

## Peergang 'Bruggen Bouwen' - Adviesvaardigheden - De badkameradviseur



Stel je voor: je badkamer is nogal oud, het toilet loopt door, het bad toont veel gebruikssporen en de douche lekt. Hoogste tijd om daar iets aan te doen met de hulp van een badkamerexpert. Bij binnenkomst loopt de vriendelijke dame, Margo, meteen mee naar de badkamer, observeert, maakt notities en stelt vragen.

“Wil je nog wel een bad? Veel mensen laten dat weg bij een verbouwing, dan heb je meer ruimte. Een inbouwdouche zorgt ervoor dat je nooit meer lekkage zult hebben. Wat voor badkamermeubel wil je?”

Hier heb je nog niet over nagedacht. Margo ziet jouw verlegenheid en neemt in het gesprek aan de keukentafel de regie. Ze tekent op haar laptop hoe de badkamer eruit zou zien met al haar suggesties. Wat dat zou kosten? “Reken zo rond de 14.500 euro als we niets vreemds tegen komen. Ik heb nu grijze tegels ingetekend maar dat kan natuurlijk ook anders, er zijn ook goedkopere meubels. Zullen we in de showroom afspreken?” Vraagt Margo.

Je wil een second opinion aanvragen bij een concurrerend bedrijf en pakt de telefoon. Je krijgt een jongeman aan de lijn, Vincent, hij wil het liefst een afspraak maken als jouw partner ook thuis is. Zo gezegd, zo gedaan. Met zijn drieën drinken jullie een kopje koffie en vraagt hij van alles over de gezinssituatie en hoe jullie gebruik maken van de badkamer. “Nou, mijn jongste zoon houdt van uitgebreid poedelen. En als we allemaal tegelijk tanden willen poetsen dan is het nogal krap,” vertel je. Vincent loopt mee naar de badkamer, doet metingen en bekijkt de schade.

Terug aan de keukentafel laat hij een paar boeken met ideeën zien waar jullie in bladeren. Op zijn laptop laat hij trots tien badkamers zien die hij het afgelopen jaar verbouwd heeft. Hij vertelt de voor- en nadelen van de verschillende mogelijkheden. Hij luister goed naar al jullie suggesties en werkt daarna razendsnel drie voorstellen uit op zijn laptop. Ze zien er alledrie even prachtig uit en hij heeft verrassende oplossingen voor de zaken die jullie genoemd hebben.

“Houd er rekening mee dat zo’n badkamer tussen de 10 en 15 duizend euro kost, vertelt hij, afhankelijk van de keuzes die je maakt. En ik verwacht dat we twee weken bezig zullen zijn. Mijn voorstel is dat jullie alles nog eens goed overdenken, ik mail jullie nu direct de voorstellen. In de showroom maken we dan samen een nieuw en volledig plan voor jullie badkamer,” stelt Vincent voor.

**Denkvraag** - voordat je verder gaat met de theorie: bedenk je welke aspecten van Margo en Vincent je opvielen en waarom. Wat vond je prettig en wat niet? Wie zou jij je badkamer toevertrouwen?

## **De metafoor van de badkameradviseur**

“Het respecteren van geadviseerden is de kern van effectief adviseren. Respect maakt het ook gemakkelijker om naast, in plaats van tegenover geadviseerden te gaan staan. Zolang geadviseerden het gevoel hebben dat gezamenlijk een karwei geklaard wordt, is de kans op weerstand kleiner. Deze ontstaat eerder als geadviseerden de adviseur tegenover zich vinden” (uit ‘Adviseren als tweede beroep’ van Hannah Nathans).

Margo en Vincent hebben beiden veel ervaring en kennis over badkamers. Het grote verschil zit hem in de manier van omgang. Margo komt snel tot de kern, ziet dat de klant over veel zaken nog niet heeft nagedacht en neemt daarom de regie. Zij denkt de klant daarmee een plezier te doen en ontnemt hem zo de zorgen van het maken van keuzes. Ze is kordaat en adviseert (haar eigen zienswijzen-) stevig. Zij neemt vooral zelf veel ruimte in het gesprek in. De kans is groot dat de klant zich wat overrompeld, niet gehoord en misschien zelfs ‘onveilig’ voelt bij haar, er was immers nauwelijks ruimte voor eigen inbreng, echte interesse en vragen, geen mogelijkheid om zelf na te denken en keuzes te maken.

Vincent nam ogenschijnlijk meer de tijd, maar in de praktijk was het verschil maar zo’n 20 minuten omdat hij uiteindelijk heel vlot de verschillende voorstellen kon uitwerken. Hij gaf vooral zijn klanten heel veel ruimte in het gesprek. Gaandeweg nam hij meer regie door een aantal keuzes op te stellen.

Als i-coach heb je ongemerkt vaak al heel veel kennis en ervaring opgedaan met onderwijstechnologie. Sommige vragen van docenten of problemen van een manager, kom je vaker tegen en weet je al een oplossing voor. Je loopt dan het risico om, net als Margo, de regie te snel te pakken. Hierdoor kom je wel snel met een oplossing, maar kan het zijn dat die niet het antwoord is op het daadwerkelijke probleem. Of dat je weerstand ondervindt van de vrager omdat die er niet in gelooft.

De rol van adviseur is misschien wel de allerbelangrijkste voor een i-coach, extra belangrijk dus om deze professioneel te vervullen - zodat je advies niet averechts werkt op je doelstellingen.

Margo en Vincent zijn externe experts. Als i-coach ben je een interne adviseur, dat werkt weer net anders. Lees het artikel ‘Wat is en doet een interne adviseur’ op [managementimpact.nl](https://www.managementimpact.nl/organisatie/artikel/2019/05/wat-is-en-doet-een-interne-adviseur-10118680) <https://www.managementimpact.nl/organisatie/artikel/2019/05/wat-is-en-doet-een-interne-adviseur-10118680>.