Adviseren

Adviseren lijkt veel op managen. Met beiden probeer je iemand of een organisatie te

veranderen, verbeteren of vertuigen. Het grootse verschil is dat je tijdens het adviseren niet

in een positie van macht staat. Adviseren is moeilijk, juist vanwege het ontbreken van macht

en middelen. Je streeft naar de acceptatie en implementatie van je ideeën.

De vaardigheden die nodig zijn om effectief te kunnen adviseren zijn door Edgar Schein

samengevat in tien stappen, die hieronder zijn beschreven.

1. Stel u altijd helpend op

a. luisteren / begrijpen / helpen / doen

1. Houd altijd voeling met de huidige werkelijkheid

a. wat gaat er in je zelf om als adviseur

b. wat gaat er in de klant om

c. wat speelt zich in de realiteit van de klant en het klantsysteem af

1. Leg uw onwetendheid bloot

a. wat weet je

b. wat veronderstel je

c. wat weet je niet

1. Alles wat u doet is een interventie

a. elke interactie levert diagnostische informatie op

b. elke interactie heeft gevolgen in het klantsysteem derhalve: overweeg eerst en sta

vervolgens achter elke interactie

1. De klant is eigenaar van het probleem en van de oplossing

a. breng een relatie tot stand die voor de klant helpend is

b. neem het probleem niet over

c. draag geen oplossingen aan, reik inzichten aan

1. Zwem met de stroom mee

a. respecteer het natuurlijke verloop

b. zet procesregie op om het toekomstige verloop te laten beïnvloeden door de klant zelf

1. De timing is cruciaal

a. bouw naar een momentum voor het brengen van een zienswijze, of het aandragen van opties en alternatieven

b. helpt de klant momentum op te bouwen voor zijn/haar interventies

1. Wees constructief opportunistisch met confronterende interventies

a. grijp het momentum (7) en breng interventies in

b. bouw voort op positieve zaken (sterktes / kansen en motivatie)

1. Alles levert gegevens op: fouten zijn onvermijdelijk

a. leer van fouten

b. onverwachte en ongewenste situaties blijven gebeuren

1. Stel bij twijfel het probleem aan de orde

a. bespreek je twijfels

b. benoem wat je ziet of vermoedt of denkt

# Mijn voorbeeld:

Een vriendin van mij had sinds kort een eigenpaard. Het paard heeft vervolgens een langdurige blessure opgelopen. Zelf heb ik al jaren een paard welke ook langdurig last heeft gehad van dezelfde blessure. Ze kwam naar mij toe om advies in te winnen of ze het paard ging houden of terug zou doen naar de vorige eigenaar.

Allereerst vroeg ik haar naar haar wensen en eisen. Ook vroeg ik haar hoe zij zelf de situatie voor haar zou zien als ze besloot op het paard wel of niet te houden. Ik heb mijn ervaringen met haar gedeeld en ondanks dat ik zelf heel blij ben met het behouden van mijn paard heb ik haar het advies geven dat ik zoizo achter elke keuze sta maar dat ik met haar ambitie en twijfels toch het paard terug zou doen naar de vorige eigenaar.

Een maandje later heeft ze de knoop door gehakt. Het paard is inderdaad naar de vorige eigenaar gegaan waar ze een mooi leven gaat hebben en zelf rijdt ze nu een paard welke past bij haar en haar ambitie.