner en skygge i mødet. Lad dagslyset falde på dit ansigt eller placer en lampe bag computeren, hvis der mangler dagslys. Til jer med briller: tænk på lysstyrken, så brillerne ikke reflekterer lyset som forlygter ved mødet. Det er selvfølgelig lige så vigtigt, at alle fysiske mødedeltagere kan ses tydeligt. Så tænk over forholdene i mødelokalet, sørg for at alle er synlige for deres digitale kollegaer og husk at tænde lyset i det lokale, du sidder i!

Øjet drages mod bevægelse - undgå træer

Nogle gange kan det være okay at deltage i et møde, mens du er "på farten". I de tilfælde har jeg også nogle tips til god digital etikette: Er du ude at gå tur med hunden under mødet, så tag en selfie fra skoven og med hunden og brug billedet som displaybillede, når kameraet er slukket.

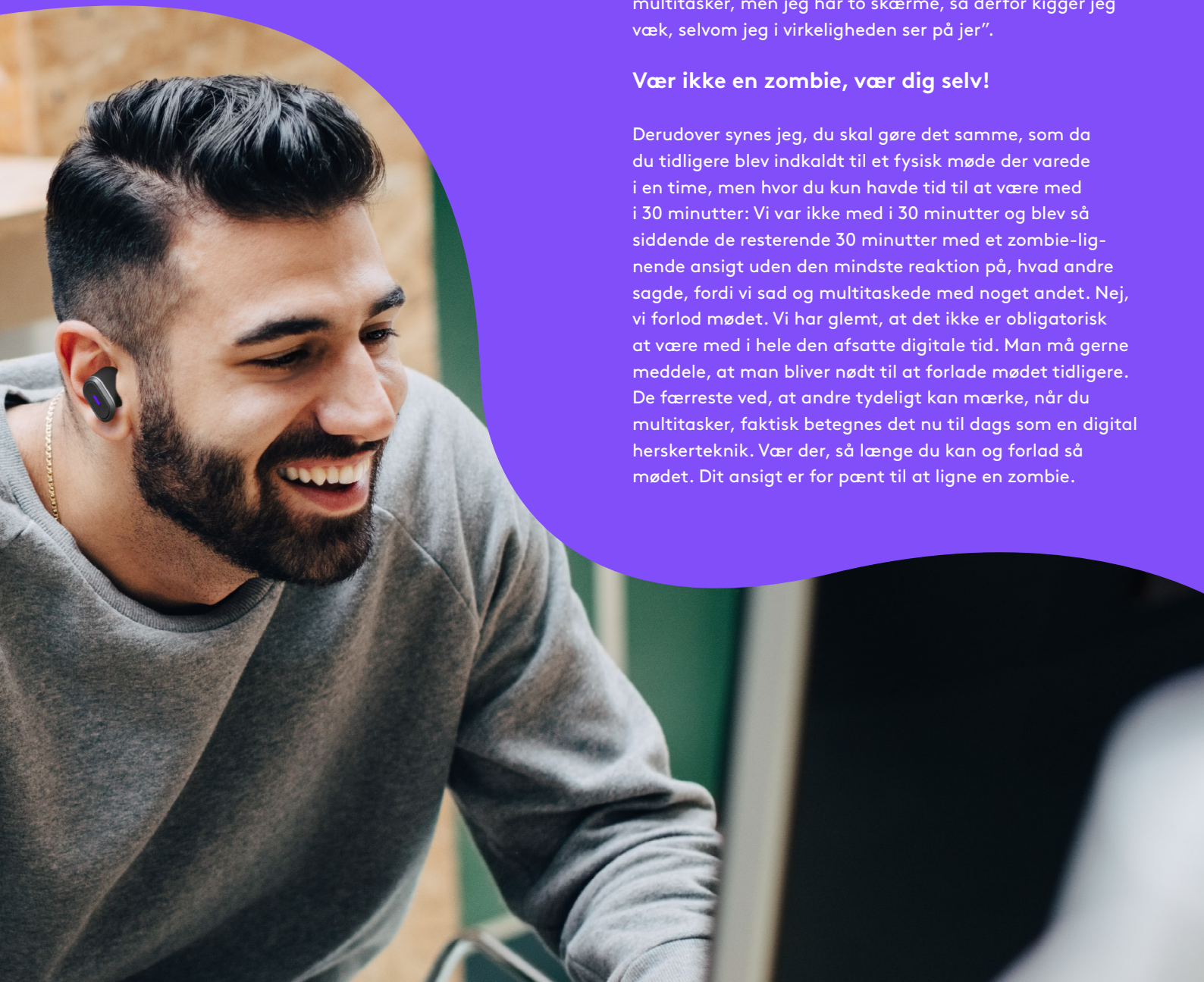
Så skriver du i chatten, at du kun er med på lyd i dag, men er engageret i og spændt på mødet. Grunden til, at du bør have et billede af dig selv i stedet for en video, når du er ude at gå, er fordi øjet drages mod bevægelse, så dit digitale vindue vil tage al fokus med alle træerne, der suser forbi. Det er også en god idé at tænke på dette i et mødelokale med glasvægge – bevægelse på den anden side af glasvæggen tager fokus fra dit budskab. Alle, der slukker deres kamera ved et digitalt møde, må gerne have et billede af sig selv, hvor de ser ud til at lytte kombineret med en undskyldning for, hvorfor kameraet er slukket.

Fornuft og digital etikette

Det er vigtigt at adressere sin adfærd under mødet i chatten, når man logger på. Hvis du har to skærme, kan det se ud, som om du multitasker. Mit råd er at slukke for en skærm og sætte det eksterne kamera på den computer, hvor mødet foregår. Hvis det ikke kan lade sig gøre, kan du skrive det i chatten: "Det ser måske ud, som om jeg multitasker, men jeg har to skærme, så derfor kigger jeg væk, selvom jeg i virkeligheden ser på jer".

Vær ikke en zombie, vær dig selv!

Derudover synes jeg, du skal gøre det samme, som da du tidligere blev indkaldt til et fysisk møde der varede i en time, men hvor du kun havde tid til at være med i 30 minutter: Vi var ikke med i 30 minutter og blev så siddende de resterende 30 minutter med et zombie-lignende ansigt uden den mindste reaktion på, hvad andre sagde, fordi vi sad og multitaskede med noget andet. Nej, vi forlod mødet. Vi har glemt, at det ikke er obligatorisk at være med i hele den afsatte digitale tid. Man må gerne meddele, at man bliver nødt til at forlade mødet tidligere. De færreste ved, at andre tydeligt kan mærke, når du multitasker, faktisk betegnes det nu til dags som en digital herskerteknik. Vær der, så længe du kan og forlad så mødet. Dit ansigt er for pænt til at ligne en zombie.



Retningslinjer for den, der afholder et hybridt møde

Powerpoint er ikke en krykke – men et hjælpemiddel

Når du afholder et hybridt møde, vil du sandsynligvis gøre det fra et mødelokale, hvor de tekniske forhold selvfølgelig øger eller mindsker forudsætningerne for mødet. Men uanset hvad, så er der meget, du selv kan gøre for yderligere at øge mødeglæden, når teknologien er på plads. En simpel ting er at tænde lyset i mødelokalet og, hvis det er muligt, have to skærme, hvor de digitale deltagere kan være på den ene og din eventuelle Powerpoint-præsentation på den anden. For de digitale deltagere må aldrig føle sig som andenklassens deltagere, der må vige pladsen for det, som mange oplægsholdere bruger som sutteklud – nemlig Powerpoint. Der må aldrig være et dilemma mellem Powerpoint og digitale mødedeltagere. Hvis du kun har én skærm, så overvej om du kan finde andre måder at vise billeder på eller forklare udfra. Måske med rekvisitter, hvor du tager den ting med, som du taler om – lad den vandre mellem de fysiske deltagere og placer den derefter, så de digitale deltagere kan se den.

Tidsrammer for det hybride møde

Når du indkalder til mødet, må du gerne gøre det muligt for dem, der ønsker det, at logge ind et kvarter før, mødet starter, så I der er fysisk til stede, kan hente en kop kaffe og få en digital kaffestund sammen med de digitale

deltagere inden mødet. Det skaber samhørighed, og man undgår, at de socialt udsultede overtager dagsordenen og mødetiden for at tale om vind og vejr. Det er en måde, hvorpå man kan inddrage de ekstroverte og tømme dem for social snak inden mødet.

Lange møder skal helst – især af hensyn til de digitale deltagere – være på 45 minutter ad gangen med 15 minutters skærmpause, inden de fortsætter. På den måde kan både de fysiske og digitale deltagere planlægge multitasking og sende mails i pauserne.

Når mødet er slut, er du velkommen til at indfange de introverte deltagere ved at sige: "Nu er mødet slut, men jeg har sat ti minutter af efter mødet til jer der har spørgsmål. Så I er hjertelig velkomne til at blive. Jer andre – hav en fortsat god dag!". Nu tænker du måske, at du ikke har tid til at skabe luft før og efter mødet, men jeg skal fortælle dig en ting. De problemstillinger, som du ikke fanger efter mødet, ændrer form og bliver til nye lange digitale møder. Så det er værd at afsætte ti minutter ekstra for at undgå to ekstra digitale møder. Og hvis hele virksomheden har en fælles digital spilleregulering om 45 min. + 15 min. skærmpause, forbedres forudsætningerne for, at mængden af møder reduceres for alle, og at deres effektivitet øges, fordi folk kan holde fuldt fokus i 45 minutter.





Du er tv-vært - eller bør i det mindste opføre dig som en

Når du afholder det hybride møde, er du en form for tv-vært. Din opgave er at få både publikum på stedet og folk i sofaerne derhjemme til at føle sig set. Stå gerne op, for det giver en følelse af større engagement. Behandl kameraet i rummet som en person. I bedste fald kan du se de digitale deltagere, så få dem til at føle sig set ved at tale med dem og kig lige så meget på dem som på de fysiske deltagere. Ikke nok med det – det er dig, der er ansvarlig for samhørigheden. Så hvis en digital deltager gør sit arbejde og har 80 % øjenkontakt med kameraet derhjemme, når han/hun taler, og du som mødevært ser en fysisk deltager nikke, skal du fortælle den digitale deltager, at: "Mandy nikker her, og er enig i det du siger". Herefter kan du henvende dig til Mandy og sige: "Mandy, vil du kommentere på det, som Lisa sagde?", for at skabe den der samhørighed mellem digitale og fysiske deltagere. Sluk aldrig for mikrofonen til det fysiske rum, når de digitale deltagere ser det, for så bliver de til den der digitale ø, som føler sig udenfor. Der kan også opstå tvivl om, hvorfor de digitale deltagere ikke må høre, hvad der bliver sagt.

Tag hensyn til personlighedstyper i det hybride møde

Hvis du deler de fysiske personer op i grupperum til diskussioner, så gør det samme for de digitale deltagere i grupperum, så de får chancen for at tale sammen.

Uanset mødet er det godt at have et afbræk med samtaler, og hvis du kan dele de fysiske deltagere op i grupper og de digitale i breakout-rooms, får de et fællesskab trods den fysiske afstand, fordi alle er med i den samme aktivitet – gruppesamtaler. Bed også grupperummene – de fysiske og digitale – om at udpege en talsmand, når de vender tilbage for at opsummere diskussionen mellem dem alle. Introverte personer foretrækker at tale i små grupper, så derfor er det godt med digitale og fysiske grupperum. Hvis du skal bruge Powerpoint, så gør det sparsomt – ikke som et manuskript, men fordi det, du taler om, skal vises og ikke bare kan forklares med ord.

Når du interagerer med deltagerne, skal du være forsigtigt konfronterende, for ikke alle kan lide direkte spørgsmål. Hvis du har sendt spørgsmål inden mødet, føler især introverte personer sig som regel trygge og forberedte. Men uanset personlighedstype er det ikke alle, der ønsker fokus på deres digitale skærm eller ansigt. Så skab de digitale forudsætninger for løbende at stille spørgsmål eller komme med input i chatten, som er synlig for dig sammen med deres ansigter på skærmen. Derudover har de – hvis de foretrækker det – mulighed for at række en digital hånd op eller blot sætte mikrofonen på. Det er vigtigt, at du forklarer spillereglerne for dit hybride møde helt fra begyndelsen, så der er en klar dagsorden, tidsramme, aktivitetsform og info om eventuelle gruppediskussioner.