

Adviseren

Adviseren is een veel al ondergewaardeerde vaardigheid omdat deze in het alledaagse leven weinig voor komt. Veel mensen hebben weinig verstand en ervaring op het gebied van adviseren. Het geven van advies wordt vaak opzij geschoven als iets wat alleen mensen die ergens in geschoold zijn kunnen doen over hun specialiteit. Des al niet te min is adviseren iets wat wij allemaal op regelmatige basis doen, en het is wederom een essentieel deel van onze beschaving.

De echte, harde theorie van adviseren is echter meer van toepassing op de vorm die wij toepassen in het bedrijfsleven dan in het alledaagse leven. Dus wat is deze theorie precies? In adviseren zijn er een aantal dingen waar rekening mee moet worden gehouden. Het geven van een advies is meestal van toepassing op een individu die voorafgaand aan het advies onwetend is over het onderwerp, en daarom is het van belang dat in het advies de ontvangende partij wordt behandeld op een manier die aanmoedigend is in plaats van dat hij of zij wordt afgerekend op eventuele fouten die zijn gemaakt. Daarnaast is het voor een techneut belangrijk dat hij of zij een grote kennis heeft over het onderwerp waarover hij advies geeft om een constructief en gedetailleerd advies te kunnen geven. Daarin tegen is het nog wel van belang dat de techneut rekening houdt met de technische kennis van de ontvangende partij.

Dus het is belangrijk om bij de relatie tussen de adviesgever en de probleem eigenaar voorop te zetten. Als de relatie tussen de twee leden goed is leidt dat tot een betere waardering van het advies door de probleem eigenaar.

De spelregels:

De psycholoog Edgar H. Schein heeft tien stappen opgezet voor het verloop van een advies.

Deze stappen verlopen als volgt:

1. Stel U altijd helpend op.
2. Houd altijd voeling met de huidige werkelijkheid
3. Leg uw onwetendheid bloot
4. Alles wat u doet is een interventie
5. De klant is eigenaar van het probleem en de oplossing
6. Zwem met de stroom mee
7. Timing is cruciaal
8. Wees altijd constructief opportunistisch met confronterende interventies
9. Alles levert gegevens op, fouten zijn onvermijdelijk
10. Stel bij twijfel het probleem aan de orde

Zolang deze regels gevolgd worden kan er een behulpzaam advies opgesteld worden zonder daar mee de relatie tussen beide partijen te schaden.

Praktijk voorbeeld

Ook hier valt terug te vallen op mijn ICT werk. De meest voorkomende vorm van advies die ik zou geven was het advies op basis van problemen met een al bestaand systeem van een klant, de kern van die problemen weet je nooit van tevoren dus moet het systeem bijna altijd fysiek aangeleverd worden naar de werk locatie voor testen. In vergelijking met andere voorbeelden waren dit soort systemen vaker van privé eigenaren die zelf nauwelijks tot geen verstand hadden van de werking van het systeem. Dit leidde er vaak toe dat het ingangspunt van het onderzoek waarop je je advies moet baseren heel beperkt is, en het kan veel tijd kosten om het probleem te lokaliseren. Nadat ja dat hebt gedaan moet je echter een keuze maken, voor dit soort klanten is de werking van de computer vaak vrij belangrijk, deze systemen houden vaak veel privé data zoals familie foto's en/of belasting en werk documenten, daarnaast zijn de back-up en onderhoud omstandigheden van deze systemen schaars. Dus het is van belang dat je een inschatting maakt, lever je na de reparatie het originele systeem terug met een advies op de gebruiker er voor moet zorgen dat het systeem beter onderhouden wordt om de kans op data verlies te minimaliseren, samen met het advies van het aanschaffen of aanstellen van een back-up systeem voor belangrijke data. Of is het vanwege de omstandigheden beter om de klant te adviseren om een nieuw systeem aan te schaffen en dat wij met de klant de belangrijke data van het oude systeem migreren naar de nieuwe.

Hoe zijn de 10 regels van Schein van toepassing in de voorbeeld?

1. Als medewerker worden wij geacht de klant te helpen, en wij worden ook geïnstrueerd op hoe wij ons open en behulpzaam moeten opzetten, hierbij is het in dit voorbeeld van belang dat wij bij de klant geduldig blijven en de informatie op een manier en tempo die de klant kan begrijpen opleveren.
2. De huidige werkelijkheid is, zoals hierboven beschreven, dat een persoon een probleem heeft met zijn of haar computer, deze persoon heeft zelf nauwelijks tot geen verstand van de werking van het systeem en wat er mis zou kunnen zijn. Vanuit dit perspectief moeten wij ook leren werken, wij kunnen vaak al wel snel zien in welk gebied het probleem zit, maar dat tekent niet een beeld van een grondig onderzoek, daarnaast is dit voorgevoel ook niet altijd goed. Bij het geven van het advies moeten wij onze beargumentering voor het advies vaak uitdunnen tot hele basale termen of zelfs analogieën met andere voorbeelden om de klant te kunnen uitleggen wat het probleem was en hoe het opgelost kan worden.
3. Van tevoren weten wij ook niet wat het probleem is, de beschrijving die de klant geeft in dit soort scenario's is zelden gedetailleerd dus moeten wij al doende proberen te achterhalen wat het probleem met het systeem is. Vaak als wij denken dat het om een software of instellingen probleem gaat dat blijven wij met de klant er naast zitten om samen met de klant te ontdekken wat het probleem is en deze op te lossen. Op die manier krijgt de klant meer inzicht in zijn of haar systeem en krijgt de klant een vertrouwelijker gevoel over het werk dat is gedaan. Als wij denken dat er een hardware probleem is kunnen we twee dingen doen afhankelijk van het soort systeem en de leeftijd hiervan. Wij kunnen de klant adviseren contact op te leggen met de fabrikant van het systeem om die partij de reparatie te laten uitvoeren, indien nodig kunnen wij dit zelfs samen met de klant doen als hij of zij zich er niet

prettig in voelt dit op zichzelf te doen. Of wij kunnen zelf een hardware diagnose opstellen en op basis daarvan een advies aanmaken.

4. Voor het merendeel van het gesprek met de klant stellen wij vragen over hoe de klant het systeem gebruikt, en hoe het systeem hierop reageert. Op basis hiervan geven wij dan tijdens het gesprek adviespunten of volgende stappen aan. Hiermee vergaren wij constant kleine beetjes informatie en bouwen wij op die manier een beeld van hoe de klant om gaat met zijn of haar systeem, wat de klant wel en niet weet, en hoe wij ze kunnen assisteren in hun behendigheid in het gebruik van een computer.
5. Veelal is het in dit proces makkelijk om het systeem van de klant af te pakken voor een uur, alle problemen recht te zetten en deze vervolgens weer terug te geven. Maar hiermee heb je alleen de huidige problemen opgelost, de klant is niet wijzer geworden over het gebruik van zijn of haar systeem en zal de zelfde handelingen verrichten die voorafgaand aan de interactie tot de problemen heeft geleid. Dit leidt er toe dat een klant herhaaldelijk met de zelfde problemen terug blijft keren, wat ondanks dat het een winstgevend business model is leidt tot wantrouwen naar de technicus toe bij de klant. Dus is het van belang dat tenzij er geen andere keuze is de problemen zo veel mogelijk samen met de klant op te lossen en deze instrueert op het gebruik van hun systeem.
6. De klant moet de problemen op eigen tempo oplossen, door de klant te gaan pushen om problemen sneller op te lossen kan de interactie volledig tot stilstand komen te staan. Daarin tegen is het ook belangrijk dat dat jij of de klant niet te veel op een onderdeel vast blijft staan. Het is dus van belang om de klant op eigen tempo de problemen te laten doorwerken onder toezicht van de technicus terwijl de klant in de juiste richting gestuurd worden.
7. De enige plek waar de timing van toepassing is is aan het begin van het gesprek om de klant van tevoren in de juiste richting te sturen en om deze op het juiste pad te houden tijdens het proces
8. Het belangrijkste is als de klant het begrijpt, en op het juiste pad is is het van belang dat je ze met zo min mogelijk input door laat gaan, hierdoor krijgen ze het gevoel dat ze weten hoe ze het op moeten lossen en krijgen ze een bepaalde mindset waar ze in de toekomst op terug kunnen vallen als ze een ander probleem hebben.
9. Soms is het probleem niet in een keer te vinden, of niet op de plaats waar je dacht dat het zou zijn, dan moet je soms zelf ook even kijken hoe je verder gaat. Dit kan onprofessioneel overkomen naar de klant, maar dit komt wederom terug op regel 3.
10. Deze laatste is alleen van toepassing als wij denken dat het probleem de klant voorbij gaat, bijvoorbeeld bij catastrofale hardware falen op een systeem waarvan de fabrieksgarantie is verlopen maar die wij wel kunnen repareren dan vertellen wij aan de klant dat we het systeem een of twee dagen naar de werkplaats mee nemen om te kijken wat er precies mis mee is, dit is een proces dat bestaat uit veel kleine stapjes van trial en error. Dit proces is te langdurig en ingewikkeld voor de klant om bij te wonen (tenzij ze daar specifiek om vragen omdat ze er in geïnteresseerd zijn).