

Op zoek naar de ziel van de professional

Keuzes maken in spannende beroepssituaties is niet enkel het volgen van beroepsstandaarden, het uitvoeren van aangeleerde vaardigheden en het nemen van op evidentie gestoelde beslissingen. Het professioneel handelen is ook doorspekt met dieperliggende motivaties. Die motivaties hangen samen met waarden en normen, die voor ieder persoonlijk zijn. Die waarden en normen zijn geen abstracte begrippen, maar verbonden met onze identiteit, onze ziel. De ziel als metafoor voor het innerlijke, het eigene en de inspiratie in het werk. Kortom, professioneel handelen wordt gekleurd door wie we zijn. Reden genoeg om studenten handvatten te geven om wat zich afspeelt onder de motorkap meer toegankelijk te maken. **DR. REMCO COPPOOLSE, DR. EDWIN VAN DER ZANDE**

1 INLEIDING

Een optometriestudent ontmoet tijdens zijn stage in een optometriepraktijk een vriend die hem vraagt een rijbewijs-oogtestformulier in te vullen. De student wil deze vriend helpen en meet de gezichtsscherpte. Helaas is de gezichtsscherpte 0,4 in plaats van de drempelwaarde van 0,5. De student vertelt hem het slechte nieuws. Tot zijn schrik probeert de vriend hem over te halen 0,5 op te nemen, omdat 'het bijna hetzelfde is'. De student voelt een dilemma: moet hij sjoemelen met de maatschappelijke regels omwille van zijn vriendschap?

Deze situatie illustreert de spanningen die professionals ervaren in complexe werksituaties. In de kern lijkt de spanning het gevolg te zijn van het onvermogen van de professional om de professionele protocollen te verzoenen met meer persoonlijke ideeën, overtuigingen of waarden. Het is precies die spanning die we in de gecombineerde onderzoeksgroep

Levensbeschouwelijke Vorming/ Normatieve Professionalisering (LEVO/NP) proberen te begrijpen. Wat speelt er bij professionals onder de motorkap, welke innerlijke stemmen zijn met elkaar in conflict, wat is de identiteit van de professional en hoe spelen persoonlijke waarden en normen een rol in keuzes in kritische beroepssituaties?

Onlangs blikten we uitgebreid terug - met promovendi en diverse andere onderzoekers die zich hebben verdiept in dit soort moeilijk te vangen facetten - op 10 jaar onderzoekswerk. Het doel van die terugblik was om een overzicht te bieden van onze inzichten in wat zich afspeelt onder 'de motorkap' van professionals, wat we hebben geleerd uit onderzoek naar deze dieperliggende motivaties. En welke instrumenten dit werk heeft opgeleverd waarmee professionals op zoek kunnen naar wat zich bij hen vaak onbewust afspeelt. De bijdrages uit die terugblik bundelden we in het boek: 'Op

zoek naar de ziel van de professional'.

2 VOORBEELDEN UIT ONZE ONDERZOEKSPRAKTIJK

De onderzoekers van onze gecombineerde onderzoeksgroep Levensbeschouwelijke Vorming/ Normatieve Professionalisering staan allemaal in een praktijk. Hun praktijkgerichte onderzoek genereert gefundeerde kennis die ten goede komt aan het onderwijs.

Het eerste project is *Levensoriëntatie voor professionals (2018)* van Edwin van der Zande, dat uiteenvalt in een conceptueel onderzoek en een narratief onderzoek. De kern van dit onderzoek bestaat uit zelfgeschreven portretten van studenten. Aan de hand van vragen in het persoonlijke, professionele en maatschappelijke domein beschrijven studenten wat hun visie, hun waarden zijn. Zij houden dit gedurende hun studie bij en vullen die enkele keren aan. Op deze manier krijgen ze inzicht in hun waardenoriëntatie



gedurende de opleiding. Hierbij gaat het niet primair om veranderen, of verbeteren, maar om het verbreden van perspectieven. Om die reden vragen we studenten expliciet om 'tegenposities' op te nemen. Soms

WAT SPEELT ZICH AF ONDER 'DE MOTORKAP' VAN PROFESSIONALS?

is het makkelijker te beschrijven waarmee je niet eens bent, dan waar je precies voor staat. Uit onderzoek (Hermans & Hermans-Konopka, 2010) blijkt dat wanneer je meerdere perspectieven kunt innemen, je meer flexibel en adaptief wordt in een

complexe samenleving.

Dit onderzoek heeft geleid tot het begrip 'levensoriëntatie' en vormt daarmee een brug tussen levensbeschouwelijke vorming en normatieve professionalisering. Met dit concept maken we inzichtelijk dat de persoonlijke en professionele dimensie niet los verkrijgbaar zijn. Beide dimensies beïnvloeden elkaar in een maatschappelijke context die constant verandert en om aanpassing vraagt. Om die reden hebben we het begrip 'levensoriëntatie' gevuld om daarmee de dynamiek aan te geven van wie we zelf zijn, en waar we voor staan. Door interne en externe factoren zijn we zelf ook telkens in verandering en hebben we ons telkens te verhouden tot vragen die het leven, de beroepspraktijk ons stelt. Uit het narratieve onderzoek kwam naar voren dat studenten

daar op verschillende manieren mee omgaan en ook om een verschillende ondersteuning vragen. Voor sommigen is het perspectief wisselen heel makkelijk, voor anderen zijn de verschuivingen kleiner, maar niet minder betekenisvol. Aandacht voor de biografie van de student, de transfer van biografie naar professionele houding staat daarin centraal. Dat laatste is tegelijk ook een delicate kwestie in het onderwijs, omdat daarmee ook een 'therapeutische' grens in het zicht kan komen voor begeleiders.

Het tweede voorbeeld betreft het onderzoek *Valuing the client or the property* (2021) van Pim Klamer naar de relatie tussen klantoriëntatie en opvattingen over goed taxeren bij vastgoedtaxateurs. De onderzoek viel uiteen in enkele deelstudies, bestaande uit een literatuurreview, »

een kwantitatieve en een kwalitatieve studie. Uit literatuur bleek dat er geen consistent beeld ontstaat uit studies in hoeverre taxateurs beïnvloed worden door hun opdrachtgevers. Een belangrijke vraag in verband

PROFESSIONEEL HANDELEN WORDT GEKLEURD DOOR WIE WE ZIJN

met de beroepscode die onafhankelijkheid en integriteit voorstaat. De kwalitatieve studie richtte zich op de taakcomplexiteit van taxateurs. De uitkomsten zijn meegenomen in een enquête om te toetsen hoe

taxateurs omgaan met klantgevoelige informatie. Taxateurs die (mede-) eigenaar tonen over het algemeen een significant minder kritische houding. Beide deelonderzoeken vormden aanleiding voor een derde praktijkonderzoek waarin taxateurs enkele casus werden voorgelegd. Een analyse van deze interviews leidde tot drie type taxateurs: de expert, de dienstverlener en de rapporteur.

Voor het onderwijs in de financiële sector, en met name de vastgoedsector, is het belangrijk een duidelijke waarde toe te kennen aan het maatschappelijk belang van hun werk. Een stevige verankering van dit belang in scholing en professionalisering in onderwijscurricula is een basisvoorwaarde. Bovendien zou er meer aandacht moeten zijn voor gedragswetenschappelijke en psychologi-

sche inzichten in de intermenselijke relatie tussen taxateur en klant. Ten derde vraagt normatieve, of waardenbewuste professionalisering om een geoefende kritische houding, waarin oordeelsvorming als vaardigheid een doorlopende praktische training dient te zijn.

Twee voorbeelden uit onze rijke onderzoekspraktijk tonen aan dat elk professie een eigen taal heeft. Ook is duidelijk dat de belangen in de verschillende beroepsgroepen uiteenlopen en bepalend zijn voor de oordeelsvorming. Overeenkomstig tonen beide voorbeelden aan dat dieperliggende waarden, veelal onbewust, om een gerichte aanpak in het onderwijs vragen. Of het nu om goed onderwijs, of om goede taxaties gaat, er zijn altijd mensen bij betrokken, waarvoor je als professional verantwoordelijkheid draagt. Het nemen en dragen van verantwoordelijkheid vraagt om een goed inzicht in motivaties en drijfveren, behorend tot het innerlijk van ieder van ons.

3 'ONDER DE MOTORKAP', HET INNERLIJK VAN DE PROFESSIONAL

In de waaier van gebruikte onderzoeksmethoden die in de bundel worden beschreven, stellen we vast dat de meest gebruikte methoden kwalitatief of exploratief van aard zijn. De keuze voor dit type onderzoek heeft ermee te maken dat we met ingewikkelde en tamelijk onontgonnen thematiek bezig zijn. Die ingewikkeldheid is niet alleen het gevolg van de vele gedaanten, gelaagdheid en veranderlijkheid van het innerlijk van de professional. Het vraagt om een open onderzoeksbenadering waarin nuances en *ad hoc* verdieping in het eigene bij elke respondent noodzakelijk is.

In onze onderzoeksgroep werken we niet met één vaste werkdefinitie.

advertentie



We proberen juist om het subjectieve, innerlijke vanuit meerdere perspectieven te belichten, om zo tot een rijkere beschrijving te komen. Voor sommige onderzoeken blijkt bijvoorbeeld de theorie van Fives en Buhl (2012), die het interpretatieproces beschrijft, bruikbaar te zijn voor beschrijving. Je neemt om te beginnen al heel selectief waar wat er in een bepaalde situatie aan de hand is (filtering), je geeft daar op jouw eigen manier vanuit jouw specifieke achtergrond woorden en betekenis aan (framing) en op basis van dat subjectieve beeld kom je tot bepaalde opvattingen hoe je te handelen hebt (guides). Kortom, het perspectief van de professional kleurt de waarneming, geeft betekenis en richt het handelen als professional.

DIT ONDERZOEK HEEFT GELEID TOT HET BEGRIP 'LEVENSORIËNTATIE'

In de onderzoeksmethodes verschuiven we van meer klassieke interviews en observaties naar onderzoek waar de onderzoeker de spannende of kritische situaties opzoekt en zelfs creëert. Dit soort onderzoek maakt gebruik van interventies die we verstoringen (*disruptors*) noemen. Met verstoringen doelen we op onverwachte gebeurtenissen in de beroepspraktijk. En waar van de professional een reactie wordt verwacht in het spanningsveld tussen systeem en autonomie. Op die momenten zie je dat wat de professional echt belangrijk vindt tot uiting komen. Kortom, verstoringen in het werk van professionals zijn momenten waarin de ziel zich onaangepast laat zien, of

waarin je in elk geval glimpen ervan op kunt vangen.

4 VERSTRENGELING MET DE ONDERWIJSPRAKTIJK

Het handelen van professionals in kritische of complexe beroepssituaties wordt voor een groot deel gekleurd door vaak onbewuste 'processen' die zich afspelen onder de motorkap. Door die processen op te halen en bewust te maken leren professionals beter begrijpen wat hun keuzes en handelen bepaalt. Aandacht voor dat innerlijke in opleidingen blijft vaak incidenteel of reikt niet tot de diepere lagen van dat innerlijk. De onderzoekstraditie van LEVO/NP biedt taal, concepten, kijkvensters en instrumenten. Vervolgonderzoek samen met opleidingen naar wat zich afspeelt bij professionals-in-opleiding zal bijdragen aan het beter begrijpen van die moeilijk zichtbare en dieper gelegen processen. Op zoek naar de ziel, of het innerlijk van de professional zal nooit tot een eindresultaat leiden. Als onderzoeksgroep willen we niet alleen doorwerken aan dit gedachtegoed in een veelheid aan sectoren. Ook willen we een praktisch bruikbare onderzoeksmethodologie ontwikkelen voor dit vaak wat lastig af te perken proces van innerlijke, morele afwegingen. Die zoektocht is gericht op betekenisgeving, zingeving van de professional die een actieve bijdrage wil leveren aan goed werk. Wil je hierover meer weten of meedenken, neem dan contact op met een van ons! ■

DR. REMCO COPPOOLSE IS SENIOR ONDERZOEKER, LECTORAAT NORMATIEVE PROFESSIONALISERING & ORGANISEREN VAN VERANDERING IN ONDERWIJS, HOGESCHOOL UTRECHT, DR. EDWIN VAN DER ZANDE IS SENIOR ONDERZOEKER EN HOOFDDOCENT WAARDENBEWUSTE PROFESSIONALISERING, HOGESCHOOL UTRECHT.



De bundel 'Op zoek naar de ziel van de professional' kwam tot stand onder redactie van Cok Bakker en Remco Coppoolse en is te vinden op: www.hu.nl/onderzoek/publicaties/op-zoek-naar-de-ziel-van-de-professional

Referenties

- > Fives, H., & Buehl, M.M. (2012). Spring cleaning for the 'messy' construct of teacher's beliefs: What are they? Which can be examined? What can they tell us? In: Harris, K.R., Graham, S., & Urban, T. (Eds.). *APA Educational Psychology Handbook*, 2, 471-499.
- > Klammer, P. W. (2021). *Valuing the client or the property?: An examination of client-related judgement bias in real estate valuation* (pp. 1-212). Utrecht University.
- > Edwin van der Zande (2018). *Life Orientation for Professionals. A Narrative Inquiry into Morality and Dialogical Competency in Professionalisation*. Almere: Parthenon.
- > Hermans, H., & Hermans-Konopka, A. (2012). *Dialogical self theory: Positioning and counter-positioning in a globalizing society*. New York: Cambridge University Press.