

Het adviesgesprek

Hoe bereid je je voor op een goed adviesgesprek en hoe voer je dat?

- Kijk in de waardelijst (pagina 164-165) waardoor jij 'geraakt' wordt, zowel positief als negatief.
- Deze waarden zijn eigenlijk de basisvoorwaarden waaraan het gesprek voor jou moet voldoen om het een succesvol gesprek te mogen noemen.
- Aan wie adviseer jij? Wat zijn zijn belangen? NB Wees je ervan bewust dat jouw gesprekspartner door zijn eigen bril naar het gesprek kijkt met mogelijk heel andere waarden.
- Maak slim gebruik van de zes A's:
 - Aandacht voor degene aan wie je adviseert.** Geef onvoorwaardelijke aandacht aan je gesprekspartner. De vaardigheden die je daarbij inzet, zijn actief luisteren en de juiste vragen stellen.
 - Aandacht voor alle signalen.** Observeer, kijk, voel en zie wat er lichamelijk of non-verbaal gebeurt met je gesprekspartner(s). Luister naar je intuïtie. Is er spanning of ontspanning, interesse of desinteresse, aandacht of haast? Je kunt namelijk veel informatie halen uit wat er níét gezegd wordt, maar wat je wel ziet of voelt. Pas wel op dat je hier niet blind op vaart, omdat je dan het risico loopt dat je iets verkeerd interpreteert. Check dus altijd bij je gesprekspartner(s) of het correct is wat je signaleert.

- **Afstemmen.** Onderzoek wie je tegenover je hebt en stem je op die persoon af. Dat kan op diverse niveaus, namelijk door gebruik te maken van uiterlijk (er is bijvoorbeeld een groot verschil tussen de kledingcode op een ministerie en die van een afdeling van een kleine gemeente), lichaamshouding, stemgebruik en ademhaling. Maar stem ook af op interesses, waarden, leer- en werkstijl. Weten jouw gesprekspartner en jij wat jullie aan elkaar hebben? En kunnen jullie elkaar aanvullen?
- **Aanvullen.** Als in koper kun je niet alles alleen doen. Daarnaast heeft iedereen zijn voorkeuren voor bepaalde werkzaamheden. Niet iedereen loopt bijvoorbeeld warm voor meedoen aan een aanbesteding. Als iemand uit jouw projectgroep aanbesteden niet leuk vindt, kan dat alsnog betekenen dat jullie elkaar aanvullen. Want wellicht kan die persoon andere kennis en kunde inbrengen. In vervolg op de derde A ga je daarom op zoek naar de kwaliteiten van de ander. Hoe vul je elkaar aan in plaats van dat je te veel in elkaars vaarwater zit? Ontdek je wellicht dat er hiaten in kennis en kunde ontstaan tijdens een inkoop- of aanbestedingstraject en moet je die op een andere manier aanvullen?
- **Assertiviteit.** Terwijl je veel aandacht besteedt aan de persoon aan wie je advies geeft, moet je niet vergeten om je verhaal voor het voetlicht te brengen. Anders is het immers geen adviesgesprek meer! Dus kun jij op een heldere en duidelijke manier je standpunt vertellen? Doe dat vanuit een ik-boodschap; daarmee toon je respect voor de ander en zul je eerder een gelijkwaardig gesprek voeren.
- **Alternatieven.** Het klinkt bijna te simpel om het te noemen, maar we doen het toch, omdat het in de praktijk helaas niet altijd goed gaat: als adviseur geef je een advies. En dat advies moet ook alternatieven bevatten, want één keuze is geen keuze.

Hoe ga jij om met weerstand?

- Stel dat je weerstand ervaart bij je gesprekspartner; welke mogelijke bronnen van weerstand kunnen dat volgens jou zijn?
- Kun jij er vanuit jouw rol iets aan doen of ligt dit buiten jouw invloed?

Tips bij het ervaren van weerstand bij de ander

De kunst is om het om te draaien en te kijken waar de weerstand vandaan komt en wat je kunt doen om de weerstand weg te nemen. Stel jezelf daarbij de vraag of dat, in jouw rol als adviseur, sowieso mogelijk is.

De kunst is om in een gesprek eerst op relatieniveau echt contact te maken:

- Kun jij je verplaatsen in het perspectief van de ander en empathisch luisteren, waarmee je aantoont dat je meevoelt als de ander iets negatiefs voelt?
- Stel vervolgens vragen vanuit 'niet-weten': 'Wat zijn jouw ervaringen?' 'Ik wil graag leren over jouw aanbestedingstrajecten.' 'Ik ben benieuwd wat jij hiervan vindt.'

Kortom, kun je eerst volgen en contact maken?

Daarna leiden

Daarna kun je het stokje overpakken, waarbij je het gesprek en je gesprekspartner op een duidelijke wijze leidt richting de oplossing. Een zogenaamde brugvraag kan daarbij helpen, bijvoorbeeld: 'Mag ik mijn ervaring met je delen?' Bij het leiden zorg je ervoor dat jouw kernboodschap helder is. Schets daar-

bij een duidelijke eindbestemming en spreek af hoe je met elkaar omgaat terwijl je samen aan het werk gaat. En daar heb je het contract: tijdens de samenwerking blijf je elkaar op dat contract aanspreken. Houd er wel rekening mee dat de doelen om de bestemming te bereiken gaandeweg kunnen veranderen.