

## Adviseren

Het onderdeel adviseren komt in veel gebieden van de beroepsomgeving voor. Zowel in de praktisch gerichte, als de theoretisch gerichte beroepen is het competent zijn in adviseren van groot belang. Competente adviseurs worden geacht meer informatie te kunnen verschaffen aan de cliënten dan alleen vaktechnische deskundigheid. Zo is de beheersing van toepassing van deze kennis, beschikbaarheid van innovatieve kwaliteiten, de communicatie en samenwerking een belangrijke maatstaaf voor de mate van competentie omtrent het gebied van adviseren.

Vooraf van belang is het onderscheid te kunnen maken tussen het logische en het emotionele aspect. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld op emotioneel gebied een afdoende connectie kan maken met de adviseur en vice versa, zal er een hechte band ontstaan waaruit het gegeven advies beter en ook vertrouwelijker zal overkomen. Enkele factoren die hierbij het succes aangeven zijn:

- Doeltreffende communicatie;
- inlevingsvermogen in de cliënt;
- periodieke zelfreflectie op de eigen kennis, kunde en houding.

Hieruit voortstromend zijn gevolgen die verder de mate van competentie aangeven voor een volwaardig adviseur. Zaken die hierbij behoren zijn bijvoorbeeld het uitbreiden van het netwerk van de adviseur. Logischerwijs zal met dit gegeven ook het aantal opdrachten toenemen. Gezamenlijk zal dit, mits weergegeven op een omgeving zoals dit portfolio of een dergelijk platform, leiden tot een grotere invloed, meer vertrouwen bij potentiële cliënten en een betere uitvoering van het kunnen van de adviseur.

### Voorbeelden van toepassingen in de praktijk:

#### Cliënt onderhoud brommer

In de periode vanaf Juli 2017 heb ik een cliënt geworven betreft onderhoud aan een brommer. Deze persoon is door affiliaties vertrouwd met mij geraakt en hierdoor met mij in aanraking gekomen. Omdat het niet altijd op zijn plek was om direct mijn werkzaamheden in te schakelen heb ik deze persoon ook vaak advies gegeven betreft het onderhoud en het toekomstig gebruik van zijn bromfiets.

Doordat adviseren, zoals gegeven, meer een emotioneel proces is, acht ik het persoonlijk beter de theorie van de tien stappen van Edgar Schein over procesadvisering met behulp van mijn praktijkvoorbeeld weer te geven:

1. Stel u altijd helpend op
  - a) Luisteren/begrijpen/helpen/doen  
Tijdens de eerste interactie met de klant, is mij gevraagd hulp te bieden bij een bepaalde probleemstelling. Voor het gebruikte voorbeeld is dit het "weer naar behoren werkend maken van zijn bromfiets". De eerste stap in het proces was het consenteren, het inwilligen, van zijn vraag. Hierbij heb ik dus aangegeven dat ik graag wil helpen bij het oplossen van zijn probleem. Voortkomend uit deze eerste stap is het luisteren naar het precieze probleem in combinatie met de verlangens omtrent het oplossen van dit probleem; waar moet het eindresultaat aan voldoen? Dit wordt in vervolgstappen (van het model van Edgar Schein) uitvoeriger besproken.

2. Houd altijd voeling met de huidige werkelijkheid

a) Wat gaat er in je om als adviseur

Aan de ene kant ging er in mij om wat ik er uit kon winnen (betreft geld). Bijkomende zaken waar ik aandacht waren in hoeverre in de klant kon helpen en in hoeverre mijn advies doeltreffend voor het probleem zou zijn.

b) Wat gaat er in de klant om.

De klant verlangt dat ik de aangewezen persoon ben voor de kwestie en dat ik in (redelijke) termijn zijn probleem kan oplossen. Ook neem ik aan dat er in hem omging dat hij het probleem met mijn hulp/advies kon oplossen voor een schappelijke, minder hoge prijs dan bij een dealer.

c) Wat weet je niet?

Ik wist bijvoorbeeld niet van te voren wat de klant precies wist over het onderwerp en wat hij precies wist over mij als adviseur/monteur. Dit is van belang, aangezien ik op deze wijze kan inspelen op zijn verwachtingen en zijn kennis. Zeker als het gaat op de manier waarop ik advies geef (neem bijvoorbeeld technische termen).

3. Leg uw onwetendheid bloot

a) Wat weet je

Op het moment van interactie over de probleemstelling heb ik aangegeven wat mijn kennis is betreft het merk en type van de bromfiets. Tevens heb ik aangegeven wat mijn verworven kennis is door ervaringen a.d.h.v. bijvoorbeeld het sleutelen aan hetzelfde type bromfiets.

b) Wat veronderstel je

Door het door hem aangegeven van het probleem en de bijbehorende symptomen van de problemen heb ik een aanname gedaan van de mogelijk oorzaken en de beïnvloedbare factoren die een rol (zouden kunnen) spelen.

c) Wat weet je niet

Ook heb ik aangegeven, niet op een onkundige manier, dat het bijvoorbeeld erg mogelijk was dat ik veel tijd nodig zou kunnen hebben met een elektra probleem. Dit omdat een storing in de schakeling van een dergelijke bromfiets zich overal in het circuit zou kunnen bevinden en aan de hand van de gegeven symptomen niet zo makkelijk uitgesloten zou kunnen worden. Meer algemeen heb ik aangegeven dat elke bromfiets anders functioneert en daarmee dus een willekeurig probleem voor het ene voertuig, niet gelijk zou kunnen zijn aan de andere.

4. Alles wat u doet is interventie

a) Elke interactie levert diagnostische informatie op

Voorafgaand aan de afspraak heeft de klant nog geregeld op de brommer gereden. Na elke keer deden zich een paar wisselende problemen op, die hij doorspeelde aan mij. De combinatie van deze verscheidenheid aan variabelen leverde voor mij aanvullende informatie op wat betreft de oplossing van het mogelijke hoofdprobleem.

b) Elke interactie heeft gevolgen in het klantsysteem derhale: overweeg eerst en sta vervolgens achter elke interactie

Niet elke aangegeven wisseling in problemen was van belang voor mijn conclusie betreft de oplossing van het probleem. Tussen alle gegeven informatie moest ik eerst inventariseren welke van groter belang waren alvorens ik doorvoeg naar een meer precieze "meting" van het aangegeven deelprobleem.

5. De klant is eigenaar van het probleem en van de oplossing
  - a) Breng een relatie tot stand die voor de klant helpend is  
Zoals de theorie weergeeft, meer op het emotionele aspect, heb ik mij wat dat betreft meer gericht op de communicatie met de klant. Ik heb geprobeerd om mijn kennis en de toepassing daarvan, uitgaande van de oplossing van het probleem, meer in termen te brengen die voor de (ontwetende) klant gemakkelijk te begrijpen waren. Middels dit gegeven heb ik naar mijn idee een betere relatie tot stand weten te brengen en vertrouwen gewekt bij de klant, waardoor de keuze voor mij als persoon die het probleem zou kunnen oplossen meer vanzelfsprekend zou zijn.
  - b) Neem het probleem niet over, alsmede c) draag geen oplossingen aan, reik inzichten aan  
Een lastig begrip maar derhalve toch geprobeert dit in te vullen. Vanaf dit punt wordt de uitvoering van het "stappenplan" wat meer abstract maar desondanks niet minder belangrijk voor de bevoordelijking van de adviseur-klantrelatie. In eerste instantie was er mij de vraag gesteld wat mijn kijk is op het probleem wat de klant ervaarde met de bromfiets. Ik heb hierop ook aangegeven (middels mijn kennis) wat ik dacht dat probleem zou kunnen zijn en hier mijn persoonlijke visie op gegeven. Dit is het inzicht wat er toe heeft geleid dat de klant geen vertrouwen had het probleem zelf op te kunnen lossen. In dat opzicht heb ik echter tóch in dit praktijkvoorbeeld het probleem moeten overnemen en meer mijn oplossingen moeten laten spreken dan mijn inzichten.
6. Zwem met de stroom mee
  - a) Respecteer het natuurlijke verloop  
Het is vanzelfsprekend dat er advies wordt gevraagd aan mij, wanneer iemand zelf minder kundig is in het oplossen van de probleemstelling. In het advies en de oplossing zelf waren veel "mijpalen" die er zowel voor zorgde dat ik het probleem beter kon kenmerken als dat ik beter kon richten naar de meer voor de hand liggende oorzaken van het probleem.
  - b) Zet procesregie op om het toekomstige verloop te laten beïnvloeden door de klant zelf  
Middels een dergelijke strategie heb ik aangegeven dat de klant tijdens het gebruik van de bromfiets moest letten op de terugkerende symptomen alsmede de nieuwe symptomen die zich vormden. Op deze manier is het gelukt om een betere kennis te ontvangen van de klant en hiermee de relatie/het advies te sturen naar een, uiteindelijk, beter gericht resultaat.
7. De timing is cruciaal
  - a) Bouw naar een momentum voor het brengen van een zienswijze, of het aandragen van opties en alternatieven  
Met het gegeven dat er zich steeds andere symptomen voordeden, was makkelijk te verwezelijken dat er een zeker momentum ontstond betreft de werkwijze naar het oorspronkelijke probleem toe. Deze nieuwe symptomen konden mij een advies laten construeren welke andere opties bevatte dan een eerder gegeven advies. Alternatieven voor de gegeven opties volgde hiermee tegelijkertijd.
8. Wees constructief opportunistisch met confronterende interventies
  - a) Grijp het momentum (7) en breng interventies in  
Op het moment van de eerste persoonlijke interactie met de klant heb alvorens aan de bromfiets te werken de punten van belang nog een keer besproken. Ook de eventuele vorderingen in de symptomen. Dit omdat een persoonlijke interactie een beter begrip geeft voor beide partijen wat tot een betere band en een betere probleemoplossing leidt.

- b) Bouw voort op positieve zaken (sterktes / kansen en motivatie)  
Tijdens de persoonlijke interactie gaf de klant aan het begrip van mij als verhelderend te zien. Hij gaf tevens aan, met andere woorden weliswaar, dat zijn positie alsmede mijn positie duidelijker is geworden naar aanleiding van het persoonlijke face-to-face gesprek. Na de eerste fase van het oplossen van het probleem (in begrijpelijke termen: het doorgronden van het probleem en het op eigen hand kijken naar de symptomen) heb ik een evaluatiegesprek gehouden om de voorderingen en de mogelijke vervolgen te bespreken. Hierbij gaf ik weer, ook middels de al gedane reparaties, wat mijn sterktes waren en gaf ik motivatie voor een vervolgspraak wanneer de problemen zich weer/anders zouden voordoen.
- 9. Alles levert gegevens op: fouten zijn onvermijdelijk
  - a) Tijdens het eerste "consult" heb ik een cruciale fout gemaakt. Iets wat ertoe heeft geleid dat er een ander probleem zich meer tot uiting heeft gebracht en voor een andere schade heeft gezorgd. Ik had het voorkomen van dit probleem al in zekere mate aangegeven bij de evaluatie van het eerste consult maar ik had niet voorzien dat het vervolgprobleem zich in deze hoedanigheid zou voordoen door mijn fout. Ik heb aangegeven het enigszins over het hoofd te hebben gezien en tevens aangegeven op welke wijze dit te verhelpen was.
  - b) Onverwachte en ongewenste situaties blijven gebeuren  
Vooral met de reparatie van een bromfiets kan het voorkomen dat bij het verhelpen van het ene probleem, er zich een ander probleem op kan doen. Hier was ik mij al op voorbereid en dit heb ik tijdig aangegeven. Dit om eventuele schade aan de vertrouwensband te voorkomen alsmede vertrouwen te wekken dat ik kennis heb van zaken en er ook op een gepaste wijze mee kon omgaan.
- 10. Stel bij twijfel het probleem aan de orde
  - a) Bespreek je twijfels  
Zoals al hierboven aangegeven zijn er altijd onverwachte zaken die zich kunnen voordoen. Zeker bij het oplossen van maar een deel van het probleem. Ik heb daarom aangegeven dat er altijd nieuwe zaken kunnen opspelen en tevens de mogelijkheid benoemd waarmee dit kan gebeuren.
  - b) Benoem wat je ziet of vermoed of denkt  
Enigszins aansluitend op het vorige punt, heb ik mijn verwachtingen voor de toekomst besproken. Hierbij was het voor mij van belang zo realistisch en eerlijk mogelijk te zijn, daar de klant op deze manier niet voor verrassingen komt te staan, wat de vertrouwensband kon schaden.

Het enige wat misschien mist bij de uitvoering van de hulp/het advies, was het weergeven van periodieke zelfreflectie op de eigen kennis. Ik heb namelijk bijvoorbeeld geen rapporten of reflecterende zaken aangeleverd waarop de cliënt in kon spelen en de dienst die ik aanbied beter kon overwegen op juistheid en daaruit voortstromend: vertrouwen. Dit is een punt voor in de toekomst. Ik heb weliswaar geen eigen website waarop ik mijn diensten aanbied maar dit kan, volgens de theorie, inderdaad een positieve invloed hebben op mijn professionele voorkomen en de daarbij behorende vertrouwenskwestie. Hetgeen ik in de toekomst zeker wil toepassen daar ik, zoals de uitkomsten van de theorie vertellen, meer invloed en partnerschap creeër en uiteindelijk meer opdrachten/klanten zal werven. Een verwijzing naar mijn portfolio zal daarbij geen onmisbaar punt zijn.

**Interview opdrachtgever/klant bij bepaling positie van beide voor de ontwerpfase van de zonne-pomp voor het project in blok 3:**

Alvorens er een advies is gegeven voor te kiezen ontwerp van de zonne-pomp van het project van het derde blok van het propedeusejaar van werktuigbouwkunde, is er een interview gedaan met de klant en de opdrachtgever. Dit interview is gedaan aan de hand van de succescriteria welke voort zijn gekomen uit de eisen en wensen van de klant/opdrachtgever en het hieruit volgende pakket van eisen. Het bijbehorende rapport is terug te vinden als "Adviesrapport Pompen" onder het kopje "rapporteren" welke op haar beurt weer onder "Projectmatig werken" is te vinden in dit portfolio. Wel is hierbij mede te delen dat het rapport wellicht niet volgens het Rapport over Rapporteren, het vereiste curriculum voor het schrijven van een rapport, foutloos geschreven is omdat er ten tijde van schrijven dit stuk nog geen feedback is gegeven over de vorm hiervan.