

Collegiale consultatie

Inleiding

Als een collega op een probleem of een vraag stuit, nemen we vaak weinig tijd om er goed bij stil te staan. Wij denken vaak (te) snel te weten hoe die dat beleeft, wat het probleem is en wat voor die persoon (volgens ons) de beste oplossing is. Vaak zijn we geneigd om onze eigen oplossingsstrategieën te projecteren op de inbrenger. Wat goed is voor mij is goed voor iedereen. We willen natuurlijk ook graag van betekenis zijn voor de ander en denken dat o.a. te bereiken door de ander een advies of oplossing aan te aanreiken.

Soms gebeurt dat heel direct: 'Wat jij zou moeten doen is gewoon die cliënt een waarschuwing geven'. Dwingend en het is maar de vraag of de ander hier iets aan heeft. Het woordje 'gewoon' bagatelliseert hier eigenlijk al de werkvraag; als het echt 'gewoon' zou zijn voor de inbrenger, dan zou er waarschijnlijk helemaal geen vraag zijn.

Soms kan een advies natuurlijk wel effectief zijn. Als de ander jou vraagt of jij een bepaalde methode of richtlijn kent en jij weet het antwoord, dan geef je dat gewoon (Je vraagt iemand die jou de weg vraagt ook niet: 'Wat vind je er zelf van?').

Maar vaak zijn werkvragen niet zo specifiek en concreet.

De ander uitnodigen

Je zou de ander dan kunnen ondersteunen door:

- hem uit te nodigen de eigen vraag te concretiseren en;
- te onderzoeken, wat er nu voor zorgt dat hij of zij nú met deze vraag zit;
- te onderzoeken en ontdekken wat 'de vraag achter de vraag' is.

Om dit te kunnen, dien je eigen vooronderstellingen en interpretaties bewust te zijn en los te laten. Dat is meestal niet eenvoudig en vraagt vooral een luisterende houding. Luisteren, vanuit inleving in het verhaal van de ander, en jouw vragen dáárop aan te laten sluiten.

Neem je daar de tijd voor, dan noemen we dat collegiale consultatie. Collegiale consultatie is een gesprek tussen twee professionals, waarbij de een consultgever is en de ander de consultvrager. Hier verder te noemen gever en vrager. De vrager kampt met een actueel probleem of vraagstuk. De gever helpt de vrager door het stellen van vragen om het vraagstuk te verhelderen zodanig dat de vrager zelf conclusies trekt, het probleem kan herdefiniëren en eigen oplossingsstrategieën kan ontwikkelen (Hendriksen, 2004).

De juiste vragen

Het stellen van de 'juiste' vragen is daarbij belangrijk. Om niet te zeggen de helft van het werk zit 'm in het formuleren van de 'juiste' vraag. Wat de 'juiste' vraag precies is, is altijd afhankelijk van de context en het type werkvraag. Het effect dat bereikt dient te worden bij collegiale consultatie is, dat de persoon die zijn werkvraag inbrengt, de ervaring heeft verder te zijn gekomen met zijn vraag. Effectief blijken vaak vooral die vragen te zijn, die de zelfredzaamheid en het ontdekken van eigen oplossingsstrategieën bevorderen.

Door zelf na te denken, met behulp van anderen te reflecteren, is het mogelijk inzicht in eigen handelen te krijgen, wat kan leiden tot verandering van dat 'eigen' handelen.

Gelijkwaardigheid

Collegiale consultatie vindt plaats op basis van (collegiale) gelijkwaardigheid.

De vrager wordt door de gever uitgenodigd én gestimuleerd om m.b.t. de eigen consultatievraag:

- a. De eigen gedachten te ordenen.
- b. Bewust(er) te worden van de eigen (voor)oordelen en deze expliciet(er) te maken.

- c. Stil te staan bij eigen vanzelfsprekendheden door deze nader te onderzoeken, om zo mogelijk openingen te vinden naar nieuwe gedachtegangen.

Het gaat dus niet om het aanbieden van een oplossing of een advies maar om het stellen van vragen als middel tot probleemverheldering.

Een consultatiegesprek bestaat uit de volgende fasen (Hendriksen, 2004):

	Fase	Doelstelling	Actie
1	Introductie	kennismaken vraag globaal verkennen	afspraken maken over spelregels
2	Laat het verhaal vertellen	formuleer de vraagstelling herformuleer de vraagstelling (de vraag achter de vraag)	ontwikkel wederzijds vertrouwen actief luisteren en open vragen stellen
3	Spoor blinde vlekken op	formuleer nieuwe perspectieven	doorvragen spiegelen positieve feedback geven
4	Zoek aangrijpingspunten	formuleer keuzes en actiepunten	brainstormen maak actieplan
5	Afronden	losmaken afscheid nemen	evaluatie

Verder lezen:

Hendriksen, J. (2004). *Collegiale consultatie en coaching, een model voor het coachingsgesprek*. Nelissen.