

Peergang 'Bruggen Bouwen' - Adviesvaardigheden - De acht competenties van de interne adviseurs

Machiel Willemsen en Noëlle van der Hagen deden uitgebreid onderzoek naar de competenties die voor interne adviseurs belangrijk zijn. Hieronder lees je een korte beschrijving van deze 8 competenties. Lees voor meer verdieping hoofdstuk 6 van hun boek Advieskunst.

De acht competenties van de (i-coach als-) interne adviseur

(bron: Advieskunst, Willems en van der Hagen)

1. Het goede gesprek voeren
2. (Zelf-) reflectie
3. Verbinden met de ander
4. Stevigheid



5. Gevoel voor context en belangen
6. Veranderkundiginzicht
7. Conceptueel denken
8. Voorbereiden en organiseren

Competentie 1: Het goede gesprek voeren

Als i-coach zorg je ervoor dat je gesprekspartner zich prettig, gehoord en gerespecteerd voelt. Daarom investeert je als i-coach of adviseur in het opbouwen van een relatie en stel je je nieuwsgierig en open op. Je kennis blijkt vooral uit de vragen die je stelt, niet alleen uit de verhalen die je vertelt.

Een goede adviseur is dus beter in luisteren dan in praten. Als je de goede vragen stelt, ontstaat het advies namelijk vanzelf. Dat is niet zo eenvoudig als het lijkt. De beste adviseurs steken veel tijd in hun eigen professionalisering en het ontwikkelen van hun expertise. Denk aan: gesprekstechnieken beheersen, weten hoe je kunt beïnvloeden, de juiste interventies kunnen inzetten - het vergt allemaal techniek en oefening.

Competentie 2: (Zelf-) reflectie

Een goede adviseur, word je niet vanzelf - vooral omdat veel gedrag onbewust en routinematig is. Daarom is het belangrijk om jezelf tijdens en na een gesprek een spiegel voor te houden. Stel jezelf vragen over het verloop van het gesprek en jouw rol daarin en maak hier aantekeningen over. Denk aan vragen als:

- Hoe begon het gesprek?
- Hoe zaten jullie erbij? (lichaamshouding, toon, sfeer).
- Welke vragen heb je gesteld? Welke had je (ook-) kunnen stellen?
- Hoe voelde je je in het gesprek?
- Was er een kantelpunt?
- Heb je je aan de agenda gehouden?
- Waar ben je wel en niet tevreden over?

Reflectie met je gesprekspartner

Daarnaast is het essentieel om regelmatig feedback te vragen, van collega adviseurs maar ook van je gesprekspartner. Kijk aan het einde van een gesprek bijvoorbeeld samen terug door vragen te stellen: 'Hoe vond je het gesprek gaan?'. Je koppelt de inhoudelijke afspraken terug en vraagt ook hoe de collega's het gesprek zelf hebben ervaren. Vraag ook gerust letterlijk om feedback, zo stimuleer je een open leercultuur en kom je je eigen blinde vlekken op het spoor.

Competentie 3: Verbinden met de ander

Het gaat je als i-coach waarschijnlijk niet om een enkel advies of project. Het liefst bouw je een duurzame vertrouwensrelatie op, zodat je vaker een beroep kunt doen op elkaar. Daarvoor moet je je goed kunnen inleven en niet te snel met een advies komen. Ook als je gesprekspartner je iets minder ligt, ga je op zoek naar een werkende benadering - ook als dit meer moeite of tijd kost.

Eerlijkheid is belangrijk in een relatie, wees daarom ook niet te zelfverzekerd en geef de ander ruimte. Eerlijk toegeven dat je het ook even niet weet, of stiltes laten vallen, kunnen de ander juist in beweging zetten. Op je handen zitten kan soms heel effectief zijn. Andersom tref je misschien ook wel eens een gesprekspartner die enorm enthousiast 'alle kanten op schiet'. In dat geval is het jouw taak als i-coach om voor rust, structuur en keuzes te zorgen. Hou in ieder geval de relatie altijd goed in de gaten, die moet nog langer mee!

Competentie 4: Stevigheid

Je gesprekspartner neemt je alleen serieus, als jij ook jezelf serieus neemt. Hiervoor heb je een flinke dosis kennis en expertise nodig, waar je op vertrouwt. Je reputatie als adviseur bij anderen, zal je moeten opbouwen via een combinatie van: je werk en resultaten, adviesgesprekken en het onderhouden van je netwerk. Door je eigen onzekerheden of lacunes te kennen, kun je deze beter opvangen en eraan werken. Zo sta je ook hier steviger in.

Wil je serieus genomen worden als i-coach, dan is het soms nodig om een statement te maken. Wanneer je dit respectvol en goed onderbouwd, zal je gesprekspartner dit waarderen. Hiervoor heb je overtuigingskracht en durf nodig om de ruimte in te nemen. Je hebt de kennis, visie en ervaring in huis - dus ga ervoor!

Competentie 5: Gevoel voor context en belangen

Als i-coach weet je goed wat er binnen en buiten je organisatie speelt. Je kent de visie en strategie als geen ander en weet daarop in te haken met acties. Je bent op de hoogte van wat er speelt bij je geadviseerde, in onderwijsteams en verdiept je in de tevredenheid van jullie 'klant', de student.

Misschien verrassend, maar vooral die laatste groep kun je het effect van je acties en doelstellingen goed aan afmeten. Uiteindelijk zorg je als i-coach indirect voor beter onderwijs voor de student. Praat daarom ook eens met de studentenraad en vraag hen om feedback.

Competentie 6: Veranderkundig inzicht

In de zes rollen van de i-coach is er een sterk verband tussen de rol van veranderkundige en die van adviseur - deze rollen functioneren niet afzonderlijk van elkaar. In de module Veranderkunde leer je hier meer over. <https://maken.wikiwijs.nl/143074/Veranderkunde>

Competentie 7: Conceptueel denken

Als i-coach kun je complexe vraagstukken en situaties analyseren door breed onderzoek te doen. Je brengt verschillende vraagstukken in verbinding met elkaar en met het beleid en de strategie. Intussen blijf je overzicht houden. Vanuit de grote lijnen maak je een vertaalslag naar concrete acties.

Die vaardigheid leer je niet vanzelf. Het vergt meestal veel oefening, reflectie met anderen en vliegrepen om dit abstracte en conceptuele denken onder de knie te krijgen. Soms biedt visualiseren door middel van een figuur tekenen al de uitkomst, om een complexe zaak beter te snappen.

Competentie 8: Voorbereiden en organiseren

Een professionele adviseur neemt de tijd om zijn gesprekken grondig voor te bereiden. Daardoor zullen de gesprekken prettiger, efficiënter en transparanter verlopen. Mogelijke valkuilen hierbij zijn:

- Vergeten om afspraken samen te vatten en te bevestigen waardoor onduidelijkheid ontstaat over resultaten en verantwoordelijkheden.

- Een te optimistisch inschatting van de benodigde tijd (in uren en in planning) omdat je overenthousiast bent.
- Niet goed prioriteren waardoor details veel meer tijd vergen en de belangrijke zaken vertraging oplopen. Hou daarom altijd je doel in het oog.
- De eigen agenda vol plannen en geen tijd reserveren voor reflectie of tegenvallers.
- Teveel taken naar jezelf toe trekken terwijl je juist kunt delegeren.

Kortom: wees punctueel, attent, georganiseerd en doelgericht!

—

Geschreven in samenwerking met Machiel Willemsen, zie ook www.advieskunst.nl