

COLLEGIAAL CONSULT

Door alles wat je in je werk meemaakt ben je als activiteitenbegeleider ervaringsdeskundige. Je collega's zouden van die deskundigheid gebruik kunnen maken. Dat gebeurt gelukkig ook veel, maar lang niet altijd adequaat. En vaak stapt men met vragen of problemen naar een deskundige buiten de eigen vakgroep. Volgens John Sijnke kun je elkaar als activiteitenbegeleider heel goed consult verlenen, als je daar een aantal aandachtspunten goed bij in de gaten houdt.

John Sijnke

Een ongevraagd advies

Je kent de situatie vast wel: een collega komt bij je binnenstormen en vraagt of je even tijd hebt. Je krijgt een heel verhaal te horen en voor je het weet ben je het probleem aan het oplossen of een goedbedoeld advies aan het formuleren. We zijn als activiteitenbegeleiders immers gewend anderen te helpen.

Het is echter de vraag of dat was waarvoor die ander bij je langs kwam. Misschien had je collega allang zelf een oplossing bedacht. Of wellicht wilde je collega de boel alleen maar even op een rijtje zetten, om op die manier een goed beeld van de situatie te krijgen. Nu bestaat de kans dat die collega de deur uitgaat met een oplossing of een advies zonder dat dat de bedoeling was. Als er vervolgens niets met het advies of het oplossingsidee gedaan is geeft je dat achteraf wellicht een vervelend gevoel. Maar als je die collega een paar andere vragen had gesteld was het waarschijnlijk heel anders verlopen. Dan was er misschien sprake geweest een collegiaal consult.

Wat is collegiaal consult?

Bij consult denken we snel aan een arts of een andere deskundige. We vergeten daarbij soms dat we zelf ook deskundig zijn op ons vakgebied. En dat we met die deskundigheid collega's kunnen ondersteunen. Consult betekent letterlijk raadpleging. Je gaat dus als het ware te raden bij een collega. Bij collegiaal consult zijn twee partners betrokken: de consultvrager en de consultgever. En het zijn collega's, ervaringsdeskundigen binnen hetzelfde vakgebied. Dat onderscheid collegiaal consult van andere vormen van consultatie, de collegiale gelijkwaardigheid en de gezamenlijke deskundigheid binnen het vakgebied. Dat heeft zo z'n voordelen, want daardoor snap je elkaar snel, begrijp je vaak beter wat er allemaal speelt en kun je je doorgaans ook goed in de situatie inleven. Daar zit tevens de valkuil: omdat we direct denken te snappen hoe het zit stellen we niet de vragen die een persoon zou stellen die meer op afstand staat. Je zou kunnen zeggen: naïeve vragen worden niet gesteld: hoe zit dat dan precies, waar blijkt dat dan uit, wie zegt dat dan, etc.

Vragen die wel belangrijk zijn, om te voorkomen dat je uit gaat van je eigen veronderstellingen, van hoe jij het zelf hebt meegemaakt of aangepakt. Als dat de overhand neemt wordt het collega zijn eerder een nadeel dan een voordeel. Je geeft adviezen en oplossingen die bij jou zelf passen en het is maar de vraag of de ander daar wat aan heeft. Wil je adequaat consult kunnen verlenen dan moet je je bewust zijn van een aantal aandachtspunten die hierbij een rol spelen.

Verwachting

Het eerste aandachtspunt is de verwachting van de consultvrager. Wat verwacht de ander eigenlijk van je? Is dat wel een advies of een probleemoplossing? Of wil je collega alleen maar bekijken of de eigen ideeën wel adequaat zijn (dus: toetsing van eigen oplossingsideeën)? Wellicht gaat het er alleen maar om de zaak eens goed op een rijtje te zetten (probleemverheldering). Voor het vervolg van het gesprek maakt het dus nogal uit wat de verwachting is. Ga voor jezelf maar eens na in de praktijk of je daadwerkelijk weet wat de verwachting van degene is die je hulp inroept (dat hoeft zich uiteraard niet te beperken tot collega's, ook cliënten doen vaak een beroep op je en soms los je al iets op voordat je weten of dat nu eigenlijk was wat de ander van je verwachtte). Dat doe je uiteraard niet door bij ieder-

een die je een vraag stelt eerst te vragen wat nu de verwachting is, maar zorg er wel voor dat je het helder hebt voordat je je bezig gaat houden met het geven van (bijvoorbeeld) een advies. Het zal overigens zeker ook voorkomen dat de ander niet direct antwoord heeft op de vraag: 'wat verwacht je eigenlijk van dit gesprek?'. Door die vraag te stellen dwing je de ander daar zelf ook goed over na te denken. Je collega doet immers een beroep op je, vraagt tijd en energie van je, dan mag je verwachten dat hij of zij ook nagedacht heeft over het doel van het gesprek. Zo'n vraag kan voor de betrokkene soms heel verhelderend zijn.

De juiste vragen

Overigens kunnen vragen in het algemeen heel verhelderend zijn (zie daarvoor ook het artikel over vragen stellen in AS nr. 4, april 2000). Voordat je je mening geeft of van alles gaat aanreiken is het belangrijk eerst de situatie heel helder te hebben. Dat doe je door veel open te vragen stellen en vooral ook door te blijven vragen ('dat komt heel vaak voor': 'hoe vaak dan'; 'dat is een moeilijke situatie': 'wat maakt het zo moeilijk', etc.). Het is heel moeilijk om je eigen opvattingen, ervaringen en waardeoordelen niet door te laten klinken in je vragen.

Probeer je vragen zo objectief mogelijk te houden.

Voor de een zal het vanzelfsprekender zijn dan voor de ander om te vragen naar het gevoel dat de collega heeft bij de situatie of het probleem. Door ons goed te verplaatsen kunnen we ons vaak al te snel voorstellen hoe die ander zich voelt, maar is dat ook echt de beleving van de ander. Je kunt dat op drie manieren aan de orde brengen:

- rechtstreeks vragen wat de situatie bij de ander oproept (de mate waarin daar open over gepraat kan worden hangt natuurlijk wel samen met de collegiale relatie die je met elkaar hebt)

- beschrijven wat het bij jou oproept en checken of dat voor die ander ook zo is (als ik in deze situatie zou verkeren zou ik me er opgelaten voelen, is dat voor jou ook zo?)

- de indruk die je krijgt beschrijven en vragen of die indruk klopt (ik krijg de indruk dat je in deze situatie nogal bedreigd voelt, klopt dat?)

Door ook de gevoelsaspecten aan de orde te brengen krijg je een compleet beeld: je kent de feiten en weet wat het met de ander doet. Een goede basis om je reactie op te baseren.

Hypothese en reactie

Als je veel informatie hebt gehad helpt het geven van een samenvatting doorgaans goed om vast te stellen of je de essentie er nu voldoende uitgepikt hebt en of jullie op dezelfde golflengte zitten. Zo niet, dan is dat een goede gelegenheid meer gegevens te vergaren. Een andere manier om je goed af te stemmen is het formuleren van een hypothese (letterlijk: een veronderstelling). Je hebt een beeld gekregen van de situatie, het gevoel dat je begrijpt wat er allemaal speelt en op dat beeld zul je je reactie baseren. Wil je dat de ander echt iets heeft aan die reactie dan is het verstandig vooraf te controleren of je op het juiste denkspoor zit. 'Zou het kunnen zijn dat...' is een voorbeeld van een hypothetische vraag. Je neemt het niet voor vaststaand feit aan maar gaat door deze vraag te stellen na of je indrukken tot nu toe kloppen.

Als je zover bent gekomen kun je op grond van je ervaringsdeskundigheid een reactie geven, uiteraard passend bij de verwachting van de ander. Als de vraag probleemverheldering was, vraag dan ook na of de situatie verhelder is. En gaat het om een advies, een probleemoplossing of de toetsing van een eigen oplossingsidee, vraag dan wat de ander er aan heeft en er mee gaat doen. Jullie hebben er immers niet voor niets tijd ingestoken. Er op terugkomen, door nog eens terug te horen wat er uiteindelijk mee is gedaan, blijkt in de praktijk niet altijd vanzelfsprekend maar is wel heel verstandig: zo hoor je tenminste terug of je op een adequate manier consult hebt kunnen verlenen aan je collega.

Tenslotte: als je keurig de genoemde stappen gaat volgen wordt het een heel onnatuurlijk gesprek. Zie de genoemde aandachtspunten als handreikingen, kijk bijvoorbeeld eens na een gesprek terug welke punten wel en welke niet aan de orde zijn gekomen en wat het effect daarvan was. Ontdek je bijvoorbeeld dat je bijna automatisch vergeet te vragen naar verwachtingen, neem dat dan mee als persoonlijk aandachtspunt naar volgende gesprekken.

Het helpt je als activiteitenbegeleider professioneler met je ervaringsdeskundigheid om te gaan.

AANDACHTPUNTEN VOOR EEN GOED CONSULT

- Verwachting: zorg dat je helder hebt wat de ander exact van je verwacht
- Probleem beschrijving: zorg dat de ander een gedetailleerd beeld geeft van de situatie
- Informatieve vragen: stel open vragen die de ander stimuleren jou zoveel mogelijk relevante informatie te geven
- Verplaatsing: probeer je te verbinden met de beschreven situatie, zodat je je voor kunt stellen wat het voor die ander betekent
- Veronderstellingen: controleer of de veronderstellingen die bij je opkomen kloppen
- Samenvatting of hypothese: om je goed af te stemmen op de ander vat je samen wat er volgens jou speelt of giet je je reactie in de vorm van een hypothese ('zou het kunnen zijn dat.....')
- Reactie: zorg dat je reactie in overeenstemming is met de verwachting (geen advies als daar niet om gevraagd is)

VERSCHILLENDE SOORTEN CONSULTVRAGEN

Elk professioneel gesprek kent drie fasen: de kop, de romp en de staart. In het eerste gedeelte (de kop) zoek je uit waar het nu eigenlijk om gaat en wat de ander verwacht. Het eigenlijke gesprek (de romp, het geven van je consult) is afhankelijk van de verwachting en kan bestaan uit:

- Advies
- Probleemverheldering
- Probleemoplossing
- Toetsing eigen oplossingsidee

Tijdens de laatste fase (de staart) controleer je of de ander heeft gekregen waarom gevraagd werd en of hij er iets mee kan. Maak desgewenst afspraken om er op terug te komen.

LITERATUUR

Wil je meer weten over collegiale consultatie dan is er een handig boekje dat allerlei vormen van en opvattingen over collegiale consultatie beschrijft:

Titel: Collegiale consultatie (consult vragen, consult geven)

Auteur: Jeroen Hendriksen

Uitgeverij: Nelissen, 2000

ISBN: 90 244 1453 9

Voor teamleiders, die collegiale consultatie in een breder kader willen plaatsen, is er het volgende, vanuit de praktijk geschreven boek:

Titel: Begeleidingsvaardigheden voor teamleiders

Auteur: John Sijnke

Uitgeverij: Elsevier, 2000

ISBN: 90 352 2354 3

Gepubliceerd in AS, Maandblad voor de activiteitensector