

Consultgesprek

In je werk als gedragswetenschapper of aandachtfunctionaris zullen collega's vaak bij je komen voor een consult. Een consultgesprek is meer dan een adviesgesprek. Bij een adviesgesprek geef je raad over hoe iemand een probleem met een cliënt of casus zou kunnen oplossen. Bij een consult gaat het ook om het definiëren van het probleem zelf. Die 'diagnose' is een belangrijk onderdeel van het gesprek. Als consultant denk je mee met de vraagsteller om complexe, werkgerelateerde zaken te verhelderen en persoonlijke twijfels weg te nemen.

Door het gesprek systematisch aan te pakken volgens de onderstaande stappen, maak je het zo effectief mogelijk. Gesprekstechnieken die je hierbij inzet zijn: actief luisteren, (door)vragen, samenvatten en benoemen. Een constructief consult kent vier fases, die je stap voor stap doorloopt:

1. Afstemming

Als iemand bij je komt voor consultatie, is het belangrijk erachter te komen wat hij of zij van je verwacht; wat is het doel van het gesprek? Daar begint het gesprek natuurlijk niet meteen mee. Laat de ander eerst even praten; er moet ruimte zijn voor de emoties en beleving van je gesprekspartner. Daarna ga je op zoek naar de vraag, en ook naar de vragen die daar vaak nog onder liggen. Dat kunnen verschillende dingen zijn:

- **Probleemverheldering**
Soms is het de vraagsteller niet duidelijk wat nou precies het probleem is. Er is van alles met een cliënt of casus aan de hand, maar het is lastig daar grip op te krijgen. Het doel van het gesprek is in dit geval om het probleem helder te krijgen, zodat van daaruit aan de oplossing gewerkt kan worden.
- **Probleemoplossing**
Voor de vraagsteller is het al helder wat het probleem precies is; de vraag aan jou is om mee te denken over mogelijke oplossingen.
- **Toetsing**
De vraagsteller heeft zelf al een oplossing bedacht voor het geconstateerde probleem, maar wil die graag bij je toetsen.
- **Advies**
De vraagsteller wil graag van je horen wat jij aanraadt om te doen bij een bepaald probleem.

Sluit deze fase af als duidelijk is wat de vraag en verwachting van de ander zijn.



2. Verkenning

Weet je eenmaal wat de ander wil, dan is het tijd om het probleem verder te verkennen. Bij deze tweede stap vraag je de inbrenger zijn of haar verhaal te vertellen en een omschrijving van het probleem te geven. Sluit deze fase af als de probleemsituatie helder is voor jullie beiden.

3. Uitvoering

In deze fase ga je samen op zoek naar de antwoorden. Laat je daarbij leiden door de vraag die bij de afstemming (fase 1) is geformuleerd.

- **Probleemverheldering**
Door vragen te stellen, uit te nodigen tot reflectie en feedback te geven, probeer je de inbrenger verder aan het denken te zetten en er zo achter te komen wat het probleem nou eigenlijk is.
- **Probleemoplossing**
Wat heeft de vraagsteller zelf al aan oplossingen bedacht? Wat heeft hij of zij gedaan in een vergelijkbare situatie? Wat zou de inbrenger nog meer zelf kunnen bedenken? En welke suggesties kun je als consultant nog doen? Je denkt actief mee over mogelijke oplossingen.
- **Toetsing**
Hierbij stel je vragen over de oplossingen die al door de inbrenger bedacht zijn. Jullie gaan samen na wat daar de voor- en nadelen van kunnen zijn. Op basis daarvan kun je als consultant nog aanvullingen geven. Samen kijk je welke opties eventueel nog meer onderzocht kunnen worden.
- **Advies**
Tot slot gaat het bij een adviesvraag natuurlijk om goede raad. Wat zou jij doen bij het probleem waar de ander tegenaan loopt? Formuleer helder wat je aanraadt en waarom. Houd ook in de gaten hoe de vrager hier verbaal en non-verbaal op reageert. Ziet hij iets in je advies? Kan hij er iets mee?

4. Afronding

Om te voorkomen dat het gesprek te vrijblijvend eindigt, is het bij de afronding goed om afspraken met de vraagsteller te maken. Het is ten slotte de bedoeling dat de ander ook echt aan de gang gaat met wat jullie besproken hebben. Vraag wat hij met de uitkomst van het gesprek gaat doen, en ook wanneer. Probeer een vervolgspraak te plannen, of in ieder geval een terugkoppelmoment. Daarbij kun je samen terugkijken op de gezette stappen en de effecten daarvan bespreken. Dit is ook een goed moment om te inventariseren wat verder nog belangrijk is om te onderzoeken.

Tijdens de afronding is het goed om naast de inhoud ook kort het proces te evalueren. Hoe is het gegaan tussen jullie? Wat heeft de vrager geholpen en wat niet? Hoe hebben jullie de samenwerking ervaren?

