

### Schema 3.4 Consultmethode

Fasen	Omschrijving	Tijdsindicatie
	Introductie op de methode	5 min
Fase 1	Inventarisatie: laat de inbrenger in het kort aangeven wat er van het consult wordt verwacht. Verwacht de inbrenger een technisch advies, verheldering, oplossing of wil hij zijn eigen oplossingsideeën toetsen?	5 min
Fase 2	Eerste verkenning: laat de inbrenger zijn inbreng beschrijven. Laat de inbrenger zo veel mogelijk de richting van het verhaal bepalen.	5 min
Fase 3	Analyse: stel korte, informatieve vragen aan de inbrenger naar aanleiding van zijn verhaal en gericht op de verwachting van dit consult (zie fase 1). Herhaal eventueel het antwoord, zodat de inbrenger kan toetsen of het antwoord is begrepen.	20 min
Fase 4	Verplaats je zo goed mogelijk in de inbrenger en zijn ingebrachte inbreng, en registreer de gedachten en gevoelens die bij je opkomen.	5 min
Fase 5	Definiëring: probeer betekenis te geven aan de inmiddels verkregen informatie en formuleer één vraag of één veronderstelling. Iedereen geeft zijn vraag of veronderstelling. De inbrenger geeft hierop een korte reactie.	10 min
Fase 6A	<i>Advisering</i>  Is de verwachting van het consult een advies, geef dit dan zo concreet mogelijk en met zo weinig mogelijk woorden ('als ik in jouw plaats was zou ik het zo en zo doen'). Formuleer het advies als een mogelijkheid (hypothese). Let daarbij goed op hoe de inbrenger reageert. <ul style="list-style-type: none"><li>• Vraag de inbrenger het advies te herhalen.</li><li>• Vraag aan de inbrenger of hij ook al aan zoiets dergelijks heeft gedacht of waarmee het te maken heeft dat hij daaraan niet heeft gedacht.</li><li>• Vraag aan de inbrenger wat hij met het advies gaat doen. Daaruit kan een uitvoeringsvraagstuk voortvloeien.</li></ul> Het kan zijn dat de inbrenger opnieuw een consult wil hebben. Stel dat samen vast en ga dan weer volgens de fasen 1 tot en met 4 aan het werk.	25 min
Fase 6B	<i>Verheldering</i>  Is de verwachting van het consult verheldering, stel dan een vraag of opper een veronderstelling die de inbrenger aan het denken zet over zijn inbreng. Vraag de inbrenger daar hardop over na te denken. Let erop of de inbrenger het verhaal op een andere manier vertelt en/of aan bepaalde aspecten een andere betekenis wordt toegekend. Sluit daarbij aan met je vervolgvragen of veronderstellingen.  Zorg ervoor dat je de inbrenger volgt in zijn proces van nader onderzoeken van de situatie en voorkom dat de inbrenger jou volgt. Vraag aan het eind aan de consultvrager wat nu aan de inbreng is verhelderd. Nodig de inbrenger uit om dit hardop te formuleren. Vraag hem aan te geven welke ideeën in het bijzonder tot de verheldering hebben geleid.	25 min

Fasen	Omschrijving	Tijdsindicatie
Fase 6C	<p><i>Oplossing</i></p> <p>Is de consultatie gericht op oplossing, volg dan dezelfde weg als onder 6B is beschreven. Stel de vragen nu in termen van oplossingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan welke oplossingen heeft inbrenger zelf gedacht?</li> <li>• Welke oplossingen heeft hij al eens uitgeprobeerd?</li> <li>• Wat waren de resultaten?</li> <li>• Waarom waren ze zo?</li> <li>• En welke oplossingen zou hij per se niet willen uitproberen en waarom niet?</li> </ul> <p>Reik eventueel zelf een oplossingsidee aan dat je baseert op in het consult verkregen informatie en vraag de inbrenger ook daarop te reageren.</p>	25 min
Fase 6D	<p><i>Toetsing</i></p> <p>Is de consultatie gericht op het toetsen van oplossingsideeën, volg dan dezelfde weg als onder 6B is beschreven, waarbij je met de inbrenger tot een overeenstemmende formulering komt van de oplossingsideeën van de inbrenger. Onderzoek samen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de verschillen en overeenkomsten in de diverse oplossingsideeën;</li> <li>• bepaal de sterke en zwakke kanten;</li> <li>• onderzoek het ontstaan van de oplossingsideeën.</li> </ul> <p>Laat vooral de inbrenger daarover telkens eerst zijn mening geven. Maak een duidelijk onderscheid tussen je eigen oplossingen en de ideeën die je hebt gekregen door je te verdiepen in de situatie van de inbrenger.</p>	30 min
Benodigde tijd		1,5 tot 2 uur