

ASTRID VAN JAARSVELD

TREND: CPO NAAST CEO

Psychologie saai?

Welnee, er is een gloednieuwe trend gaande in de zakelijke wereld waarin kennis van psychologie een grote rol speelt. Er worden namelijk steeds meer CPO's (Chief Psychology Officer) aangesteld, zowel in grote als in kleinere bedrijven. Bijna alle bedrijfsprocessen kunnen procedureel versterkt en inhoudelijk verbeterd worden door een professional erbij te betrekken die verstand heeft van ontwikkeling, gedrag, cultuur, attitudes en het brein. De CPO is een rol die vervuld wordt door iemand met minimaal een masters degree in psychologie of aangrenzend gebied. Iemand met ervaring, die het brede speelveld van bedrijfsvoering snapt en daarnaast in staat is de consequenties van ogenschijnlijk ongerelateerde beslissingen voor het bedrijf te zien, op verschillende niveaus. Een professional met een netwerk aan (psychologisch) experts, die in verschillende gebieden van de bedrijfsvoering structureel of ad-hoc ingezet kunnen worden.

De CPO is een 'Chief' functie omdat deze persoon mandaat moet hebben om tegen andere C-level executies in te gaan of zelfs veto uit te spreken op momenten dat hij/zij kan onderbouwen dat een aanpak niet het gewenste gedrag of resultaat voor het bedrijf oplevert. Natuurlijk heeft de CPO een groot empathisch vermogen, zeker waar het gaat om inleving en invoeling in de zakelijke doelgroep. Bij dit vermogen is hij/zij zich hyperbewust van de verschillende rollen en doelen die het bedrijf nastreeft en maakt hij rolverwarring bespreekbaar door een combinatie van persoonlijkheid, kennis van harde wetenschap en ervaring. Daarnaast is kennisoverdracht op het gebied van stressmanagement een dikke plus, ofwel het vermogen om werkdruk zó te manipuleren dat iedereen op de loonlijst een topprestatie levert en structureel blijft leveren, zonder uitval. Het klinkt nu alsof de CPO een soort 'superpsycholoog' is die van alle markten thuis moet zijn. Dat is natuurlijk wenselijk en die bestaan, maar ze zijn nog al schaars.

Boven alles is de CPO een kwaliteitsfunctionaris met als voornaamste activiteiten signalering en pro-actieve verbetering (smeren omdat het kraakt en smeren om het nóg soepeler te laten lopen). Dit kan de CPO vervolgens zelf uitvoeren, maar hij/zij kan hiervoor ook andere medewerkers inschakelen of externe expertise inhuren. Veelal werken er binnen grotere bedrijven al diverse professionals met een achtergrond in gedragswetenschappen zonder dat die daadwerkelijk voor die specialisatie worden ingezet. Een CPO heeft mandaat om deze latente expertise te activeren en gebruiken.

De CPO is een brede functie, over de verschillende bedrijfskolommen heen. Werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de CPO kunnen zijn: Mediation bij zware gesprekken en discussies; Time management en efficiëntie; Deelname aan MT overleggen (voor de bewaking van inhoudelijke zaken naast het proces); Opleiden communicatie medewerkers op communicatietechnieken; Wetenschappelijk onderzoek en klanttevredenheidsonderzoek; Acquisitie, hiring, executive search, assessments; HR ondersteuning bij ontwikkeling en uitvoering opleidingsprogramma's; HR ondersteuning bij verzuimreductie; ARBO ondersteuning (vitaliteit etc); Persoonlijke coaching en als nodig behandeling; Leiderschap ontwikkeling; Team ontwikkeling (zowel MT als afdelingen); Cultuurontwikkeling en cultuurverandering; Kwaliteitscontrole communicatie-uitingen; Sales professionals opleiden in overtuigend communiceren/persuasie; Opstellen en bewaken ethische guidelines, moreel kompas.

Hoe zou het zijn, als uw bedrijf ook aandacht zou kunnen schenken aan deze, vaak verborgen of onbenoemde processen?

Psychologie is overal!



Psychologische dienstverlening voor de zakelijke markt

Astrid van Jaarsveld

PHHaastrecht/InTouw

T 0348-558000

info@intouw.nl

www.intouw.nl