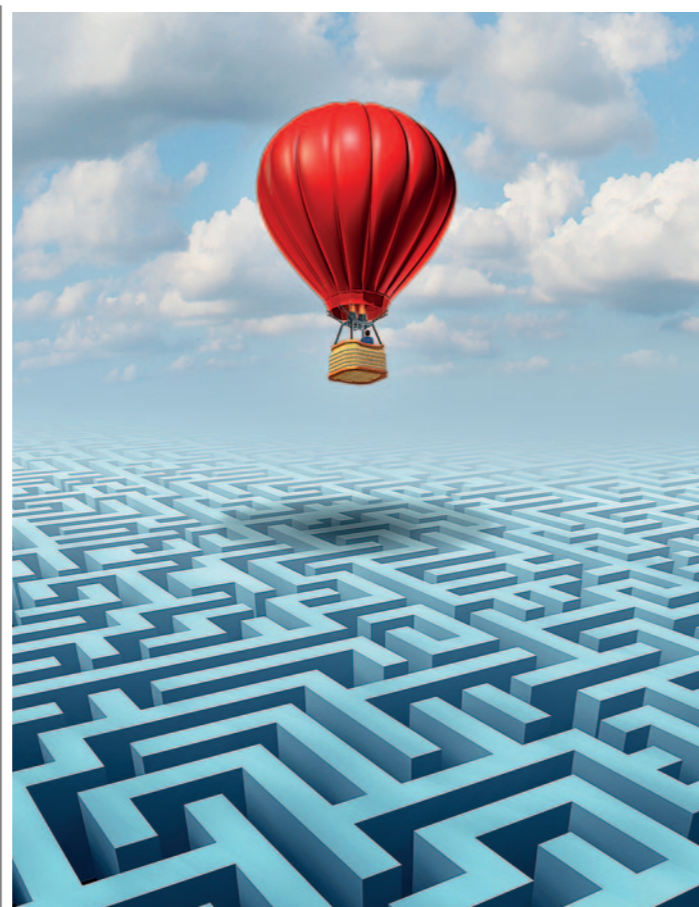


Interpersoonlijke effectiviteit

De kwaliteit van je eigen gedrag ontwikkelen

Twee mensen vliegen in een heteluchtballon en realiseren zich dat ze verdwaald zijn. Ze zien een man op de grond en navigeren de ballon naar een plek waar ze met hem kunnen praten. Ze roepen naar hem: 'Kun je ons helpen – we zijn verdwaald.' De man op de grond antwoordt: 'Jullie zitten in een heteluchtballon, ongeveer zestig meter boven de grond.' Een van de mensen in de ballon antwoordt de man op de grond: 'Jij moet een actuaris zijn!' 'Hoe wist je dat?' vraagt de man op de grond. 'Je gaf ons informatie die nauwkeurig is, maar volkomen nutteloos!'

Voor vele lezers is dit een bekende mop, die (in wat overdreven vorm) weergeeft wat het beeld van de gemiddelde persoon van een actuaris is. En meer specifiek gaat dit over de communicatievaardigheden van een actuaris. Of eerder het ontbreken ervan.



Waarom heeft men dit beeld nog eigenlijk? Als beroepsgroep zien we dit toch als een zeer belangrijk onderwerp. Kijk bijvoorbeeld eens in de eindtermen voor de actuaris AG. Hierin wordt de competentie 'interpersoonlijke effectiviteit' nader uitgewerkt in twee deelonderwerpen:

1. Resultaatgericht samenwerken, en
2. Communicatie

Onder dit tweede punt staat het volgende: *Is in staat meningen, ideeën en feiten op effectieve wijze onder woorden te brengen, op schrift te stellen en te presenteren. Is in staat op actieve en effectieve wijze te reageren op behoeften en gevoelens van anderen. Zorgt ervoor dat anderen hem/haar goed en aandachtig blijven volgen, past zo nodig zijn/haar (mondelijke en/of schriftelijke) taalgebruik aan afhankelijk van de doelgroep en de reacties van anderen. Geeft gevraagd en ongevraagd feedback aan anderen en helpt hen beter te worden. Communiceert zowel in de Nederlandse als Engelse taal. Weet te onderhandelen en is resultaatgericht in gesprekken.*



Drs. M.S.O. van Willigen AAG is lid van de Commissie Onderwijs van het Koninklijk Actuarieel Genootschap.

Dit artikel is op persoonlijke titel geschreven.

Ondanks onze op schrift gestelde eisen, staat de actuaris nog niet bekend als een communicatief vaardig persoon. 'Maar hebben we dit nou echt nog wel nodig?' Meer dan we denken of willen toegeven, als je het mij vraagt. Een paar voorbeelden uit de praktijk:

We kennen allemaal wel die lange stukken tekst, in een e-mail, in een memo, een presentatie waarin heel veel woorden staan, maar toch met weinig wezenlijke informatie. Laat staan relevante informatie. Of we maken het onnodig ingewikkeld met veel theoretische achtergrond, formules, modellen. Omdat die wereld ons vertrouwd voelt.

Of we krijgen juist ándere informatie, in de hoop dat het juiste antwoord erbij zit: 'Ik weet niet precies wat je vraagt, maar ik weet wel dit, en dit, en dit...' Vaak moet je door een hoop informatie worstelen, die weliswaar klopt, maar die niet het antwoord geeft op de oorspronkelijke vraag (heej dit lijkt wel op die man uit die mop). Ik denk altijd dat dat komt, omdat praten over wat we niet weten niet zo leuk is, dus dat we dan vooral vertellen wat we wél weten.

PRATEN OVER WAT WE NIET WETEN IS NIET ZO LEUK

En als ik dan nog maar even verder naar mijzelf kijk, dan maak ik mij hier ook met enige regelmaat schuldig aan. En dan vooral in de verbale communicatie. Wanneer er thuis wordt gevraagd 'hoe was je dag?' dan vertel ik daarover, en geef daarbij (in mijn ogen) superrelevante informatie zoals bespiegelingen, nuanceringen en karakterschetsen van alle personen die in het verhaal van mijn dag voorkomen. Al snel komen er gezichtsuitdrukkingen en gebaren vanuit het thuisfront die zoiets lijken te zeggen als 'waar gaat dit over, kom eens tot de kern!' (Andersom gaat het dan natuurlijk ook zo dat ik veel onderzoekende en open vragen moet stellen om de aanvullende informatie die ik heel relevant vind, te ontvangen bij een nogal summier verhaal.)

EN WAT ER ZOAL NOG MEER ONDER VALT...

Ons beroepsprofiel schrijft ten aanzien van dit verplichte thema het volgende voor: *Interpersoonlijke effectiviteit is noodzakelijk om als actuaris het beroep goed te kunnen uitoefenen.* In het beroepsprofiel van de actuaris en actuariële analist is 'communiceren' één van de generieke kerntaken. Ook overige kerntaken, zoals project- en procesbesturing, vragen om competenties en vaardigheden op het gebied van interpersoonlijke effectiviteit.

Er is gekozen voor aansluiting bij het brede begrip 'interpersoonlijke effectiviteit', om alle leden aanknopingspunten te bieden, die passen bij hun persoonlijke ontwikkeling.

HOE GA IK ZELF INVULLING GEVEN AAN DIT THEMA?

Zelf heb ik zeker ideeën over wat beter kan, of waar ik nog kan winnen aan effectiviteit. Eén van die dingen is *duidelijker* communiceren. Expliciet maken wat ik vind, wat ik wil, wat ik verwacht, waar ik voor

sta, etc. Op zich niet ingewikkeld, maar in de professionele context vergeet ik nog wel eens dat niet iedereen aan een half woord genoeg heeft, en dat vanuit een ander vertrekpunt mijn gedrag op verschillende manieren kan worden geïnterpreteerd.

IK ZIE HET ALS EEN WIN-WIN VAN INTERPERSOONLIJKE EFFECTIVITEIT

Grappig genoeg neem je dit soort gedragingen ook mee naar huis. Met een langdradig verhaal kan ik best thuishoeren, ik moet het alleen wel even van tevoren aankondigen. (Soms vergeet ik dat en dat komt de sfeer dan niet ten goede.) Als ik scherp ben dan roep ik iets in de trant van: 'Ik ga nu iets vertellen en jij gaat alleen maar luisteren en daarna zeggen dat ik gelijk heb, en die ander niet.' Dan weet het thuisfront dat ik even ruimte nodig heb met al mijn toelichtingen en randzaken, want ja die heb ik nou eenmaal nodig om mijn standpunt goed neer te zetten. En dat voorkomt ook dat er direct met kernachtige precisie oplossingen worden aangedragen. Werkt op zich heel goed. Ik zie het als een win-win van interpersoonlijke effectiviteit, aan beide kanten.

Ik bedoel maar te zeggen, interpersoonlijke effectiviteit is iets wat aan jou als persoon vast zit en is dus niet een vaardigheid is die uitsluitend de zakelijke kant van ons leven raakt. Het ontwikkelen van je interpersoonlijke effectiviteit heb je in alle aspecten van het leven wat aan.

CONTINUE ONTWIKKELING, WE KUNNEN TOCH EIGENLIJK NIET ZONDER?

Wat mij betreft is dit dus een thema dat we ieder jaar wel op de verplichte kalender mogen zetten. 'Then again', er áltijd iets op zetten, dan kun je het net zo goed er niet op zetten. Je eigen effectiviteit ontwikkelen valt voor mij in de categorie 'continue ontwikkeling', daar stop je volgens mij nooit mee. Als je daar geen energie meer voor hebt, dan is het tijd voor een ander beroep.

Kijkend naar de uitwerking van onze eindtermen, dan denk ik dat eigenlijk iedereen wel aan de slag kan met dit thema. En dat is dan ook de reden dat het bestuur er voor de periode 2025 – 2027 een verplicht thema van heeft gemaakt.

HOE MEET JE SUCCES?

Hoe kun je meten of je daadwerkelijk effectiever bent geworden in je algehele gedragingen? Tja, ik denk dat er niks anders op zit dan het aan je directe omgeving te vragen. En ook daarin kun je je interpersoonlijke effectiviteit ontwikkelen, want het vragen, geven en ontvangen van feedback vergt ook hele specifieke vaardigheden. Vraag maar aan een willekeurig persoon die ooit 'slecht gegeven' feedback heeft ontvangen. Ook die vaardigheid kun je ontwikkelen! ■