

NSvP Journaal



Foto: Peter Hiltz (Hollandse Hoogte)

Redactioneel

Het employabilitybeleid van organisaties digitaliseert. Steeds meer organisaties bouwen 'ontwikkelwebsites' voor hun medewerkers, waarop ze psychologische tests kunnen invullen, sollicitatietraining kunnen aanvragen of zich kunnen inschrijven voor een coachingtraject. Vaak gewapend met een in de CAO vastgelegd persoonlijk employabilitybudget, bij Philips 'e-miles' genoemd.

Voorals e-coaching is een nieuw fenomeen: speciale e-coaches die per mail antwoord geven op loopbaanvragen. E-coaching heeft veel voordelen: het is anoniem, het scheelt tijd, want men kan het thuis of op het werk vanachter de computer doen. En mensen kunnen hun vragen mailen zodra ze in hen opkomen, bijvoorbeeld net na dat lastige beoordelingsgesprek.

Maar werkt het ook? Volgens e-coach Mirjam Windrich wel. Zij schreef er een boek over: *Het succes van online-coaching, waarom het zo goed werkt*. Wetenschappelijk is online coaching echter nog nauwelijks onderzocht. Wel deed Lisa Severy (2008) een aardig onderzoek bij een groep werknemers die online hun loopbaanverhaal schreven. Na afloop van het traject waren deze werknemers zekerder van zichzelf en minder besluiteloos over hun carrière dan een controlegroep. Er was één nadeel: veel deelnemers haakten halverwege af... Loopbaanadvies per mail vereist zelfdiscipline én de vaardigheid om te schrijven. Goed voor de bloggers en dagboekschrijvers onder ons, maar anderen praten liever. Bovendien doet e-coaching denken aan een song van ene Milow: I'm tired of using technology; I need you right in front of me. De anonimiteit van e-coaching zal voor sommigen te onpersoonlijk zijn.

Kortom: e-coaching is een welkome aanwinst, maar geen wondermiddel. Op welke wijze het in organisaties kan worden ingezet en wat de ervaringen zijn, leest u in deze nieuwsbrief. Mij lijkt het vooral een goed instrument naast face-to-face coaching.

De NSvP digitaliseert ondertussen mee. Door middel van een weblog en een digitale nieuwsbrief stimuleert de NSvP kennisuitwisseling tussen professionals. De thema's Employability, Sociale Innovatie, Motivatie en Diversity & Inclusion staan centraal. Ook kunt u zo op de hoogte blijven van de door de NSvP gefinancierde projecten. Bezoek daarom eens onze geheel vernieuwde website: www.nsvp.nl.

Aukje Nauta, Bestuurslid NSvP

Thema Digitalisering en employability

2 Digitale employability bij ING en Philips

4 Interview met Riemke de Vries

5 Online coaching voor loopbaanontwikkeling

7 Nieuw: SIWIT

8 Column






Foto: Peter Hilz (Hollandse Hoogte)

Digitale employability bij ING en Philips

‘Zorg dat als je baan omvalt, jij niet omvalt’

door: Karin Bosveld

Zeker in tijden waarin baan zekerheid geen vaststaand gegeven meer is, is het belangrijk dat werknemers met hun employability bezig zijn. Steeds meer bedrijven digitaliseren de instrumenten en processen die daarbij horen. Willem Daalder (ING) en Benny Leijdsman (Philips) vertellen wat zij op dit gebied doen en hoe dat bevalt.



Het ligt voor de hand dat bedrijven hun medewerkers willen stimuleren zichzelf 'employable' te maken in economisch mindere tijden. Maar de financiële crisis heeft niets te maken met ING's grootscheepse digitaliseringsslag in het employabilityproces, vertelt Willem Daalder, programamanager Employability, ING Nederland. 'Toen we na een ruime voorbereiding 1 januari 2008 van start gingen wisten we nog van geen financiële crisis. Het is sowieso belangrijk mensen ervan te doordringen dat ze met hun ontwikkeling bezig moeten. Juist nu blijkt dat je op de toekomst voorbereid moet zijn. We willen de boodschap overbrengen: zorg dat als je baan omvalt, jij niet omvalt.'

Jezelf verder ontwikkelen

ING's digitale employabilityaanpak bestaat uit twee belangrijke onderdelen. Op de eerste plaats een website waar medewerkers alle mogelijke informatie kunnen vinden over hun eigen ontwikkeling. Er staan antwoorden op vragen als 'Hoe voer je een loopbaangesprek', maar ook allerlei tests. De resultaten van die tests kunnen desgewenst besproken worden met een e-coach. Daarnaast kunnen ING-medewerkers gebruikmaken van een employabilitybudget van € 1200 (per drie jaar) dat hen ter beschikking staat voor hun eigen ontwikkeling. Digitaal aan te vragen en te onderhouden. Daalder: 'De voorwaarden die wij eraan verbinden zijn dat het met werk te maken moet hebben en dat het voor hun eigen ontwikkeling moet zijn. De motivering is doorslaggevend.' Dat betekent, legt hij uit, dat een yogacursus om zich beter te leren concentreren minder snel zal worden gehonoreerd dan een yogaopleiding om uiteindelijk yogalerares te kunnen worden. 'Ook als dat ertoe leidt dat iemand ING verlaat. Want als je iemand ondersteunt bij zijn ambities, hebben wij gedurende de opleiding een gemotiveerde medewerker. En daarna is het de beste ambassadeur die je kunt wensen.'

E-miles

Philips startte met de digitalisering van employability om een CAO-afspraken rond employability concreter gestalte te geven. Kijkjes in de keuken bij KPN en ING, die er al verder mee zijn, leidden tot de implementatie van verschillende online instrumenten zoals tests, een E-check (Employability check: hoe staat het ervoor met jouw employability?) en adviesgesprekken. Medewerkers krijgen dit jaar 1000 E-miles (employability-waardepunten), die ze kunnen inwisselen voor onder meer groepsworkshops, tests en individu-

ele gesprekken. Benny Leijdsman van het Philips Employability Center is positief, maar kan dat nog niet staven met concrete cijfers. 'Daarvoor is het te pril, we zijn net een maand van start.' Voor aanvang deed de Universiteit van Maastricht een nulmeting onder 2500 Philips-medewerkers. Begin volgend jaar krijgen dezelfde mensen opnieuw de vragenlijst voorgelegd. 'We hebben natuurlijk onze eigen statistieken, waarin je kunt zien wie er vooral gebruik van maken, maar je wilt ook juist kwalitatieve informatie hebben van de mensen die nog niet in beweging komen. Hoe komt dat? En wat kunnen we doen om ze wel in beweging te krijgen?'

Geen plicht

Employability is een recht, er zit geen enkele verplichting aan voor de medewerker. Al doet HR er wel alles aan om de bekendheid binnen het bedrijf te vergroten en medewerkers van het belang van ontwikkeling te doordringen.

Ook bij ING geldt dat niemand zich verplicht hoeft te voelen tests te doen of het budget op te maken. Daalder plaatst daar wel een kanttekening bij. 'Het is vrijwillig, niet vrijblijvend. Als iemand zijn functie gaat verliezen en hij is geweest op alle employabilitymogelijkheden, maar onderneemt niets, dan is hij uiteindelijk zelf verantwoordelijk.' Daalder is erg positief over de ervaringen tot nu toe. Belangrijk is wel, benadrukt hij, dat je niet alleen internet inzet, maar ook andere middelen. 'Anders verlies je veel mensen, de medewerkers die niet zo digitaal zijn. Daarnaast moet je mensen blijven triggeren, zorgen dat er steeds nieuwe dingen bij komen. En per doelgroep kijken hoe je ze mee krijgt, en daar ook je website op inrichten. Zorg dat ze binnen een paar clicks bij de juiste informatie zitten, en help ze om hun vraag duidelijk te krijgen.'

'Het is van deze tijd om employability op deze manier aan te bieden', vindt Leijdsman. 'Mensen kunnen tests doen op een moment dat het hen uitkomt en hebben de resultaten snel. Het kan goed zijn als je thuis zo'n testje zit te doen en je de vraag krijgt 'Ben je bereid te verhuizen voor je werk?', dat direct eens met je gezin te bespreken.' Maar ook Leijdsman plaatst een kanttekening. 'Wij hebben veel tests op de site staan. Ik vind het belangrijk dat daar altijd een gesprek met een professional op volgt om mensen te helpen de uitkomsten te interpreteren. Als bijvoorbeeld uit een e-check komt dat er eigenlijk geen verdere functiemogelijkheden voor je zijn, kan dat een schok zijn. Stopt het hier dan? Nee, want misschien kun je buiten je vak wel functies vinden. Daar kan een professional dan op verdergaan.' •



Riemke de Vries van UWV:

Foto: Herman Wouters

‘Medewerkers moeten eigenaar van hun employability worden’

door: Karin Bosveld

In de tijd dat het UWV een krimpende organisatie was, werd het employabilitypaspoort geïntroduceerd. Nu er grootscheeps gereorganiseerd wordt, is er meer nodig. Een dezer dagen krijgen UWV-medewerkers een digitaal persoonlijk portfolio.

Bij het UWV zijn nogal wat lange dienstverbanden’, vertelt Riemke de Vries, hoofd Organisatie & Ontwikkeling bij UWV. ‘Dan verliezen mensen soms het zicht op waar ze nou eigenlijk staan in hun loopbaan en hoe hun competenties in de buitenwereld gewaardeerd worden. Het employabilitypaspoort was een loopbaanonderzoek waarmee ze dat in kaart kregen. Een momentopname. Het persoonlijk portfolio dat we nu introduceren is

daarop een logisch vervolg, het is echt een continue proces van aan je loopbaan werken.’

Klantgerichtheid

Het UWV, dat inmiddels is samengevoegd met het CWI, maakt een slag naar meer klantgerichtheid. De Vries: ‘Waar medewerkers vroeger vooral geselecteerd werden op bijvoorbeeld administratieve vaardigheden, beheersing en procesmatigheid, worden er nu andere competenties gevraagd. Maar we willen nieuwe functies wel graag invullen met eigen medewerkers. Het portfolio stelt ze in de gelegenheid zicht te krijgen op wat tegenwoordig EVC’s worden genoemd – eerder verworven competenties. Maar er staan ook allerlei loopbaan- en beroepskeuzehulpmiddelen op, er

zijn e-coaches aan verbonden, en medewerkers kunnen er de begeleiding van een mentor of leidinggevende regelen.'

Het is de bedoeling dat het portfolio een Hyves-achtige omgeving wordt waar mensen zich profileren en hun eigen employability beheren.

Culturomslag

Wegens intranetproblemen was het persoonlijk portfolio op het moment van dit interview nog niet live, maar dat zou binnen een maand wel het geval zijn. De Vries kan dus nog niet aangeven of mensen er daadwerkelijk gebruik van maken – en verplicht is dat niet. Uiteraard is er een interne campagne gestart om het portfolio onder de aandacht te brengen en krijgen medewerkers een workshop om ze wegwijs te maken.

Niet iedereen reageert enthousiast. De Vries: 'Zowel medewerkers als leidinggevenden zijn geneigd het te zien als een instrument, maar het is in feite een culturomslag. We zeggen eigenlijk tegen onze medewerkers: je bent zelf de eigenaar van je employability. Dat zijn ze niet gewend. Er is bijvoorbeeld weerstand tegen dat ze bepaalde dingen, zoals tests, ook thuis kunnen doen. Leidinggevenden zijn juist weer bang dat mensen de hele dag onder werktijd op die portfoliosite zitten.' Het is dan ook even wennen. Het hele idee achter het portfolio is dat mensen autonomer worden. Voor leidinggevenden wordt het allemaal minder controleerbaar, want het portfolio is strikt persoonlijk en de medewerker bepaalt zelf wie hij

toegang geeft. Het portfolio speelt wel een rol in de beoordelingscyclus, maar dan als hulpmiddel voor de medewerker. De Vries: 'Het helpt je bijvoorbeeld om een beoordelingsgesprek goed voor te bereiden. Of je iets met je leidinggevende wilt delen en wat dan, dat bepaal je zelf. Dat is voor leidinggevendenden even omschakelen. Vergeet niet dat die ook altijd op voorspelbaarheid en beheersing zijn aangesproken!'

Professionals

Toch is De Vries niet bang dat het portfolio geen succes wordt. 'Het enige waar ik me wel eens zorgen over maak is de vraag: "Houden mensen hun portfolio wel up-to-date?" We zullen ervoor moeten zorgen dat dit het informatiekanaal wordt voor alles wat de loopbaan betreft. Dus ook bijvoorbeeld opleidingsbudget, jaarroosters en vrije dagen. Dan hebben medewerkers er ook belang bij om regelmatig naar die site te gaan.'

Een gunstig teken is dat er al groepen professionals zijn die naar haar toe komen met de vraag of ze zaken via het persoonlijk portfolio kunnen gaan regelen. Zoals de vereniging van arbeidsdeskundigen die de jaarlijkse accreditatie eraan wil koppelen, en de opleiders die de opleiding tot re-integratiecoach verzorgen die dit ook via het portfolio willen gaan sturen. 'Het moet iets heel gewoons worden', zegt De Vries. 'Je komt bij het UWV werken, je krijgt een CAO en een persoonlijk portfolio.' •

David van Lennep Scriptieprijs

De prijsuitreiking

Webcamtest en humor op de werkvloer

De webcamtest heeft een duidelijke meerwaarde voor de personeelsselectie, humor kan bewust ingezet worden om stress op de werkvloer te verminderen en een derde partij bij conflictbemiddeling helpt niet altijd om een conflict op te lossen, maar kan juist ook escalierend werken. De drie winnaars van de David van Lennep Scriptieprijs kwamen tot deze originele en vernieuwende inzichten.

Jaarlijks zien ongeveer 150 Master theses op het terrein van arbeid, beroep en organisatie het licht. Alleen de beste scripties worden door de universiteiten genomineerd voor de

David van Lennep Scriptieprijs. Een onafhankelijke jury wijst vervolgens de drie winnaars aan. Het is één van de manieren waarop de stichting bijdraagt aan de innovatie op het terrein van de Arbeids- en Organisationspsychologie. De prijswinnaars ontvangen ieder een bedrag van € 3500 als aanmoediging om op de ingeslagen weg door te gaan. De sectie die de student heeft begeleid, krijgt de meer symbolische beloning van € 1500.

Elf theses zijn dit jaar genomineerd. Op 26 februari, de dag van de prijsuitreiking, maakte de jury, bestaande uit prof.dr. Bram Buunk, dr. Ellen de Bruin en prof.dr. Aukje Nauta de uitslag bekend.

- De eerste prijs: **Marit op de Beek**, 'De webcamtest', Erasmus Universiteit Rotterdam, begeleider drs. J.K. Oostrom.
- De tweede prijs: **Willeke Hauwen** 'De stressverminderende werking van humor' Rijksuniversiteit Groningen, begeleider dr. A.H. de Lange.
- De derde prijs: **Hanna Lange**, 'Who's side are you on? Side-taking motives of lay third parties and the influence of personality'. Universiteit Twente, begeleider dr. H. Yang.

De genomineerde en winnende theses zijn te downloaden op de website van de NSvP (www.nsvp.nl/scriptieprijs).

Online coaching voor loopbaanontwikkeling

Acht jaar geleden waren er nauwelijks HR-professionals die inzagen welke gigantische mogelijkheden internet bood. De computer werd niet beschouwd als een middel voor menselijk contact, men wilde elkaar in de ogen kijken. De psychotherapeut Alfred Lange zag de nieuwe kans wel en velen zijn hem nagevolgd.

door:
Jolet Plomp

Alfred Lange startte in 1997 met www.interapy.nl een online traject voor traumaverwerking. Zijn degelijke opgezette initiatief werd het fundament voor alle latere online interventies. Ook Korrelatie was er vroeg bij door in 2000 te starten met een e-mailservice naast de telefonische hulplijn, www.korrelatie.nl. Uit het onderzoek van Alfred Lange bleek dat op cognitieve gedragstherapie gebaseerde online interventies veel effect hebben. Korrelatie merkte dat de e-mailservice een nieuwe groep mensen aantrok: meer jongeren, hoogopgeleiden en mannen. Internet bleek geen slap aftreksel van Real Life, maar een nieuwe tool met eigen voordelen.



Reeds in 1999 kwam Schouten & Nelissen met online advies via www.mensbedrijf.nl. De schrijver van dit artikel stond aan de wieg. Bezoekers konden kiezen uit vijf ervaren adviseurs die vervolgens binnen twee dagen antwoord gaven. De site bood informatie, testjes en ontspanningsoefeningen (met geluid). In het eerste jaar trok de site 1500 bezoekers. Slechts veertien mensen vroegen advies, maar waren wel zeer tevreden. Toen na twee jaar nog geen werkgever bereid bleek deze voorziening voor zijn medewer-

kers in te huren, is mens-bedrijf opgeheven. De arbodienst van de ING beschikt inmiddels al jaren over een vergelijkbare online adviesmogelijkheid. Het vertrouwen in wat online interventies teweeg kunnen brengen is gegroeid. We hebben onderzocht hoe intiem digitaal contact kan zijn – juist omdat je elkaar niet ziet, kan de e-mailer zich goed concentreren op zichzelf. Dat dit in de eigen huiskamer gebeurt, verhoogt de vertrouwelijkheid. Het Trimbos Instituut heeft een speciaal kennisnetwerk opgericht voor de ggz, zie op www.icom.trimbos.nl. Directeur Heleen Ripper promoveerde in december 2008 op een onderzoek naar het effect van online hulpverlening aan alcoholverslaafden en concludeert: 'Via digitale kanalen wordt een nieuwe, zeer grote groep probleemdrinkers bereikt.' De succesfactoren van online therapie blijken te zijn: een maatwerktraject dat zelfstandig wordt uitgevoerd, met na elke opdracht persoonlijke feedback van een vaste begeleider. De interventies dienen te zijn gestoeld op de principes van cognitieve gedragstherapie – een combinatie van 'nieuw denken' en het oefenen met nieuw gedrag.

In de gezondheidszorg is geprotocolleerd en 'evidence based' werken standaard. In de HR is het nog nieuw. Er zijn wel internetcoaches – zij geven advies via de mail, waarbij ook oefeningen, schrijfofdrachten, en tests worden ingezet. Geprogrammeerde modules voor loopbaanontwikkeling zijn echter schaars. Minddistrict is een van de pioniers. Door de systematiek van de software komen alle essentiële elementen aan bod zonder te worden weggeduwd door de 'waan van de dag', de min of meer toevallige sores van de cliënt. De coach hoeft zich geen zorgen te maken dat hij iets vergeet uit te leggen, zodat hij zich helemaal kan richten op aandacht en terugkoppeling. De cliënt wordt in zijn eentje thuis goed aan het denken gezet door de opdrachten – online coaching versterkt zo de zelfsturing. Wie weet wat we nog meer gaan uitvinden. •

Voorbeelden van online trajecten voor loopbaanontwikkeling:

www.leren.nl – cursus, geen feedback, geen uitwisseling met anderen
www.loopbaan.nl – cursus, geen feedback, geen uitwisseling met anderen
www.hartenziel.nl – zelfreflectie, oefeningen, geen feedback, wel onderlinge uitwisseling
www.minddistrict.nl – zelfreflectie, oefeningen, persoonlijke feedback
www.mindmentor.com – een 'robot-coach' – formuleer je onderwerp en je krijgt een intensieve sessie van een uur; dit is alleen een protocol (geen feedback, geen uitwisseling), maar het blijkt zeer effectief.
 Jolet Plomp, www.joletplomp.nl

Beroepskeuzetest voor verstandelijk beperkte jongeren

door: Renée de Reuver (Universiteit van Tilburg, Departement Personeelwetenschappen)

Jongeren met een licht verstandelijke beperking zullen vanwege hun beperkingen niet binnen elk beroep floreren. Een goede keuze is juist voor deze groep van extra groot belang. Om tot een goede keuze te komen, voldoen de gewone beroepskeuzetests niet. Daarom is met steun van de NSvP voor deze groep een speciale test ontwikkeld: de SIWIT.

In de carrièrebegeleiding van licht verstandelijk beperkte jongeren neemt beroepsoriëntatie een belangrijke plaats in. Een goede match tussen beroepsinteresse en werk is belangrijk voor de tevredenheid met en betrokkenheid bij een functie

en vermindert de kans op uitval. Een uitval is een serieus probleem voor deze jongeren. Een goede oriëntatie op interesses en beroepsmogelijkheden is juist voor hen erg belangrijk. De beschikbare beroepskeuze-instrumenten

voldoen niet aan de specifieke eisen die deze jongeren stellen. Zo heeft de groep doorgaans moeite met het verwerken van geschreven informatie. Een beroepsinteressesettest moet daarom vooral visuele informatie bevatten. Daarnaast hebben deze jongeren weinig inzicht in de verschillende aspecten die bij een bepaald beroep horen. Ze laten zich gemakkelijk leiden door een mooi uniform of schattige baby's zonder zich te realiseren wat het beroep precies inhoudt en welke kennis en vaardigheden daarvoor nodig zijn. Bovendien zijn er maar een beperkt aantal beroepen waar ze geschikt voor zijn. Een test die uitkomt op functies die boven het capaciteitsniveau van de kandidaat liggen, schept irreële verwachtingen. Juist bij deze groep, die het lastig vindt om te abstraheren en generaliseren vanuit testuitkomsten, zou de testuitkomst ook een praktische toepassing moeten hebben.

Omdat er geen valide beroepskeuze-instrument bestaat die voldoet aan de bovengestelde eisen hebben onderzoekers van HR Studies (Universiteit van Tilburg)



in samenwerking met de stichting Sterk in Werk de SIWIT ontwikkeld. De stichting Sterk in Werk is gespecialiseerd in arbeidsintegratie van jongeren met een ontwikkelingsstoornis of leer- en/of gedragsproblemen. De SIWIT is een digitale foto-interessesettest voor beroepen waarvoor weinig of geen opleiding nodig is. Als uitgangspunt voor de SIWIT-test is een beroepenmatrix ontwikkeld waarin alle voor de doelgroep relevante beroepen zijn ondergebracht en ingedeeld naar soort werkzaamheden (zoals schoonmaken of groenwerk) en soort werkomgeving (zoals fabriek of bouwplaats). Op basis van deze matrix zijn foto's gemaakt van concrete werkzaamheden waarbij de kandidaat kan aangeven wat hij/zij leuk of niet leuk vindt. In de terugrapportage worden de voorkeuren voor de verschillende interessegebieden gegeven en de beroepen die daarbij horen. Daarnaast wordt per beroep aangegeven welke competenties er nodig zijn om dat beroep uit te kunnen oefenen (zie schema).

De SIWIT-test is in eerste instantie ontwikkeld en gevalideerd voor jongeren met gedrags- en/of ontwikkelingsstoornissen, maar kan mogelijk ook worden getest en gebruikt voor ROC's en voor oudere personen, zoals laagopgeleiden met verstandelijke en gedragsbeperkingen die in een re-integratietraject zitten. •

Beroep	Banden- en uitlaatspecialist
Korte omschrijving	Vervangt en repareert uitlaten en banden van personenauto's
Vereiste competenties	Kwaliteit kunnen leveren Volgens plan kunnen werken Om kunnen gaan met gereedschap Technisch inzicht hebben Nauwkeurig zijn Opdrachten en regels op kunnen volgen Zwaar werk lang vol kunnen houden Niet erg vinden om vies te worden
Gewenste competenties	Informatie kunnen geven aan mensen Interesse hebben in technologie

Coachen op afstand

door:
Karel Soudijn

Jaren geleden moest ik in een cabaretprogramma het alternatieve alfabet van Ivo de Wijs voordragen: De A van Zeg 'ns; de B van mol; de C van Buddingh' (Cees Buddingh'). Zesentwintig regels lang. Tijdens de repetities ging alles fout. Ik sprak te snel, te langzaam, te parmantig, te saai, te hard of te zacht. Vlak voor het optreden gaf onze pianist me een advies: 'Je moet die tekst uitspreken.'

Wat dit woord precies betekende, wist ik niet. Toch was het een ijzersterke raadgeving, want ik begreep nu opeens dat je een komische voordracht vooral moet afstemmen op de reacties van het publiek. Tempo en toon liggen hierbij niet van tevoren vast, want ieder publiek reageert weer anders.

Een goede coach zal vaak net zo werken als de hier genoemde pianist: zorgen dat er een perspectiefwisseling tot stand komt.

Dit betekent echter, dat de coach niet precies hoeft te weten wat iemand doet. Fouten hoeven niet gedetailleerd in kaart te worden gebracht; ze moeten vooral als soort (of type) herkenbaar zijn. Bovendien moet de coach ruimte laten om adviezen in nieuwe, onbekende situaties toe te passen. Goede coaches kweken geen robots; zij helpen ons om beter met anderen om te gaan. Coaching – aldus een boodschap op Google – is systematisch en doelgericht iemands denken en doen beïnvloeden.

Is het nodig dat coaches hierbij hun cliënten steeds spreken en zien? Bij communicatie re-

ageren we in sterke mate op elkaars niet-verbale gedrag, maar een coach moet vooral doelmatig werken. Coaches hoeven niet op alles te reageren wat zij zien of horen.

Coaching via de computer heeft een aantal belangrijke voordelen. Wie langs elektronische weg om begeleiding vraagt, wordt gedwongen om beter na te denken over wat in een bepaalde situatie nu eigenlijk zo moeilijk is. Coaches die via het scherm vragen binnenkrijgen, moeten op hun beurt beter nadenken over opmerkingen waar de ander iets aan heeft. Bovendien leren coaches sneller wat voor type adviezen kennelijk bruikbaar zijn om impasses te doorbreken.

Ooit hebben Allen Newell en Herbert Simon geprobeerd om het helemaal te automatiseren en probeerden ze een computerprogramma te ontwikkelen voor alle denkbare problemen, de General Problem Solver (GPS). Hun project faalde; er bestaat nog steeds geen programma om de hemel op aarde te verwezenlijken. Toch suggereert de kreupele GPS wel hoe je moeilijke zaken kunt aanpakken: (1) formuleer het probleem eerst heel beperkt; (2) pas vervolgens een klein aantal vuistregels toe waarmee je eerder succes boekte; (3) indien je geen oplossing vindt, verander dan van probleemformulering of van vuistregels. Een coach die zo iets uitspreekt, klinkt al gauw heel wijs. Maar die coach hoeft mij niet aan het werk te zien; de boodschap kan elektronisch worden overgebracht. Zou een computerprogramma mij kunnen leren hoe ik een alternatief alfabet moet voordragen? Als vraag tik ik in: 'Wat is hier de juiste toon?' Meteen verschijnt het antwoord op mijn scherm: 'Je moet die tekst uitspreken.' Heerlijk, toch?



Foto: Herman Wouters

Colofon

De Nederlandse Stichting voor Psychotechniek wil bereiken dat mensen hun capaciteiten optimaal kunnen benutten in de beroepsarbeid. Daartoe subsidieert de NSvP innovatieve projecten die de afstemming tussen mens en werk optimaliseren. Daarnaast organiseert zij regelmatig werkconferenties, verzorgt publicaties en brengt een boekenreeks uit. Bovendien reikt de NSvP jaarlijks de David van Lennep Scriptieprijs uit.

Adres NSvP

Rijnkade 88
6811 HD Arnhem

Telefoon: 026 - 44 57 800

Fax: 026 - 44 39 222

E-mail: info@nsvp.nl

Internet: www.nsvp.nl

Redactie

Aukje Nauta, bestuurslid NSvP
Sonia Sjollema, directeur NSvP
Geertje Kindermans, eindredactie

Medewerkers aan dit nummer

Karin Bosveld
Jolet Plomp
Renée de Reuver
Karel Soudijn

Fotografie

Herman Wouters
Hollandse Hoogte

Correctie

Ria Hegteler

Vormgeving

Segno, Utrecht

Druk

Coers en Roest, Arnhem

Dit journal wordt gratis toegestuurd aan relaties van de NSvP. Wilt u het journal ook ontvangen, mailt u dan info@nsvp.nl.