

NOBCO

Nederlandse orde
van beroepscoaches

Affiliated with



10 TIPS

HOE OM TE GAAN MET AI



**artificial
intelligence**

Privacy & data

01 Anonimiteit, deel geen persoonsgegevens

Er is een verschil tussen open AI (o.a. ChatGPT) en AI-toepassingen die ontwikkeld worden door een provider. Bij Open AI lijkt het alsof je anoniem werkt. Dat is niet gegarandeerd. Veel open AI wordt in Amerika ontwikkeld. Wees je bewust dat de privacy-wetgeving daar afwijkt van de Europese regels op gebied van AVG. In Europa zijn de regels strenger en mag data niet zomaar worden opgeslagen of worden doorverkocht. Voer daarom geen persoons- of bedrijfsgegevens in, zoals naam, e-mail of adresgegevens. Anonimiseer altijd herleidbare gegevens van je coachee, ook bij het gebruik van vertaalprogramma's of andere handige digitale AI-hulpmiddelen, zoals bij assessments.

AI-tools die zijn ontwikkeld door leveranciers zijn vaak besloten. De leveranciers geven doorgaans aan dat de data die je invoert niet gedeeld worden. Check bij gebruik van een besloten AI-tool in de leveringsvoorwaarden hoe zij omgaan met persoonsgegevens en de data die je invoert.

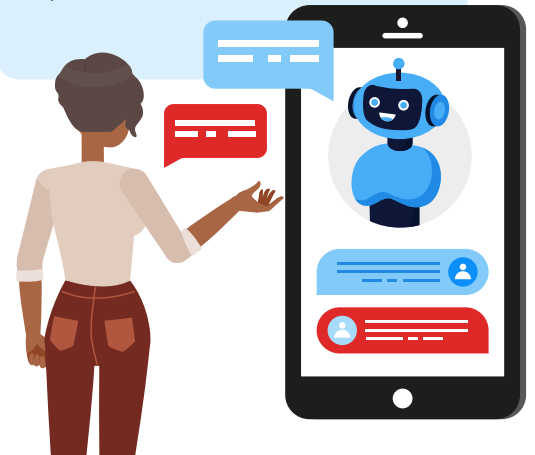


02

Profilering, wees je bewust welke gevoelige informatie je deelt

Generatieve AI bouwt voort op eerdere informatie die je hebt ingevoerd en wordt zo steeds slimmer.

De mate waarin de gegevens gekoppeld worden aan jou als persoon, is minder duidelijk. Wel weten we dat er een persoonlijk profiel van iedereen wordt opgebouwd. Je persoonlijke profiel is interessant voor commerciële doeleinden, maar kan potentieel ook leiden tot een beperkte toegang tot producten of diensten. Wees daarom voorzichtig met het delen van privé-gebeurtenissen en persoonlijke gedachten bij open AI.



Kwaliteit & ethiek

03 Je bent verantwoordelijk voor de kwaliteit van de coaching

Individuele coaches van vlees en bloed zijn te certificeren. Het is minder duidelijk hoe een AI-coach goede kwaliteit levert en handelt binnen de professionele kaders. AI is er meestal op gericht om oplossingen of advies te geven. Maar ook een AI-coach wordt geacht vragen te stellen. Het kost tijd om een chatbot juist die vaardigheid aan te leren. Ons uitgangspunt: behandel AI als een coach in opleiding die onder jouw verantwoordelijkheid optreedt. Toets de AI-toepassing die je gebruikt op de uitgangspunten van het [competence framework](#). In de bijlage tref je een overzicht aan waarin we het competence framework toepassen op AI-coaching. Dit geeft je globaal inzicht in wat AI al wel en nog niet kan in vergelijking met een echte coach.

04 Maak afspraken over bereikbaarheid

Als mensen zijn we geneigd om Het voordeel van AI-tooling is dat deze 24/7 beschikbaar is voor de coachee, ook op momenten dat jij niet beschikbaar bent.

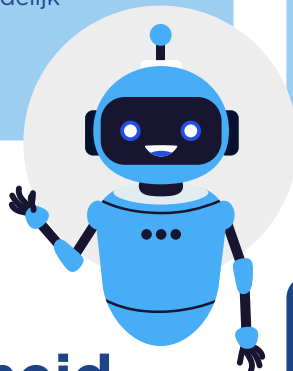
Wees je bewust dat de AI-tool waarschijnlijk niet zal merken als een coachee ernstig van slag is door het 'gesprek'. De AI-coach heeft ook niet de mogelijkheid om een crisisinterventie te plaatsen, bijvoorbeeld in het geval van ernstige burn-out verschijnselen. Maak dus een bewuste keuze of je coachee en zijn vraag passen bij de AI-tool die je wilt inzetten. Maak daarnaast met de coachee afspraken over de snelheid waarmee jij reageert en wanneer je beschikbaar bent.

05 De schijn van empathie, de schijn van contact

Als mensen zijn we geneigd om menselijke eigenschappen toe te kennen aan de machine, ook aan open AI. Zo kan de schijn van echt contact ontstaan. Dit biedt op korte termijn wellicht een antwoord op bijvoorbeeld eenzaamheid, maar kan op lange termijn tot een uitholling van echt menselijk contact leiden. Informaticus Ilyaz Nasrullah zegt het ongeveer zo: Als je aan de deur klopt bij een AI-coach krijg je antwoord, maar toch is er niemand thuis. De AI-coach is geen vervanger voor het werken in het 'hier en nu'. Wees je bewust welke belofte je doet over AI aan de coachee.

07 Gebruik AI waar het voor ontworpen is

Datasets en algoritmes zijn vaak met een ander doel ontworpen dan om er mensen mee te coachen. Als je AI hier wel voor gebruikt, loop je het risico van een 'function creep': je gebruikt in dat geval een tool voor iets anders dan waar het voor bedoeld is. Hierdoor treden onbedoeld neveneffecten op of kan schade ontstaan. De meeste datasets zijn vooral geschikt voor het oplossen van lineaire vragen. De realiteit van een coachee is juist complex en het hangt van de context van de coachee af wat een goede coachingsinterventie is. Wees duidelijk naar je coachee waar je AI wel en niet voor kunt inzetten.



Contracten & aansprakelijkheid

09 Regel AI in je contract

Bespreek met je coachee wat jouw rol als coach is, welke ondersteuning AI in het coachproces levert, welke vorm van AI je inzet en wat de verantwoordelijkheid is van de coachee. Leg deze afspraken omtrent het gebruik van AI en de verantwoordelijkheden vast in je contract en neem het gebruik van AI op in je leveringsvoorwaarden.

06 Resultaten zijn afhankelijk van de input

Alles wat op internet staat, is er door mensen opgezet. Daarmee is de dataset waarmee open AI werkt een soort spiegel van de huidige generatie mensen, inclusief vormen van discriminatie of opvattingen over genderidentiteit.

Ook AI-toepassingen maken gebruik van algoritmes en databases. Als hier een bias in zit, (bijvoorbeeld 'mannen zijn ondergeschikt aan vrouwen') kan de gebruiker beïnvloed worden, zonder zich hier bewust van te zijn. Bij werving en selectie en bij loopbaancoaching kunnen onbewust keuzes worden gegenereerd die strijdig zijn met ethische waarden en een inclusieve samenleving. Wees je hier bewust van.

08 Het onderschrijven van ethische richtlijnen

NOBCO hanteert de Internationale Ethische Code. Deze heb je als coach onderschreven na aanmelding bij NOBCO en op je website geplaatst. De code wordt met enige regelmaat ge-update. Stel jezelf en de coachee op de hoogte van de [laatste versie](#). In deze code staan al een paar richtlijnen voor het gebruik van AI. Daarnaast heeft EMCC Global [speciale richtlijnen](#) insert opgesteld voor het gebruik van AI. In dit document wordt het woord provider gebruikt. Dit is een verzamelwoord voor coaches, opleiders en leveranciers.

10 AI en aansprakelijkheid: regel het goed

AI is nieuw in het coachvak en er is nog geen jurisprudentie die duidelijkheid geeft over de aansprakelijkheid als er mogelijk negatieve gevolgen optreden door coaching met gebruik van AI.

De beroepsaansprakelijkheidsverzekering die je via NOBCO hebt kunnen afsluiten benoemt de verantwoordelijkheid die je hebt om te begrijpen wat je doet en inzet. NOBCO is in gesprek met de verzekeraar om dit verder te verhelderen voor onze coaches.

Bijlage 1:

Wat zijn de coachcompetenties van een AI-coach?

De AI-coach langs de lat van het EMCC Competence Framework

NOBCO hanteert het EMCC Competence Framework als kader voor professionele coaching. Een professionele coach beschikt over de acht coachcompetenties van het framework (een samenvatting van deze competenties vind je [hier](#)). Hoe zit dat voor een AI-coach?



Competentie 1.

Zelfinzicht

Een AI-coach heeft geen zelfbewustzijn. En is zich dus niet bewust hoe de 'eigen' waarden, overtuigingen, vaardigheden en gedrag zijn manier van coachen beïnvloeden. Een AI-coach kan bijvoorbeeld getraind zijn met input, waarden en overtuigingen uit een andere cultuur dan waar hij wordt ingezet. We weten niet of een AI-coach in staat is om zichzelf hierin bij te sturen.

Competentie 2.

Gerichtheid op zelfontwikkeling

Veel AI-toepassingen zijn lerende systemen; op basis van input groeit hun kennis. Echter, zelfonderzoek en zelfbeschouwing om te bezien waar groei nodig of gewenst is voor verbetering van de coaching, mist een AI-coach nog.

Competentie 3.

Omgaan met de coachovereenkomst

Contracteren, vooraf en tijdens een coachtraject, is moeilijk voor een AI-coach. Dit lukt wellicht op procedureel en inhoudelijk niveau door vooraf ingegeven informatie, maar op psychologisch niveau kan een AI-coach dit nog niet. Zo is onzeker of een AI-coach weet waar de verantwoordelijkheid van de coachee begint en ophoudt. En of hij kan signaleren waar de psychologische samenwerking met de coachee goed of niet meer goed loopt.

Competentie 4.

Vormgeven van de coachrelatie

Een AI-coach kan vaardigheden leren om een coachee zich op z'n gemak te laten voelen, een veilige setting te creëren, te luisteren naar de vragen van de coachee en hierop steeds in te gaan. In het verlengde van competentie 3 bouwt een AI-coach geen échte relatie met een coachee op. Er is geen medemens die onafhankelijk en betrokken meedenkt met de situatie van de coachee.

Dat een AI-coach (nog) niet kan aanvoelen wat er bij een coachee speelt kan risicovol zijn in situaties waarin het niet goed gaat met een coachee. Het is niet te verwachten dat een AI-coach alarmerende verbale en non-verbale signalen van de coachee kan oppikken en kan besluiten dat opschaling, doorverwijzing of een crisisinterventie nodig is.

Competentie 5.

Stelt de cliënt in staat inzicht te verkrijgen en te leren

Een AI-coach kan geleerd worden om op een coachende manier een coachee te begeleiden. Zo kan hij de coachee inzichten laten opdoen en stimuleren om gedrag te veranderen. De vraag is in hoeverre een AI-coach dit ook kan als het gaat om het ontdekken van patronen tussen de vraag van de coachee, situaties uit diens leven die de coachee inbrengt én hoe de coachee zich voelt en gedraagt in de coachrelatie. Het werken met deze parallelle processen in coaching, die belangrijke aanknopingspunten bieden voor groei, is naar we weten nu nog niet mogelijk voor een AI-coach. Een AI-coach lijkt tot nu toe beperkt tot 'input genereert output'.

Competentie 6.

Doel- en actiegerichtheid

Een AI-coach kan leren aan welke doelen een coachee wil werken en een coachee stimuleren om hiermee aan de slag te gaan. Echter, als een coachee een inzicht niet gaat toepassen in de praktijk en niet komt tot gedragsverandering, heeft de AI-coach weinig tools. Heel concreet: als een coachee afhaakt en niet meer inlogt kan een AI-coach niet proactief follow up plegen, vragen wat er gebeurt, patronen signaleren etc. Met andere woorden: doel- en actiegerichtheid zijn afhankelijk van de bereidwilligheid van de coachee.

Competentie 7.

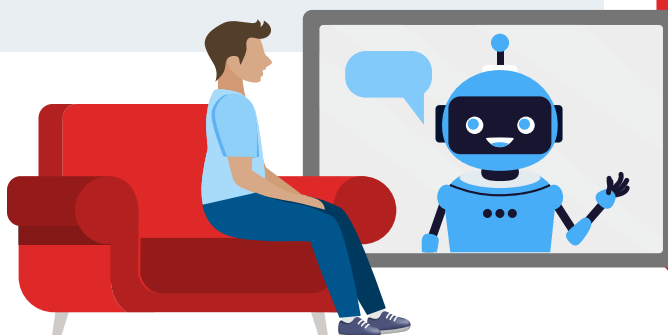
Gebruik van modellen en technieken

Een AI-coach overtreft in zijn kennis van technieken en modellen elke echte coach. Zijn kwetsbaarheid zit nog in het kunnen aanvoelen welk model past bij de leerstijl, de ervaring en de capaciteiten van de coachee. Ook het is maar de vraag hoe flexibel een AI-coach weet te schakelen tussen modellen als de coachee of de situatie daarom vraagt, bijvoorbeeld als een coachee moe is, er weerstand optreedt of emoties (te) hoog oplopen.

Competentie 8.

Evalueren

Het evalueren van een coachtraject op procedureel en inhoudelijk niveau is prima uit te voeren door een AI-coach. Evalueren op psychologisch niveau en meta-niveau - hoe was onze wisselwerking, onze samenwerking en onze coachrelatie - is veel moeilijker of zelfs fundamenteel onmogelijk voor een AI-coach. De vragen hierover kunnen wel gesteld worden, maar een AI-coach kan de nuances in de mogelijke ervaringen van een coachee niet begrijpen en hierop ook niet samen reflecteren.



Hoe competent is de AI-coach?

Alles samennemend blijken veel van de acht coachcompetenties van het EMCC competence framework aan te leren door een AI-coach op het niveau van kennis en kunde. Maar waar het gaat om invoelen en aanvoelen, flexibel inspelen op de gemoedstoestand van de coachee en betrekken van parallelle processen in de coaching schiet een AI-coach voor zover wij dat nu kunnen inschatten nog tekort. Dit kan met name risicovol zijn in situaties waarin het niet goed gaat met een coachee en acute hulp nodig is. Het niet-mens zijn van een AI-coach verhindert bovendien een echt psychologisch contact tussen coach en coachee.



NOBCO

Nederlandse orde
van beroepscoaches

Affiliated with
EMCC
GLOBAL

Contactgegevens

Nederlandse Orde van Beroepscoaches
Postbus 1167
3860 BD Nijkerk, Nederland
033-247 34 28 (ma - vrij 9.00 - 12.00 uur)
info@nobco.nl

www.nobco.nl

Aansprakelijkheid

NOBCO is niet aansprakelijk voor gevolgen in de AI-praktijk die direct of indirect voortkomen uit deze notitie. De tips zijn bedoeld om coaches bewust te laten worden van de impact van dit relatief nieuwe thema op hun vakgebied.