

Competentieprofiel Professional Organizer Opgesteld door de NBPO

Wat zijn competenties?

Competenties beschrijven observeerbaar gedrag dat leidt tot het succesvol uitoefenen van het vak. Competentieprofielen zijn nooit volledig maar beperken zich tot de kern van succesvol gedrag. Naast competenties is kennis natuurlijk ook essentieel. Competenties beschrijven hoe met deze kennis omgegaan wordt, kortom hoe dit in het gedrag tot uiting komt. Kennis op specifieke gebieden (computervaardigheden, archiefkennis e.d.) noemen we niet in competentieprofielen; uiteindelijk gaat het immers om succesvol gedrag en kennis is hierin een middel en geen doel op zich.

Competenties Professional Organizer

1. Klantgericht Communiceren
2. Vraaggericht werken
3. Methodisch werken
4. Ontwikkelgericht begeleiden
5. Professionaliseren

Indicatoren

Bij elke competenties zijn 10 indicatoren beschreven. Deze beschrijven concreet de gedragingen die bij deze competentie horen. Als Register Professional Organizer (RPO®) dien je aantoonbaar de eerste vijf indicatoren te beheersen. Als Master Register Professional Organizer (MRPO®) dien je aantoonbaar alle indicatoren te beheersen.

Klantgericht Communiceren

Beschrijving: De PO is in staat diverse methoden en technieken van communicatie flexibel in te zetten en op verschillende niveaus te communiceren. Is zich bewust van het effect van gedrag op de ander.

	Indicatoren Klantgericht Communiceren	RPO	MRPO
1.1	Draagt bij aan een vertrouwde, veilige sfeer.	X	X
1.2	Toont empathie, echtheid, respect en interesse voor de klant en het persoonlijke verhaal van de klant.	X	X
1.3	Hanteert een open luisterhouding waardoor de klant uitgenodigd wordt te vertellen, stelt open vragen, vraagt gericht door en vat samen.	X	X
1.4	Bespreekt samen met de klant de wederzijdse verwachtingen.	X	X
1.5	Maakt heldere afspraken en houdt zich hieraan.	X	X
1.6	Stelt het niveau van communicatie van de klant vast en past zich daarbij aan.		X
1.7	Geeft feedback op een respectvolle en opbouwende wijze en checkt of de klant de boodschap begrijpt.		X
1.8	Kan zowel op betrekkningsniveau als op metaniveau communiceren om zaken te verduidelijken.		X
1.9	Hanteert diverse communicatietechnieken om negatieve communicatiespiralen om te buigen naar positieve communicatie.		X
1.10	Kent het effect van het eigen gedrag op de ander en is in staat flexibele gedragsstijlen in te zetten die leiden tot het gewenste effect.		X

Ontwikkelbaarheid: deze competentie is ontwikkelbaar door het lezen van vakliteratuur, het volgen van training, het doen aan intervisie en het reflecteren op eigen ervaringen. Het gaat om gesprekstechniek, beïnvloedingsvaardigheden en zelfkennis. Ook empathisch vermogen is hier van belang. Dit is o.a. ontwikkelbaar door het horen van vele praktijkverhalen en meerdere invalshoeken van collega's.

Vraaggericht werken

Beschrijving: de PO is in staat de vraag van de opdrachtgever (klant) boven water te krijgen, te analyseren en om te zetten in een gedragen plan van aanpak met duidelijk geformuleerde einddoelen.

	Indicatoren Vraaggericht werken	RPO	MRPO
2.1	Voert een gestructureerde intake, luistert naar de vraag van de klant, vraagt gericht door en checkt door middel van samenvattingen of de klant goed begrepen wordt.	X	X
2.2	Helpt de klant bij het formuleren van wat hij wil, denkt en kan. Structureert en ordent de gedachten van de klant gedurende de intake en het gehele begeleidingsproces.	X	X
2.3	Herkent en verwoordt emotionele barrières, technische fouten en externe factoren die invloed hebben op de situatie van de klant.	X	X
2.4	Kan zo SMART mogelijk de wensen van de klant formuleren in heldere einddoelen.	X	X
2.5	Maakt een plan van aanpak met een (voorlopige) tijdslijn, afspraken over inspanningsverplichting en concrete einddoelen.	X	X
2.6	(Her)kent situaties die inefficiënt werken of stress veroorzaken en benoemt deze.		X
2.7	Signaleert non-verbale communicatie en weet deze te benoemen en te betrekken in het vormen van een totaalbeeld van de klant.		X
2.8	Kan doorvragen over de discrepantie tussen de huidige en de gewenste situatie van de klant. Vertaalt de informatie in een probleemanalyse.		X
2.9	Herkent vluchtgedrag, weerstand, gedragsstoornissen of andere belemmeringen in het proces en gaat hier professioneel mee om zodat de gestelde doelen bereikt kunnen worden.		X
2.10	Herkent dubbelzinnigheden en hoe de klant de huidige situatie in stand houdt.		X

Ontwikkelbaarheid: deze competentie is ontwikkelbaar door het lezen van vakliteratuur, het volgen van training, het doen aan intervisie en het reflecteren op eigen ervaringen. Het gaat om gesprekstechniek, observeren, analyseren, structureren, improviseren en opbouwen van een breed repertoire van methoden en technieken en basiskennis van gedrag en gedragsbeïnvloeding.

Methodisch werken

Beschrijving: De PO is in staat methodisch te werken waardoor de werkwijze betrouwbaar is en het plan van aanpak goed onderbouwd en consistent is.

	Indicatoren Methodisch werken	RPO	MRPO
3.1	Werkt volgens de cyclus: onderzoeken, analyseren, plan opstellen en uitvoeren.	X	X
3.2	Bewaakt de voortgang van het plan door, in samenspraak met de klant, concrete opdrachten te benoemen en te controleren of deze worden uitgevoerd.	X	X
3.3	Controleert regelmatig of nog aan verwachtingen van de klant wordt voldaan en of het plan nog realistisch is. Stelt zo nodig het plan of het tijdsplan bij.	X	X
3.4	Kan de klant begeleiden bij de stappen in het organizingproces. Hanteert methodieken op maat die de klant helpen stap voor stap voortgang te boeken en het einddoel te bereiken.	X	X
3.5	Maakt van elke sessie een duidelijk, overzichtelijk verslag.	X	X
3.6	Maakt efficiënt gebruik van de beschikbare tijd; stelt heldere prioriteiten.		X
3.7	Kent methoden om de klant te helpen bij het nemen van beslissingen.		X
3.8	Houdt rekening met de mogelijkheden (en beperkingen) van de klant en past het tempo en gebruikte methoden in de begeleiding hierop aan.		X
3.9	Weet oorzaken van stagnatie te onderzoeken en intervineert hierbij gericht.		X
3.10	Vertoont voorbeeldgedrag door bijvoorbeeld het tonen van gestructureerd werken, zelfdiscipline en doorzettingsvermogen.		X

Ontwikkelbaarheid: deze competentie is ontwikkelbaar door het lezen van vakliteratuur, het volgen van training, het doen aan intervisie en het reflecteren op eigen ervaringen. Het gaat om beïnvloedingsvaardigheden, motivatietechniek voor gedragsverandering, kennis van timemanagement, projectmatig werken en gedragsveranderingsprocessen.

Ontwikkelgericht begeleiden

Beschrijving: De PO is in staat de klant op flexibele wijze situationeel te begeleiden, zodat de klant op een passende manier wordt geholpen en zich zo zelfstandig mogelijk kan ontwikkelen en verantwoordelijkheid weet te dragen.

	Indicatoren Ontwikkelgericht begeleiden	RPO	MRPO
4.1	Schat in op welk moment zij moet overnemen, instrueren, begeleiden, coachen of zaken helemaal kan overlaten aan de klant.	X	X
4.2	Traint en oefent vaardigheden met de klant gericht op gedragsverandering. Geeft aanwijzingen en treedt waar nodig sturend of corrigerend op.	X	X
4.3	Laat de klant zelf ervaringen opdoen door niet te snel in te grijpen. Laat de klant zelf nadenken over oplossingen.	X	X
4.4	Kan aansluiten bij bestaande goed werkende systemen en gewoontes die de klant al gebruikt.	X	X
4.5	Moedigt de klant aan, geeft complimenten en straalt vertrouwen in hem/haar uit.	X	X
4.6	Past de methodiek van begeleiden aan in complexe situaties zoals bij gedragsstoornissen en/of belemmerende systeeminvloeden.		X
4.7	Kan patronen in gedrag en gedachten van een klant herkennen, benoemen en hierop inspelen.		X
4.8	Biedt de klant inzicht door een relatie te leggen tussen (onbewuste) opvattingen en getoond gedrag en reikt methoden aan om gedachten om te buigen.		X
4.9	Kan de motivatie van een klant onderzoeken en zet coachende vaardigheden in die de motivatie van de klant vergroten.		X
4.10	Kan omgaan met weerstand of irrationele overtuigingen bij de klant. Kan dit herkennen, bespreekbaar maken en ombuigen.		X

Ontwikkelbaarheid: deze competentie is ontwikkelbaar door het lezen van vakliteratuur, het volgen van training, het doen aan intervisie en het reflecteren op eigen ervaringen. Het gaat om gespreksvaardigheden, beïnvloedingsmogelijkheden, coaching vaardigheden, empathie, zelfkennis en kennis van situationeel leidinggeven, systeemtheorie en gedragsmodellen.

Professionaliseren

Beschrijving: De PO is in staat zichzelf actief te ontwikkelen, het vak te professionaliseren en een professionele praktijkvoering neer te zetten.

	Indicatoren Professionaliseren	RPO	MRPO
5.1	Werkt volgens de Gedragscode voor professional organizers.	X	X
5.2	Voert een correcte, inzichtelijke administratie.	X	X
5.3	Is zich bewust van de grenzen van haar/zijn eigen kunnen en expertise en weegt af, in het belang van de klant, in hoeverre verwijzing naar (of samenwerking met) een collega of andere hulpverlener noodzakelijk is.	X	X
5.4	Is betrokken, maar weet op professionele wijze afstand te houden. Is zich bewust van het niet overnemen van problemen van de klant.	X	X
5.5	Kan op professionele manier omgaan met klachten of problemen.	X	X
5.6	Heeft een proactieve houding, leert van fouten en reflecteert regelmatig het eigen werk.		X
5.7	Evalueert (tussentijds) de aanpak en resultaten met de klant volgens een gestructureerde methode.		X
5.8	Geeft en vraagt feedback op het handelen van/aan collega's. En benut deze input om de eigen kwaliteit te kunnen verbeteren		X
5.9	Werkt actief en aantoonbaar aan haar de eigen deskundigheid en specialisatie.		X
5.10	Draagt actief bij aan de professionalisering en aan het uitdragen van het vak van professional organizer.		X

Ontwikkelbaarheid: deze competentie is moeilijk ontwikkelbaar. Het lezen van vakliteratuur, het volgen van training en intervisie kan helpen met bijvoorbeeld het vergroten van zakelijk inzicht en het ontwikkelen van competenties gericht op de specialisatie, maar de basis ligt in persoonskenmerken als motivatie, ambitie, zelfreflectie en doorzettingsvermogen.