



# Aandacht voor introverte gasten

Tijdens EMEC19 konden de deelnemers op de derde dag kiezen uit zestien verschillende kennissessies, opgedeeld in de vier thema's Risk Management, Meeting Perspective, Design Thinking en Leadership.

Fotografie Ramon van Jaarsveld – Clickshots

**H**et thema Meeting Perspectives had betrekking op de verschillende perspectieven van waaruit je een bijeenkomst kunt organiseren. Een van de belangrijkste perspectieven is die vanuit de deelnemer zelf. Juup Laarman-de Kanter besteedde

hier met de sessie 'Engaging introverts in extravert-ruled meetings' aandacht aan.

## OBSERVEREN

Dat de verschillen tussen introverte en extraverte mensen de moeite waard zijn om rekening mee te houden, blijkt uit het feit dat maar liefst 30 tot 50 procent van de mensen introvert is of hier in bepaalde situaties sterk naar neigt. Een individu kan namelijk kenmerken van beide hebben. Tussen de hersenen van introverte en extraverte mensen zitten duidelijke neurologische verschillen. Extraverten gaan meer af op gevoel, zijn vaak energiek en zijn erg goed in small talk. Introverten luisteren en observeren liever



vanaf een afstand. Ze willen eerst de ruimte verkennen. Hun voorkeur ligt bij een diepgaand gesprek. Introverte mensen komen beter tot hun recht in kleine groepen.

#### VERWACHTINGEN MANAGEN

Volgens Laarman kun je op verschillende momenten gedurende de organisatie van je event het proces zo inrichten dat introverte mensen zich meer aangesproken voelen, meer op hun gemak zijn en dus uiteindelijk meer uit de bijeenkomst halen. Dat begint al bij het uitnodigingstraject en het managen van de verwachtingen. De voor kennis van de gasten kun je gebruiken om de uitnodiging nog beter op de doelgroep af te stemmen. Het wordt al laagdrempeliger als je vooraf aangeeft wat het doel en het thema van de bijeenkomst. Wordt er van de deelnemers een actieve rol verwacht of gaat het juist om socializen?

#### RUIMTE VOOR REFLECTIE

Bij de ontvangst kan een extraverte host introverte mensen wat doen afschrikken. Een kalm maar warm welkom spreekt hen meer aan. De opbouw van een sessie wordt door introverte mensen als prettig ervaren wanneer er ruimte is voor rust. Door af en toe een korte stilte te laten vallen en niet te snel te praten, is er ruimte voor reflectie. Reflectiemomenten tijdens en tussen de sessies door inplannen, is sowieso nuttig. Wanneer je heel bewust nadenkt over de informatie die hebt meegekregen, blijft dit ook beter hangen en is de kans groter dat je er uiteindelijk iets mee gaat doen. Je kunt bijvoorbeeld een boom met opdrachten presenteren waar deelnemers gedurende de dag aan moeten werken. Die opdrachten kunnen inhouden dat je gaat nadenken hoe je twee meeting design perspectieven kan gaan toepassen, maar ook het leggen van vijf nieuwe contacten of twee keer heel hard om iets lachen.

#### INPUT VANUIT HET PUBLIEK

Tijdens sessies waarbij actief naar input vanuit het publiek wordt gevraagd, zijn introverte mensen vaak niet geneigd om hun zegje te doen. Een andere bewoording kan helpen om hen alsnog over de drempel te trekken. In plaats van iemand voor het blok te zetten door te vragen naar diens mening, kun je ook vragen wat iemand denkt. Daarmee geef je de boodschap dat er ruimte is voor verschillende perspectieven. Het toewerpen van een catchbox kan als te direct worden ervaren. In plaats daarvan kun je ook anoniem meningen en relevante onderwerpen in laten sturen en deze op het podium delen. Het inzetten van objecten kan introverten helpen om op gang te komen bij het netwerken. Je hebt dan een concrete aanleiding om over te praten.

Een ander manier legt Laarman uit aan de hand van een voorbeeld. Tijdens een sessie waar gasten uit Azië en West-Europa aan deelnamen, wilden de organisatoren graag dat zij zelf ideeën inbrachten en daarmee aan de slag zouden gaan. De culturele verschillen boden de nodige uitdagingen. Aziaten willen doorgaans graag als één groep voor de groep werken, terwijl West-Europeanen juist hun eigen moment of fame willen. Dit werd opgelost door de deelnemers individueel of in groepsverband

onderwerpen en ideeën op te laten schrijven en de papiertjes op een muur te plakken. Toen de ideeën aan de muur hingen, kon iedereen er langslopen en een aantal onderwerpen naar keuze individueel of in groepsverband verder uitwerken. Die methode werkte prima omdat er geen compromis in werkwijze hoefde te worden gesloten. De organisatoren noemden dit zelf 'design the third way', wat inhoudt dat je je programma zo samenstelt dat iedereen zich comfortabel voelt.

#### TEAM UP

Een trend die al gaande is en voor zowel introverte als extraverte personen goed werkt, is werken in groepsverband. Beide groepen hebben wel elk hun eigen voorkeur qua aanpak. Extraverten houden van brainstormen en sparren, het voortbouwen op elkaars kennis en het aanhalen van connecties. Introverte mensen geven de voorkeur aan een constructieve aanpak waarbij men de diepte ingaat. Denk aan hypothesen testen en opties elimineren. Hiervoor is veel kennis van het onderwerp vereist. Maak tijdens een creatieve sessie dus ruimte voor schrijven, nadenken en houd rekening met verschillende werktempo's. Dan profiteer je van beide werkwijzen.

#### NETWERKEN

Introverte mensen zijn niet altijd even goed in het leggen van nieuwe contacten, zeker in een zaal vol mensen. Door van tevoren de gastenlijst inclusief namen en functieniveau bekend te maken, kunnen introverte mensen zich beter voorbereiden en gericht op mensen afstappen. Het netwerken kun je nog eens extra stimuleren door voorwerpen in te zetten waarmee een gesprek makkelijker op gang komt. Door na afloop nogmaals de gastenlijst te delen, kunnen de deelnemers nalopen met wie ze niet hebben kunnen spreken en kunnen ze alsnog zelf individueel contact leggen.

Bovengenoemde aanpassingen in meeting- en eventdesign zijn een kleine moeite, maar hebben een grootste impact op de effectiviteit van je bijeenkomst. Je zorgt voor een prettige omgeving en een betere beleving voor introverte mensen. En die extraverte deelnemers? Die redden zich prima.