



23-5-2012

Persoonlijk &
Vertrouwelijk

PPA XL : Vera Voorbeeld

Eigenbeeld - Grafiek III

Vera is een nauwkeurig en precies iemand, met een sterke behoefte om dingen goed en juist te doen. Zij is geduldig, voorspelbaar, betrouwbaar en standvastig. Een systematische, logische denker en werker, die meer gericht is op dingen dan op mensen. Zij verlangt zekerheid en evenwichtige situaties. Vera zal niet alleen het waarom van iets, maar ook het hoe willen weten. Zij is nogal gereserveerd en bedachtzaam. Er kan sprake zijn van een sceptische houding. Ofschoon zij een hardnekkige vasthouder is, zal zij trachten onenigheid en directe confrontatie te voorkomen. Vera wil door anderen sociaal geaccepteerd worden, maar zal dit niet op een opdringerige manier proberen te bereiken. Omdat zij in de regel een rustig persoon is, bewaart zij liever wat afstand tot mensen die nogal vlot, druk en uitbundig zijn. In wezen is zij serieus en enigszins eenzellig. Daarom werkt zij dan ook bij voorkeur alleen of in een klein team. Haar gezag berust op de eigen deskundigheid en kennis. De noodzaak om anderen te motiveren of te disciplineren dient beperkt te blijven tot diegenen binnen haar eigen vakgebied. Ofschoon zij genegen zal zijn te vergeven, zal zij niet zo gemakkelijk vergeten. Zij is goed in staat om weloverwogen en logische beslissingen te nemen. Zij heeft echter voldoende tijd nodig voor haar besluitvorming en wenst daarbij beslist niet onder druk gezet te worden. Zij zal zich overigens ook niet laten beïnvloeden door persoonlijke of emotionele betrokkenheid. Vera zal het als onprettig ervaren als zij voor langere tijd van het bedrijf gescheiden is en kan wat bezitterig zijn als het om haar vrienden en haar collega's gaat.

Planning en problemen oplossen

Door haar analytische en objectieve karakter zal zij buitengewoon goed in staat zijn een planning te maken. Zij zal eerst een theoretische uiteenzetting maken alvorens één en ander aan de praktijk te toetsen. Haar planning is meestal zeer gedetailleerd en zorgvuldig voorbereid. Het biedt meestal weinig mogelijkheden voor een vrije interpretatie of speelruimte. Flexibele en onafhankelijke mensen ervaren haar planning soms als beperkend. Ook bij het oplossen van problemen zal zij analytisch te werk gaan. Bij voorkeur ontvangt zij duidelijke instructies en maatstaven, zodat zij perfect werk kan afleveren. Zij kan buitengewoon vasthoudend zijn ten aanzien van problemen oplossen en zij geeft niet gauw op. Omdat zij een wat zorgelijke instelling heeft, ziet zij soms problemen die in werkelijkheid veel minder ernstig zijn.



Communicatie

Het is niet waarschijnlijk dat zij sterk georiënteerd is op communicatie. Ofschoon zij soms zeer spraakzaam kan zijn als zij het heeft over haar specialisme, heeft zij een wat gesloten en introvert karakter. Zij komt vaak over als gereserveerd en afstandelijk. Tijdens een discussie is zij voortdurend bezig met bewijsvoering. Zij vindt het belangrijk gelijk te krijgen. Bij voorkeur onderbouwt zij haar verhaal met aantoonbare en tastbare feiten (bijvoorbeeld schriftelijk). Omdat zij soms wat kritisch en zorgelijk kan zijn, zullen fouten en onvolkomenheden haar ogenblikkelijk opvallen. Het ligt ook in haar aard om haar bedenkingen te uiten tijdens overleg. Ook kan zij wat terughoudend zijn ten aanzien van informatieoverdracht. Wat zij inschat als niet relevant, zal zij ook niet communiceren. Sommige medewerkers kunnen haar dan ook als wat wantrouwend ervaren.

Administratie

Door haar gespecialiseerde en theoretische inslag zal zij zich gemakkelijk bezig kunnen houden met administratie. Zij is consequent, grondig en degelijk in haar aanpak en streeft doelgericht naar een hoge mate van accuratesse. Zij is conformistisch ingesteld en zal relatief veel tijd besteden aan de administratieve aspecten van de functie. Zij blijkt vaak zeer gedisciplineerd te zijn. Ook het geven van leiding aan een administratief team behoort tot de mogelijkheden omdat zij deze verantwoordelijkheid zeer serieus neemt. Mocht zij niet beschikken over de vaardigheden om zich hiermee bezig te houden, dan verwacht zij van de organisatie voldoende voorbereidingstijd.

Inlevingsvermogen in de behoeften van de klant

Vera is van nature een gereserveerd, doelgericht en perfectionistisch iemand. Zij onderzoekt nauwgezet en grondig alle beschikbare bronnen van informatie, om zicht te krijgen op de situatie van een nieuwe klant. Zij analyseert en evalueert de verkregen gegevens en tracht te begrijpen wat er precies speelt. Op een zakelijke en afstandelijke wijze gaat zij dit proces aan. Zij is een onderzoeker, die kiest voor een systematische, gedetailleerde benaderingswijze. Doelgericht luistert zij naar haar cliënt, zonder hem of haar onnodig te interrumpen. Vera is niet primair bezig met sociale aangelegenheden, doch streeft eerder naar wederzijds zakelijk succes. Het kost enige tijd om met haar klanten een band op te bouwen. Personen die haar echter langer kennen, weten dat men te allen tijde op haar kan rekenen.

Omgaan met kritiek en assertiviteit

Vera heeft een hekel aan conflicten en gaat waar mogelijk confronterende situaties uit de



weg. Dit betekent echter geenszins dat zij niet voor zichzelf zal opkomen als zij met onredelijkheid te maken krijgt. Zij weet zich krachtig te verweren als zij van haar eigen gelijk overtuigd is. Kritische opmerkingen aanhoort zij gewoonlijk kalm en onverstoorbaar. Zij kan er echter slecht tegen als personen die geen verstand van zaken hebben, kritiek uiten op haar werk. Ook onrechtvaardigheid kan zij slecht verdragen. In een dergelijke situatie kan zij behoorlijk assertief en nogal ronduit reageren.

Houding en reactie

Vera is een resultaatgericht individu. Zij heeft aandacht voor de behoeften en wensen van haar klanten, hetgeen niet vanzelfsprekend inhoudt dat zij alert hierop inspeelt. Zij wenst namelijk voldoende tijd om de nodige voorbereidingen te treffen, zich in te lezen of te verdiepen in de beschikbare informatiebronnen. Zo weet zij de hoogste maatstaven te garanderen. Het staat haar tegen als zij onder druk gezet wordt om sneller te werken of als de doelstellingen tussentijds worden bijgesteld. Uitdagende en veeleisende opdrachten spreken haar aan en stimuleren haar om zich maximaal in te zetten. Vera kan zich concentreren op administratieve taken en werkt deze een voor een af. Zij doet er alles aan om fouten te voorkomen. Het kan haar dan ook irriteren als zij onvoldoende gelegenheid krijgt om vergissingen op te sporen en te verbeteren, aangezien dit ten koste van de geleverde kwaliteit gaat.

Inventiviteit en probleemoplossend vermogen

Vera benadert een probleem praktisch en analytisch. Zij onderzoekt wat precies het probleem is en verdiept zich in de materie. Nadenken en afwegen staan voor haar voorop. Zij is voorzichtig en neemt geen risico's waarvan zij de gevolgen niet kan overzien. Pas als zij zeker weet welk scenario de beste resultaten garandeert, gaat zij over tot handelen. Onverstoorbaar en gedisciplineerd blijft zij zich concentreren en zij is niet iemand die snel opgeeft. Haar rationele, weloverwogen aanpak kost tijd en leent zich vooral voor vakinhoudelijke gevallen. Problemen die een mensgerichte invalshoek vereisen, passen minder bij haar.

Klantgerichtheid

- Vera kan volhardend en oprecht zijn.
- Zij kan ook goed luisteren.
- Omdat Vera gevoelig en innemend overkomt, zullen klanten ongeremd met haar converseren.
- Vera is soms inflexibel en zal proberen anderen van haar gelijk te overtuigen.



Problemen oplossen

- Vera beschikt over de benodigde geestdrift en het analytisch vermogen om problemen op te lossen.
- Zij zal systematisch gebruikmaken van alle beschikbare middelen.
- Vera is logisch, assertief en objectief. Zij zal deze sterke eigenschappen gebruiken bij het oplossen van problemen.
- Vera is geduldig en meegaand en laat zich niet snel afleiden als zij problemen probeert op te lossen.
- Zij kan zich goed concentreren en is uiterst volhardend.

Omgaan met werkdruk

- Zij zal positief reageren op hoge werkdruk op voorwaarde dat er meetbare en duidelijk omschreven doelen worden gesteld.
- Zij is goed in staat een groot aantal verschillende en complexe taken te verrichten.
- Vera is het meest geschikt voor het beheren en controleren van technische en administratieve taken.
- Vera is goed georganiseerd en betrouwbaar. Zij maakt onder druk goed gebruik van deze eigenschappen.

Omgaan met agressie en onredelijkheid

- Zelfs onder de meest extreme omstandigheden blijft Vera geduldig, diplomatiek en beheerst.
- Vera kan zich echter goed staande houden als zij met agressieve klanten te maken heeft.
- Als het nodig is, kan Vera overtuigend en assertief zijn.
- Haar zelfverzekerdheid is gebaseerd op haar natuurlijke zelfvertrouwen, gelijkmoedige aard en systematische benadering van alle werkzaamheden.

Overdragen van informatie

- Vera brengt informatie direct en systematisch over.
- Zij zal analytisch en objectief met anderen communiceren.
- Vera is van nature niet sociaal en kan gereserveerd en enigszins afstandelijk en beschouwend overkomen.
- Zij zal anderen krachtig en volhardend benaderen.



Samenvatting

Vera is waarschijnlijk niet geschikt als klantendienst-medewerker. Zij is niet sociaal of communicatief genoeg en heeft onvoldoende oog voor detail en structuur voor bijvoorbeeld een inkomende of uitgaande klantendienst-functie. Zij is waarschijnlijk te direct, bot en sceptisch voor een klantendienst die een milde, overtuigende en vriendelijke aanprijzing van producten, diensten of concepten vereisen.

Werkmasker - Grafiek I

De wat strakke vorm van deze grafiek is een aanwijzing dat er bij haar sprake is van spanningen. Mogelijk is zij gedemotiveerd door omstandigheden in haar omgeving en weet zij niet wat anderen van haar verwachten. Het is ook mogelijk dat zij een duidelijk doel mist op haar werk of haar bekwaamheden in twijfel trekt. Het is belangrijk te onderzoeken of zij over de eigenschappen beschikt om optimaal te kunnen functioneren in haar huidige functie.

Ook laat deze grafiek zien dat de factor dominantie op gelijke hoogte komt met de conformiteit. Dit kan een aanwijzing zijn dat zij behoedzamer te werk gaat en zij gaat weifelen als er belangrijke beslissingen moeten worden genomen. Men dient te onderzoeken wat de gevolgen zijn van deze aanpassingen.

Gedrag onder druk - Grafiek II

Als zij in de werksituatie werkelijk onder druk komt te staan, gedraagt zij zich nagenoeg hetzelfde als het "eigenbeeld" weergeeft. Aangenomen kan worden dat zij onder druk iedere situatie zal aanpakken op de manier die het "eigenbeeld" suggereert. Gewoonlijk kan enige druk prestatie verhogend werken, in het bijzonder als zij goed past in haar functie of positie.

Zelfmotivatie

Vera zal de voorkeur geven aan een gestructureerde werkomgeving. Zij neigt zich in het bijzonder bezig te houden met gespecialiseerde taken. Zekerheid en een ordelijke werkomgeving zijn voor haar erg belangrijk.

Functie/Taak accenten

Het zorgdragen voor het behalen van kwaliteitsnormen.



De nadruk in de functie dient te liggen op het waarborgen dat aan technische of administratieve maatstaven wordt voldaan. Hierbij zou ook de beoordeling van één en ander een vereiste kunnen zijn en passende actie laten nemen. Indien de taken het deelnemen aan team activiteiten inhouden, kan de bijdrage het beste bestaan uit participatie als zelfstandige deskundige. De functie kan taken bevatten, die in afzondering dienen te worden uitgevoerd. De besluitvorming dient gebaseerd te zijn op feitelijke en abstracte gegevens. De functie dient voldoende bevoegdheden te omvatten om zelfstandig handelend op te treden. De verantwoordelijkheden dienen gericht te zijn op het verwezenlijken van goede en juiste resultaten, met de nadruk op het afwerken van opdrachten tot en met de logische conclusies. Het louter leiden en overreden van anderen dient geen belangrijk onderdeel te zijn van de functie, met uitzondering wanneer het haar eigen vakgebied betreft. Dit geldt overigens ook voor het nemen van disciplinaire maatregelen. Duidelijke doelstellingen en targets moeten het element uitdaging bevatten. Bij voorkeur opereert zij vanuit een vaste werkplek.

Trefwoorden

Precies, accuraat, betrouwbaar, oprecht, loyaal, evenwichtig, gereserveerd, bedachtzaam, logisch, doortastend, sceptisch, zeer nauwgezet en soms wat eigengereid.

Motivatoren

Vera wordt gemotiveerd door het behalen van goede en juiste resultaten in een gestructureerde organisatie. Efficiënte bedrijfsvoering is voor haar belangrijk alsmede een stabiele werkomgeving. Zekerheid van baan en inkomen zal haar stimuleren. Zij stelt prijs op oprechte en gemeende waardering voor haar vakkennis en persoonlijke aandacht.

Zij kan goed werken voor (of met) een directief leidinggevende, die een diplomatieke aanpak en benadering heeft. Deze superieur dient bereid te zijn te communiceren en duidelijke afspraken te maken met betrekking tot de specifieke eisen en doelstellingen van de functie. Bij voorkeur zijn de opdrachten (schriftelijk) onderbouwd met feitelijke informatie. Ook tijdslimieten dienen zorgvuldig en in overleg bepaald te worden. Vera verlangt van haar superieur de ruimte om haar taken geheel af te werken. Indien mogelijk, wordt er geregeld overleg gepleegd over de voortgang zodat zij de verzekering heeft, dat zij goed bezig is. Mogelijk heeft zij wat steun en advies nodig van haar leidinggevende bij het nemen van ingewikkelde en risicovolle beslissingen.

Vera heeft een profiel met de volgende sterkten:

- Is uitermate accuraat en grondig zowel in de uitvoering als de afwerking van taken
- Is gericht op het zorgvuldig plannen en feitelijk analyseren van zaken
- Is voorzichtig in het formuleren van een beoordeling of conclusie
- Geeft de voorkeur aan directe, feitelijke en zakelijke communicatie en uitwisseling van informatie



- Is gedreven om juiste resultaten te behalen
- Staat erop dat een hoge kwaliteitsnorm wordt behaald
- Heeft haar emoties in de hand en is evenwichtig
- Is loyaal, geduldig, betrouwbaar en redelijk voorspelbaar
- Is betrokken en zal taken of projecten geheel afwerken
- Kan ook repetitieve opdrachten als intellectueel interessant en stimulerend ervaren
- Blijft kalm, onverstoorbaar en vasthoudend in de meeste situaties

Mogelijke zwakten van dit profiel zijn:

- Is af en toe overdreven nauwkeurig
- Kan taken moeilijk overlaten aan anderen, heeft weinig vertrouwen in de ander
- Pakt zaken op een erg perfectionistische en daardoor niet altijd snelle manier aan
- Huivert voor het nemen van beslissingen en risico's
- Is erg kritisch en blijft zoeken naar fouten of vergissingen
- Kan slecht tegen kritiek
- Maakt op anderen soms een ongeïnteresseerde, afstandelijke en koele indruk
- Wordt vaak gezien als iemand die zich wel wat communicatiever en socialer zou kunnen opstellen
- Heeft weinig inlevingsvermogen
- Is vooral bezig met haar specialisme en zal wachten op een opdracht als het niet direct haar vakgebied betreft
- Kan zich verzetten tegen veranderingen, vooral wanneer deze in haar ogen onvoldoende onderbouwd zijn

Communicatie

Vera houdt niet van uitbundigheid en grootspraak. Spreek haar aan op een praktische, gedetailleerde en verklarende manier en houd hierbij een gelijkmatig tempo aan. Beheerstheid, logica en structuur zijn van belang om een boodschap effectief over te kunnen brengen. Zakelijke berichten wenst zij schriftelijk te ontvangen.

Vera is kritisch en zij neemt zaken niet als vanzelfsprekend aan. Zij zal informatie op juistheid onderzoeken en veel vragen stellen. Dit is niet haar manier om te provoceren, doch slechts bedoeld om helderheid te verkrijgen, risico's te vermijden en vergissingen te voorkomen.

In een groep zal zij niet snel het voortouw nemen. Zij kan met aandacht luisteren en zal pas zelf het woord nemen als zij een zinvolle en goed onderbouwde bijdrage aan het gesprek kan leveren.



Aansturing

Zorg voor duidelijkheid wat alle aspecten van haar functie betreft en zij zal weinig aansturing nodig hebben. Zij is veeleisend, zowel voor zichzelf als ten opzichte van anderen. Zij kan anderen ongevraagd wijzen op de regels of hun verantwoordelijkheden, hetgeen niet bij iedereen in goed aarde zal vallen. Haar leidinggevende moet erop toezien, dat zij zich niet gaat bemoeien met aangelegenheden, die niet direct haar zaak zijn.

Ondersteuning

Vera is geen groepsman. Het contact leggen met onbekenden of integreren in een groep gaat haar niet altijd gemakkelijk af. Door haar te introduceren en haar rol en positie te benadrukken, kan haar leidinggevende haar hierbij helpen.

Hoewel zij besluitvaardig is, kan het enige tijd kosten voordat zij alle alternatieven heeft afgewogen en de enige juiste optie gevonden heeft. Stel een tijdslimiet in als snelheid geboden is of ondersteun haar bij het beoordelen van prioriteiten en bijzaken.

Vera staat wantrouwend ten opzichte van veranderingen. Bespreek veranderingen, die haar positie betreffen vooraf en benadruk het nut en de positieve consequenties ervan. Als zij onvoldoende wordt voorbereid, kan zij zich onzeker voelen en een afwijzende en onverzettelijke houding aannemen.

Delegeren van taken

Haar leidinggevende kan haar inzet en medewerking voor een nieuwe opdracht winnen, door haar te overtuigen van de importantie ervan en de toegevoegde waarde voor haar ervaring en staat van dienst. Het organiseren, aansturen en adviseren van vakgenoten past het beste bij deze systematische en serieuze persoon.

Vera verlangt een exacte toelichting over de vereisten, het geplande tijdschema, de doelstellingen en de van haar verwachte rapportage van resultaten.

Disciplineren

Als zij zich realiseert wat de sancties zijn van onwenselijk gedrag, zal de noodzaak om haar tot de orde te roepen beperkt blijven. Zij zal zich op de hoogte stellen van de geldende regels en zich beroepen op haar rechten, als zij onrechtvaardigheden bespeurt. Haar leidinggevende moet krachtig optreden en een logische en op de voorschriften gebaseerde benadering kiezen.



Hoewel alert optreden wenselijk is, moeten alle procedures gevolgd worden zoals in een dergelijke situatie gebruikelijk is. Iedere poging om hiervan af te wijken of regels te omzeilen, zal door haar met argwaan worden bekeken. Zij zal zich verdedigen en zich niet snel bij een maatregel neerleggen als zij deze als oneerlijk beschouwt.

Ontwikkeling en potentieel

Vera beschikt over het potentieel om anderen aan te sturen en te organiseren, op voorwaarde dat zij zich op haar specialistische vakkennis en ervaring kan beroepen. Zij is in staat om administratieve opdrachten aandachtig en accuraat af te werken, risico's te analyseren en problemen op een praktische en doordachte wijze aan te pakken.

Vera zal geïnteresseerd zijn in een training om haar kennis en ervaring te vergroten en meer diepgang te geven. Het is zinvol om door middel van een training haar natuurlijke eigenschappen te versterken. Een training ter versterking van haar sociale vaardigheden en interpersoonlijke kwaliteiten mag wenselijk lijken, doch zal geen blijvend effect sorteren. Van nature is zij namelijk afstandelijk en terughoudend, waardoor zij zich dergelijke vaardigheden slechts moeizaam eigen kan maken.

Motivatie

Vera wordt gemotiveerd door inhoudelijke duidelijkheid over haar rol, een arbeidscontract voor onbepaalde tijd, logica, respect van haar collega's en leidinggevende, oprechtheid, perfectie en erkenning van haar expertise en deskundigheid. Haar leidinggevende moet betrouwbaar en consequent zijn, haar laten blijken dat zij een zinnige bijdrage levert en dat zij erbij hoort. Als zij merkt dat zij haar leidinggevende kan vertrouwen en als zij haar taak als nuttig ervaart, zal zij loyaal zijn, doorzettingsvermogen tonen en streven naar perfectie.

Haar leidinggevende moet haar een taakomschrijving bieden en een degelijk arbeidscontract opstellen. Zij functioneert het beste in een gestructureerde en goed georganiseerde werkomgeving. Zij heeft een hekel aan oppervlakkigheid en amicaal gedrag. Het zal haar meer motiveren als zij werkt voor een kalme, evenwichtige en nuchtere leidinggevende. Voorschriften, meetbare doelstellingen en uitdaging gerelateerd aan haar vakgebied spreken haar aan. De verantwoordelijkheden, die zij draagt, moeten gebaseerd zijn op haar kennisniveau en werkervaring.

Beloon haar voor de hoge kwaliteitsmaatstaven, die zij hanteert, haar foutloze eindresultaten en de wijze waarop zij met haar teamleden samenwerkt. Als zij een bijzondere prestatie geleverd heeft, zal zij een zakelijk, klassiek geschenk of een geldbedrag waarderen. Vooral extra's, die haar op lange termijn zekerheid bieden, zullen haar motiveren. Hierbij kan gedacht worden aan een verbeterde pensioenregeling of een salarisverhoging op basis van het aantal dienstjaren.



Begeleiding

Vera gaat te werk aan de hand van procedures en haar leidinggevende moet haar op een krachtige en directe manier leiden. Wijs haar op de binnen de organisatie, en voor haar functie in het bijzonder, geldende regels. Het is voor haar belangrijk dat zij bij aanvang met haar leidinggevende over haar verantwoordelijkheden en de arbeidsvoorwaarden onder vier ogen in gesprek kan gaan. Zij wenst betrokkenheid bij een team, ondanks haar behoefte om een zelfstandige rol te vervullen. Haar leidinggevende moet erop toezien dat er geen twijfel bestaat over haar verantwoordelijkheden en waar de grenzen van haar bevoegdheden liggen. Bevestig één en ander schriftelijk.

Vera verwacht van een leidinggevende, dat deze duidelijkheid schept omtrent haar verplichtingen en hoe en aan wie zij verantwoording af dient te leggen. Vervolgens wenst zij niet meer gestoord te worden, zodat zij met aandacht aan het werk kan. Dit betekent echter niet dat zij volledig aan haar lot overgelaten kan worden. Zij heeft namelijk feedback nodig over haar werkwijze en de kwaliteit van de resultaten, die zij boekt. Bespreek met haar op welke momenten de vorderingen geëvalueerd worden. Vera is iemand die zich kan specialiseren en zij wenst in haar functie deze (technische) kennis te kunnen gebruiken.