

Kun je expert én procesbegeleider zijn?



Lees
verder!



for a change

for a change

Helpers komen in vele soorten en maten. Twee veelvoorkomende rollen zijn die van de expert en die van de procesbegeleider.

Als je aan helpers vraagt in welke van deze twee rollen ze zich bewegen is het vaak het antwoord: ik doe allebei.

Kan dat?

for a change

Antwoord geven of vragen stellen

Beide helpers werken met cliëntvragen, maar het verschil is kortgezegd dat de expert de vraag uiteindelijk beantwoordt en dat de procesbegeleider de cliënt helpt om zelf tot een antwoord te komen.

Logisch dus dat we op zoek zijn naar *the best of both worlds*.

for a change

The best of both worlds

Bij sommige cliëntvragen is meteen zonneklaar welke rol het beste past.

Bij de vraag “hoe laat vertrekt de trein naar Zwolle?” heeft de procesbegeleider weinig te zoeken.

for a change

Maar in de vraag “waarom moet mij dit nu weer overkomen?” moet juist de expert zich niet willen mengen.

Bij andere vragen wijst het zich echter minder eenduidig; die hebben een passende combinatie nodig van expertise én procesbegeleiding.

for a change

The worst of both worlds

Beide rollen kunnen ook met elkaar botsen. De reflectie waar procesbegeleiding op drijft, kan wegvallen als de expert het antwoord voor de cliënt al invult.

En een expertmatig advies kan verwateren als de expert de pen uit handen geeft aan betrokkenen die

for a change

het antwoord sturen vanuit hun eigenbelang.

Beide situaties tasten niet alleen de effectiviteit van de helper aan, ze geven ook relatieschade omdat de cliënt in verwarring raakt over wat hij nu eigenlijk met hen aan het doen is.

for a change

Ieder zijn vak

We moeten ook niet vergeten dat elke rol een vakgebied op zich is, dat focus en onderhoud vraagt om maximale waarde toe te voegen.

for a change

Dus?

Bij elke clientvraag is elke helper óf het één óf het ander.

Vanuit die primaire rol kan hij samen met zijn client kijken of een advies aan eigenaarschap kan winnen door een begeleid proces of dat een proces aan kwaliteit kan winnen door inbreng van expertise.

for a change

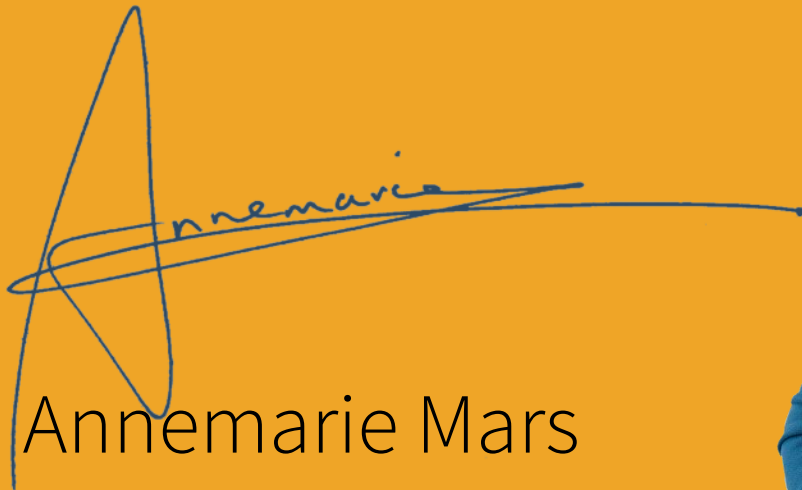
De helper zit in elke opdracht dus óf links van het continuüm, óf rechts, maar nooit precies in het midden.

Het streven is niet *the best of both worlds*, maar *the best of one world with benefits from the other*.

Dat klinkt minder lekker, maar het voorkomt veel verwarring.

for a change

Succes met het gesprek over
verandering!



Annemarie Mars

