



DOOR MAAÏKE HEIJLTJES

Zo faciliteer je als digicoach introverte en extraverte collega's

In zorgorganisaties werken meer en meer mensen in de rol van digicoach. Zij coachen hun collega's bij het verbeteren van hun digitale vaardigheden. Daarbij is het handig je bewust te zijn van de verschillen tussen introverte en extraverte collega's. Hoe stem je je coaching zo goed mogelijk af op hun specifieke behoeftes?

Extravertheid is één van de vijf eigenschappen van The Big Five, het persoonlijkheidsmodel dat onder psychologen het meest algemeen geaccepteerd is.

Een paar kenmerken van introverte en extraverte mensen op een rij:

Introverte mensen

- Zijn meestal relatief rustig en hebben voorkeur voor een-op-een-contact of kleine groepen.
- Staan niet graag in het middelpunt van de belangstelling.
- Denken goed na voordat ze het woord of een besluit nemen.
- Hebben rust en stilte nodig om bij te tanken na sociale contacten.

Extraverte mensen

- Zijn meestal relatief 'aanwezig' en genieten van drukte en veel mensen om zich heen.
- Vinden het geen probleem om in het middelpunt van de belangstelling te staan.
- Praten en doen voordat ze denken.
- Krijgen een 'energy boost' van sociale contacten en veel prikkels.

Extravertheid is norm

De ene eigenschap is op zich niet beter dan de ander, maar extravertheid is wel de norm in onze westerse maatschappij. Extraverte eigenschappen zoals makkelijk het woord nemen in een groep en snel besluiten nemen, worden vaak als goed en belangrijk gezien, zeker op het werk. Rustige, introverte mensen worden soms als verlegen beschouwd, maar verlegen-

heid en introvertheid hebben geen verband met elkaar. Verlegenheid heeft te maken met zelfvertrouwen, met je iets aantrekken van de oordelen van anderen. Dat is bij introverte mensen niet meer het geval dan bij extraverte (maar uit zich vaak wel anders).

Zo zijn er meer misverstanden en vooroordelen. Extraverte mensen kunnen introverten saai en langzaam vinden en denken 'kom eens los'. Introverte mensen vinden extraverten opscheperig, overdreven en 'veel praatjes, weinig wol'.

Mensen zijn trouwens nooit 100 procent extravert of introvert. Introvertheid en extravertheid zijn de twee uiteinden van een spectrum, iedereen zit daar ergens tussenin. Mensen die rond het midden zitten, noem je ambivert. En natuurlijk wordt persoonlijk-

heid en gedrag door veel meer eigenschappen bepaald dan extravertheid alleen. De andere eigenschappen van The Big Five zijn openheid, vriendelijkheid, emotionele stabiliteit en ordelijkheid.

Coachingtips introverte collega's

Coach een-op-een of in een klein groepje

Introverte mensen zijn een-op-een vaak meer op hun gemak dan in een groep. Functioneren in een groep kost ze veel energie. Daardoor kunnen ze informatie minder goed opnemen. Een-op-een coaching, of in een kleine groep werkt voor introverte mensen het beste, hoewel starters eigenlijk allemaal de voorkeur geven aan individuele coaching. Maar dat heeft een andere oorzaak, namelijk angst en onzekerheid over het werken met digitale applicaties.

Stel vragen, investeer in het maken van contact

Introverte mensen praten vaak minder uit zichzelf. Je moet expliciet vragen hoe het met

ze gaat, of hoe ze de coaching ervaren. Luister rustig en laat ze uitpraten. Stel in een groepje ook vragen aan degenen die niet meteen zelf het woord nemen.

Geef ruimte voor besluiten

Introverte mensen doen er vaak langer over om een besluit te nemen omdat ze eerst goed alle voors en tegens willen afwegen. Geef tijd en ruimte om tot een beslissing te komen, bijvoorbeeld over wat iemand wil leren. Ze lijken misschien minder enthousiast dan extraverte collega's maar als ze hebben besloten, heb je introverte collega's over het algemeen ook echt aan boord!

Houd er rekening mee dat introverte mensen eigen vaardigheden soms te laag inschatten

Introverte mensen hebben vaak de neiging hun eigen kennis of kunde wat lager in te schatten. Als je een introvert en een extravert met dezelfde vaardigheden vraagt of ze een bepaald programma beheersen zal de extravert denken: 'dat kan ik in grote lijnen wel', maar zal de introvert zeggen: 'Nou, er zijn nog allerlei onderdelen die ik niet precies beheers'. Goed om je van bewust te zijn.

VAARDIGHEDEN

Coachingtips extraverte collega's

Laat je niet misleiden door een vlotte babbel
Ook iemand die alleen grapjes maakt over het eigen gebrek aan digitale vaardigheden, kan eigenlijk erg onzeker zijn om ermee aan de slag te gaan. Ook hier is het belangrijk door te vragen en een vertrouwensband te kweken.

Houd de focus op het doel

Extraverte mensen voelen zich prettig bij veel prikkels. Als ze de eerste stappen hebben genomen, kan het voorkomen dat ze in hun enthousiasme alle kanten op vliegen. Help ze om te focussen op de leerdoelen die ze gesteld hebben.

Samen werken

Individueel aan een werkblad werken kan heel goed werken voor een introvert persoon, maar veel extraverte mensen gedijen beter bij bijvoorbeeld samen een opdracht doen of een teamquiz spelen. Ze voelen zich prettig en leren goed als er een beetje 'reuring' is. Een leuke werkvorm of een beetje extra uitdaging kan goed werken. ■



Introverte of extraverte digicoach



Als digicoach zit je ook zelf ergens op de schaal tussen introvert en extravert. Weet je het niet zo goed van jezelf? Deze test geeft een indruk.

Jouw introvertheid of extravertheid heeft invloed op hoe jij coacht. De sterke punten van een extraverte coach zijn makkelijk contact maken en enthousiasme en energie overbrengen. Een introverte digicoach kan goed luisteren waardoor anderen zich gehoord, gezien en gerespecteerd voelen.



Meer weten?

Er zijn veel boeken, blogs en video's over introvertheid en extravertheid. Een bekend boek is 'Stil. De kracht van introvert zijn in een wereld die niet ophoudt met kletsen', van Susan Cain. Zij heeft daar ook een Ted Talk over gegeven.

Meer lezen over de rol van digicoach in zorgorganisaties



'Angst en onzekerheid bij extraverte medewerkers minder zichtbaar'

Aukje Mesken is zzp'er en werkt onder meer als digicoach bij Zonnehuisgroep Amstelland en Brentano. In april 2019 is ze daar begonnen met het begeleiden van digistarters. Hoe gaat zij om met de verschillen tussen introverte en extraverte medewerkers?

Een vertrouwensband is volgens Mesken echt nodig om digistarters te kunnen helpen want er is veel schaamte. Bij introverte mensen duurt het soms wat langer om dat vertrouwen te winnen. "Ik vind het mooi als dat dan toch lukt en ze zich meer gaan openstellen. Hoe bescheidener je opstelt als digicoach hoe beter. Ik vraag altijd: "Wat kan ik voor jou doen, hoe kan ik jou helpen?"

Mesken coacht altijd één-op-één. Dat is voor introverte mensen heel prettig, maar zij denkt dat één-op-één coaching voor alle digistarters het beste werkt. "In ieder geval om de eerste stappen te zetten want er zit vaak veel angst en onzekerheid, al is dat bij extraverte mensen minder zichtbaar dan bij introverte."

In het begin gaat Mesken samen met de digistarter voor de computer zitten en daarna geeft ze huiswerk mee. "Bij extravertere mensen zie ik soms wat meer durf om zelf dingen op te gaan pakken en dat is op zich heel goed maar dat kan ook weer ontsporen. Ze kunnen ook van het één naar het ander gaan en de focus op hun leerdoel verliezen."

Zelf ben ik extravert en dat kan handig zijn als digicoach, ik maak makkelijk met iedereen een praatje. Maar als je zelf wat rustiger bent, kan dat ook heel prettig zijn voor de digistarter."



Aukje Mesken: "Ik denk dat één-op-één coaching voor alle digistarters het beste werkt."