



Door Isabel van Wijk,
Toetsdeskundig Medewerker Zakelijke Dienstverlening

Examineren van social skills

In een snel veranderende wereld wordt van werknemers verwacht dat zij duurzame oplossingen aandragen voor complexe uitdagingen. Werknemers moeten zich aanpassen aan nieuwe technologieën, in staat zijn om nieuwe kennis en vaardigheden te verwerven wanneer nodig en kunnen werken in multidisciplinaire teams. Deze vaardigheden en (persoonlijkheids)kenmerken zijn de zogenoemde 'social skills'. Deze social skills komen tot uiting in zichtbaar gedrag en maken dat iemand beroepsmatig competent handelt. De ontwikkeling wordt beïnvloed door de externe omgeving, persoonlijke eigenschappen, zelfbeeld, interesses en normen en waarden. In dit artikel een nadere toelichting op social skills, de toegevoegde waarde en de rol van de Associatie in het examineren ervan.

Het belang van social skills

Social skills worden internationaal erkend als belangrijke persoonlijke kenmerken die het welzijn en succes van een individu bevorderen (European Commission, 2016). Social skills zijn kneedbare persoonlijke kwaliteiten die emoties, gedrag en cognitie reguleren, waardoor we onze doelen kunnen bereiken en ze zijn belangrijk in meerdere levensdomeinen (Feraco et al., 2021; Robles, 2012).

Social skills zijn van primair belang voor de arbeidsmarkresultaten en gunstig voor de kansen op werk, succes op de werkplek en creatieve opbrengst van individuen (Deming, 2017; WEF, 2016). Deze skills zouden het gevoel van voldoening en welzijn van een individu moeten bevorderen (Feraco et al., 2022). Social skills, ook wel soft skills genoemd, versnellen de communicatie tussen mensen in een veel hogere mate dan 'hard skills', cognitieve, of technische vaardigheden die beperkt zijn tot specifieke taken of vakgebieden (Majluf, 2021).



IN DIT ARTIKEL:

Het examineren van social skills van de salarisprofessional onder de loep.

Social skills vergemakkelijken niet alleen het begrip op de werkplek, maar zijn overdraagbaar tussen organisaties, industrieën, sectoren en landen. Daarom is er veel vraag naar deze social skills in de beroepspraktijk.

Social skills salarisprofessional

Ook de salarisprofessional wordt geacht verschillende skills te bezitten. Bijvoorbeeld: nauwkeurig werken, kritisch zijn, integer werken en zich inleven in de situatie van de klant. Om up-to-date te zijn en zich te blijven ontwikkelen is het voor deze professionals essentieel om dit onderdeel te integreren en te laten examineren binnen de opleiding of daarbuiten, bijvoorbeeld in de vorm van een cursus voor bijscholing of een opfrisbeurt.

De vereisten zien we eveneens terugkomen in vacatures voor deze functie. Zo werkt de salarisprofessional nauwkeurig en behoudt zijn concentratie, is gezond kritisch, werkt integer, communiceert in heldere taal over de verloning en zoekt de samenwerking op, toont geduld en tact, kan zich inleven in de situatie van de klant, is stressbestendig en kan plannen en prioriteiten stellen.

Kenmerkend voor het werk van de salarisprofessional is dat deze te maken heeft met frequente veranderingen in de wet- en regelgeving. De professional is geïnteresseerd en zelf actief om de veranderingen die te maken hebben met het vak bij te houden en zich regelmatig bij te scholen. Daarnaast durft de salarisprofessional kritisch naar zichzelf te kijken en is veranderingsbereid.

“

Social skills zijn bepalend om relevant te blijven en wendbaar te zijn op de arbeidsmarkt. Het is daarom waardevol om te (blijven) investeren in deze vaardigheden.



Examineren social skills van de salarisprofessional

Op basis van wetenschappelijke literatuur heeft de Associatie voor het nieuwe examen Beroepscommunicatie VPS® niveau 5 gekozen voor een online examen. In dit examen toont de kandidaat de social skills met behulp van virtuele rollenspellen gebaseerd op de beroepspraktijk. De kandidaat kan het examen vanuit huis op een tijdstip naar keuze doorlopen op een eigen laptop. Door middel van opgenomen filmfragmenten via de webcam worden de social skills van de kandidaat beoordeeld.

Voor de verschillende scenario's zijn scripts geschreven en deze scenario's zijn gefilmd met professionele acteurs. De handelingen in de filmpjes zijn gebaseerd op situaties uit de beroepspraktijk van de salarisprofessional. Een social skill krijgt namelijk pas kleur en betekenis bij beroepsmatig handelen in de context van de opleiding en beroepssituatie waar je je in begeeft. Iedere professional geeft op eigen unieke wijze 'kleur' aan de skills.

De correctoren, experts op dit gebied, beoordelen de filmpjes van de kandidaten aan de hand van een rubricsformulier met vooraf vastgestelde criteria.

De uitkomst van dit webcamexamen is een relevante voorspeller van de toekomstige werkprestaties van de kandidaat (Oostrom, 2010). Er is een sterke samenhang tussen de uitkomst van de webcamtest en het succes op de arbeidsmarkt. De score is gerelateerd aan de praktijkkennis die de kandidaat bezit. De webcamtest lijkt daarom een veelbelovend type exameninstrument om professionals voor te bereiden op de arbeidsmarkt.

Online rollenspellen

Online rollenspellen bieden de mogelijkheid om studenten te beoordelen in authentieke interacties die toekomstige situaties op de werkvloer simuleren en zijn daarom een zeer waardevolle manier van beoordelen in een online omgeving (Douglas & Johnson, 2009). Een online rollenspel biedt de mogelijkheid voor studenten om professionele interventies uit te voeren in situaties die zijn ontleend aan de beroepspraktijk.

Een voordeel van een online rollenspel is anonimiteit: je kunt beter relativeren en meer jezelf zijn (Collins & Berge, 1995; Ogilvie & Douglas, 2007). Deze anonimiteit zorgt voor minder angst en stress vergeleken met face-to-face rollenspellen (Bell, 2001; Jones, 2007). Online rollenspellen bieden kandidaten een niveau van comfort waarin ze hun bijdragen kunnen leveren zonder angst voor spot. Deze anonimiteit stelt de kandidaat in staat om zichzelf uit te dagen.

Aan de hand van de toetstermen en bijbehorend rubricsformulier worden de opgenomen filmpjes van de kandidaat beoordeeld. Met vooraf vastgestelde criteria kunnen de prestaties in de filmpjes worden beoordeeld om vast te stellen in welke mate iemand competent is (Van der Pool & Vonk, 2008).



WENDBAAR EN WAARDEVOL

Social skills zijn bepalend om relevant te blijven en wendbaar te zijn op de arbeidsmarkt. Het is daarom waardevol om te (blijven) investeren in deze vaardigheden. Daarnaast is het noodzakelijk om te werken aan het optimaliseren van competenties die gericht zijn op de omgang met klanten zoals overtuigen, communiceren, adviseren en op integere wijze omgaan met toevertrouwde informatie. Dit nieuwe examen is daarom een mooie en waardevolle toevoeging op de andere examens die de Associatie aanbiedt binnen de Vakopleiding Payroll Services (VPS®).



MEER INFORMATIE?

Neem contact op met Saskia Bresser, accountmanager Zakelijke Dienstverlening, via s.bresser@associatie.nl.



**De hoogst gewaardeerde
diploma's**



**100%
onafhankelijk**



**50.000 examens per
jaar**

LITERATUUR

Caeiro-Rodríguez, M., Manso-Vázquez, M., Mikic-Fonte, F. A., Llamas-Nistal, M., Fernández-Iglesias, M. J., Tsalapatas, H., ... & Sørensen, L. T. (2021). Teaching soft skills in Engineering education: an European perspective. *IEEE Access*, 9, 29222-29242.

Deming, D. J. (2017). The growing importance of social skills in the labor market. *The Quarterly Journal of Economics*, 132, 1593–1640. <https://doi.org/10.1093/qje/qjx022>

Douglas, K., & Johnson, B. (2009, November). Online role-plays as authentic assessment: five models to teach professional interventions. In *ATN Assessment Conference 2009: Assessment in Different Dimensions* (p. 128).

European Commission. (2016). A new skills agenda for Europe. Brussels, Belgium

Faber-de Lange, B., & van der Pool, E. (2015). De communicatief competente professional in de ogen van managers: Een kwalitatieve exploratie als input voor curriculumontwikkeling. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 37(2), 217-239.

Feraco, T., Resnati, D., Fregonese, D., Spoto, A., & Meneghetti, C. (2021). Soft skills and extracurricular activities sustain motivation and self-regulated learning at school. *The Journal of Experimental Education*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/00220973.2021.1873090>

Feraco, T., Resnati, D., Fregonese, D., Spoto, A., & Meneghetti, C. (2022). An integrated model of school students' academic achievement and life satisfaction. Linking soft skills, extracurricular activities, self-regulated learning, motivation, and emotions. *European Journal of Psychology of Education*, 1-22.

Jones, S. (2007). Adding value to online role-plays: Virtual situated learning environments. *ICT: Providing choices for learners and learning*.

Majluf, N. (2021). *Soft Skills for Human Centered Management and Global Sustainability*. M. T. Lepeley, N. J. Beutell, & N. Abarca (Eds.). US: Routledge.

Nederlands Instituut van Register Payroll Accounting (NIRPA). (2018). *Salarisprofessional, Beroepscompetentieprofiel*.

Ogilvie, A., & Douglas, K. (2007). Online role plays and the virtual placement: Aiding reflection in work-integrated learning. *ICT: Providing choices for learners and learning*, 780-785.

Oostrom, J. K., Born, M. P., Serlie, A. W., & van der Molen, H. T. (2010). Webcam testing: Validation of an innovative open-ended multimedia test. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(5), 532-550.

Pool, van der E., & Vonk, F. (2008). Communicatieve competentie van hbo-studenten: een model voor het ontwikkelen van een doorlopende leerlijn. *Levende Talen Tijdschrift*, 9(3), 21-28.

Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75, 453–465. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>

Van Berkel, A. (2012). Kritische reflectie competentiegericht toetsen in het hbo. *Onderwijsinnovatie juni 2012*.

World Economic Forum. (2016). New vision for education: Fostering social and emotional learning through technology. World Economic Forum.