

De OPET-techniek

De OPET techniek is bedoeld om de context en achtergrond van een complexe vraag scherp te krijgen. Deze systematische aanpak van vraagstukken richt zich op de inhoud en de relatie. Het is daarom een goede bagage voor advies- en acquisitiesprekken. Het helpt je om samen met de klant de vraag achter de vraag helder te krijgen.

Waar staat OPET voor?

1. Omgevingsvragen

Open vragen om de situatie van de klant te verkennen. Denk daarbij aan: structuur, personeelsbeleid, wijze van samenwerken, stijl van leidinggeven, budget, korte en lange termijnplannen, omgevingsontwikkelingen, etc.

2. Probleemvragen

Stel open vragen die mogelijke problemen, ontevredenheid en/of moeilijkheden bij de klant naar boven brengen. Onderzoek waar de klant 'wakker van ligt'. Wie heeft er eigenlijk een probleem en wie voelt het?

3. Effectvragen

Vraag door op de effecten, consequenties en/of impact van de problemen van de klant op processen, de medewerkers, budgetten, etc. Wat moet er echt goed gaan, want anders...? Wat gebeurt er als er niets wordt gedaan?

4. Toegevoegde waarde vragen

Kom met oplossingen, en als het kan laat de klant ze zelf noemen, en stel open en gesloten vragen om de toegevoegde waarde en/of het nut van een die oplossingen te onderzoeken. Durf oplossingen ook weer snel los te laten als ze niet in de goede richting zitten, stap dan over op een volgende mogelijkheid.

Voorbeeldvragen

Omgevingsvragen:

- Wat voor soort organisatie is dit/ waar staan jullie voor?
- Wat zijn de kernwaarden en doelen?
- Wat zijn de uitgangspunten van het HRM beleid?
- Welke instrumenten en concepten worden gehanteerd?
- Hoe ziet het HRM beoordelingscyclus in elkaar?
- Hoe ziet de organisatiestructuur eruit?
- Op welke wijze wordt er leiding gegeven?
- Hoe wordt er samengewerkt en door wie?
- Wat zijn de belangrijkste concurrenten?
- etcetera

Stel niet teveel omgevingsvragen, wel de noodzakelijke.

Bereid je goed voor, door vooraf ook andere bronnen te raadplegen!

Probleemvragen:

- Waar loopt de organisatie tegenaan, waarin schiet het tekort?
- Hoe zou het ideaal gezien gaan?
- Waar ligt u wakker van 's nachts?
- Welke factoren zorgen ervoor dat het nog niet zo gaat?
- Wat zou daarin kunnen/ moeten veranderen?
- Wat heeft u al geprobeerd om dit om te buigen?
- Hoe beoordeelt u de rol van de leidinggevenden hierin?
- Wat verwacht u van uw medewerkers?
- Etcetera

Onervaren adviseurs stellen te weinig probleemvragen, waardoor ze in hun advies te weinig aansluiten bij de organisatie en uiteindelijk niet effectief zijn.

Effectvragen:

- Welk effect heeft dat op uw organisatie?
- Welk effect heeft dat op de kwaliteit van het werk?
- Wat is het probleem als er niets wordt gedaan?
- Leidt dat tot hogere kosten?
- Welke invloed heeft dat op medewerkers en leidinggevenden?
- Vertraagt dat een organisatieverandering?
- Etcetera

Effectvragen helpen om duidelijk te krijgen hoe belangrijk dit nu echt is voor de organisatie. Verder helpt het om een resultaatgericht plan op te stellen.

Toegevoegde waarde vragen:

- Hoe zou dit het beste aangepakt kunnen worden?
- Wat vindt u de voordelen van deze aanpak?
- Welke invloed heeft dit op de kwaliteit van het werk?
- Wat levert dit voor zowel de organisatie als de medewerker op?
- Wat betekent dit voor een leidinggevenden?
- Etcetera

Toegevoegde waarde vragen zijn gericht op (een nieuw) perspectief. Op de toekomst. Je hebt aandacht voor de oplossing en wat dat gaat opleveren. Dit geeft energie.