

De Vertrouwde Adviseur

Achtergrond tool

Het begrip Trusted Advisor, dat afkomstig is van David Maister, is ontwikkeld voor adviseurs in de commerciële wereld zoals accountants en sales om hun kennis en adviezen tot meer resultaat te laten leiden. In de praktijk blijken we in de publieke sector met dezelfde soort problemen te kampen, maar vraagt het denkkader van Maister wel een vertaling naar de Nederlandse cultuur en naar het publieke domein. Speciaal voor professionals in de Publieke Gezondheid maakten de NSPOH en GGD GHOR Nederland een vertaalslag van David Maisters gedachtengoed. Ervaringen uit trainingen aan meer dan 400 medewerkers bij GGD'en en GHOR-bureaus hielpen om aan te sluiten bij de dagelijkse praktijk. Het resultaat is de tool Vertrouwde Adviseur.

In de tool zijn de theorieën van Maister over het winnen van vertrouwen, het voeren van een zorgvuldig opgebouwd gesprek en het functioneren in een politieke context vermengd met een aantal theorieën over het wegen van belangen en waarden, het opereren in een driehoeksrelatie en het omgaan met dilemma's en meningsverschillen.

Doel van de tool

Als adviseur binnen de Publieke Gezondheid opereer je binnen een speelveld waarbij belangen kunnen botsen. Dus hoe win je toch vertrouwen? Hoe zorg je ervoor dat je een relatie opbouwt en zorgvuldig je gesprekken voert? De tool de Vertrouwde Adviseur tool daagt je uit om daar kritisch over na te denken. Het is tevens een soort ganzenbord: soms moet je even een paar passen stappen terug, beland je in de put door een valkuil of kun je dubbel zo snel gaan door het goede te doen op het goede moment. De volgorde van de elementen is niet die van belangrijkheid - het blok over politieke context is net zo belangrijk als het bepalen wat de échte kwestie is. Wel is in de praktijk gebleken dat de volgorde een logisch opbouw vormt wanneer je je vaardigheden als Vertrouwde Adviseur wilt verstrekken. Het staat je vrij als gebruiker dwars door de tool heen te zoeken wat voor jou bruikbaar is.



Deze elementen zijn benut in een training die aan ruim 400 medewerkers bij GGD'en en GHOR-bureaus is gegeven. De vele voorbeelden die daarbij genoemd werden zijn verwerkt in de tool, inclusief de leerzame valkuilen en versnellers. Daarmee werd de Vertrouwde Adviseur een soort ganzenbord, waarbij je soms bij wijze van spreken ineens drie stappen terug moet, even in een put komt vast te zitten tot iemand je eruit haalt of een spurt maakt door het goede te doen op het goede moment.



We rekenen erop dat het gebruik van de tool leidt tot nieuwe voorbeelden en suggesties. Daarom is in de Vertrouwde Adviseur een mogelijkheid ingebouwd om eigen ideeën aan te vullen. Deze kunnen voor eigen gebruik behouden worden en als je wilt ook gedeeld worden met de ontwikkelaars, zodat de tool zich kan doorontwikkelen.



We eindigen de Vertrouwde Adviseur met spelregels die de gebruiker kunnen helpen te formuleren welk spel jij beter wilt leren spelen. Beter luisteren? Meer transparant zijn? Kennis op peil houden? Je eigen beïnvloedbaarheid vergroten? Allemaal elementen die van belang zijn om vertrouwen te winnen en daarmee effectiever te adviseren. De spelregels gaan over de adviseur – we gaan niet degene aan wie je adviseert trainen, maar wel helpen de balans te versterken van inhoud en betrokkenheid, van aandacht en deskundigheid, van omgevingsgevoeligheid en professionaliteit.



Het spel bestaat uit zeven elementen die elk een basispagina hebben met een paar instrumenten. Als je op een plaatje klikt, kom je op de pagina met toelichting. Daar staan weer plaatjes die je door kunnen leiden naar de pagina met voorbeelden, versnellers en valkuilen (do's en dont's). Op elk moment kan je via het spel-logo van de Vertrouwde Adviseur onderaan de pagina weer naar de hoofdpagina en daar vind je het lampje dat je naar de pagina voor en met eigen-ideeën en aanvullingen leidt. Je kan natuurlijk ook gewoon door deze interactieve PDF scrollen 😊.

Start Iedereen in de publieke gezondheid herkent wel de situatie waarin je iets wilt bereiken, maar je niet degene bent die er (het meest) over gaat. Een ander heeft meer of directere invloed op de uitkomst en je neemt contact op in de hoop dat je advies wordt overgenomen. De Vertrouwde Adviseur helpt je om even een paar stappen te doorlopen om je adviestraject te versterken. Het helpt bijvoorbeeld om goed rond te kijken wat er speelt – daardoor kan je kijken op wat echt de kwestie is veranderen en laat je degene aan wie je adviseert merken dat je niet alleen aan je eigen belangen denkt. Breder kijken helpt je ook om meer inzicht te krijgen in voor- en tegenargumenten van anderen in het 'spel' – hun belangen en waarden zijn immers in principe even belangwekkend en legitiem als de jouwe. Om te bepalen hoe je om kunt gaan met die inzichten leer je door over je rol na te denken – welke past bij jou en wordt jou ook gegund. Elke rol kan effectief zijn, maar alleen als degene die wordt geadviseerd jou in die rol aanvaardt. Het helpt om dat openlijk te benoemen: 'ik wil je graag verder helpen', of 'ik heb wel wat ideeën in mijn hoofd over hoe het beter zou kunnen maar ik weet niet of je daar tijd voor hebt?'. De interactie is bij elke stap heel belangrijk. Die staat dan ook centraal in het goede gesprek. In de Vertrouwde Adviseur gaan we in op de vele handelingsopties die in een gesprek mogelijk zijn: luisteren en creëren zijn 2 van de 29 werkwoorden waar je je in kunt oefenen! En we nodigen je uit nog meer handelingen te benoemen die helpen om nader tot elkaar te komen.

$$V = \frac{G+B+I}{Z}$$

Het doel van de acties in dit adviestraject is het onderling vertrouwen te vergroten. Daarvoor is zelfkennis noodzakelijk – weet wanneer je meer met je eigen gedachtes en belangen bezig bent dan met die van degene aan wie je adviseert. Neem jezelf serieus door te benoemen wat je denkt (en soms voelt) en hou daardoor je vizier open. Dat helpt je om te weten of je nog steeds van toegevoegde waarde bent. Een goed advies werkt als een cadeautje: op het goede moment, hanteerbaar en niet dwingend. Dat lijkt eenvoudig, maar juist in de publieke omgeving is dat vaak ingewikkeld. Er zijn immers meerdere doelen en spelers en het publiek (en de media) kijken mee wat het lastig kan maken om risico's te bespreken. Geef degene aan wie je adviseert de kans om tot een goed besluit te komen, en geef zelf het goede voorbeeld door je interesse te tonen en de context mee te laten wegen in je acties.

Succes met het spelen van dit spel! We horen graag je ervaringen en tips.

