

Datum: | april 2016
Auteur: | Daniella Provost

Oplossingsgericht chatten



Inhoud

1.	Wat is oplossingsgericht werken?	1
2.	Axioma's van het oplossingsgericht werken	2
3.	Probleemoplossend versus Oplossingsgericht.....	2
4.	De acht stappendans van oplossingsgericht werken.....	3
4.1.	Contact leggen.....	3
4.2.	Context verhelderen en problemen onderkennen.....	4
4.3.	Doelen formuleren of succes beschrijven.....	5
4.4.	Resources ontdekken, sterke punten zoeken.....	5
4.5.	Positieve uitzonderingen identificeren en analyseren.....	6
4.6.	Complimenteren	6
4.7.	Schalen	6
4.8.	Toekomstgerichtheid	7
4.9.	Een online-gesprek afsluiten, enkele tips	7
5.	Tot slot.....	9
6.	Bronnen.....	9
7.	Bijlage oplossingsgericht werken online: vragen en technieken	10
7.1.	Oplossingsgerichte vragen.....	10
7.2.	Gebruik van technieken.....	11



1. Wat is oplossingsgericht werken?

Oplossingsgericht werken staat in contrast met probleemoplossend werken. In de meeste hulpverleningsliteratuur vinden we de probleemoplossende benadering terug: het probleem wordt geanalyseerd en gediagnosticeerd en er worden interventies opgezet om het probleem te doen verdwijnen/ te verminderen. De oorsprong van deze vorm van probleemoplossing ligt vooral in het medisch discours van diagnose en behandeling. De essentie van dit denken is de vooronderstelling dat aan problemen oorzaken ten grondslag liggen en dat het probleem, via handelingen gericht op de oorzaken, opgelost kan worden. Deze oorzaak-gevolg redenering heeft een grote stempel gedrukt op de wijze waarop hulp wordt verleend en heeft geleid tot een uitgebreid arsenaal aan diagnostische handboeken, probleemanalysemethoden, probleemcategorieën en interventietechnieken en dit binnen verschillende beroepsvelden. Hierin ligt het risico verscholen dat de cliënt herleid wordt tot zijn te behandelen ‘probleem’ of diagnose. Het label bedekt en verbergt elke subjectiviteit.

Oplossingsgericht werken gaat ervan uit dat er geen verband hoeft te bestaan tussen de soms bijzonder complexe oorzaken van het probleem en een mogelijke oplossing. Zonder oorzaken helemaal te kennen en zonder problemen uitgebreid te analyseren, zijn oplossingen mogelijk waarover cliënten zeer tevreden blijken. Problemen worden niet benaderd vanuit het smalle perspectief van hun oorzaken maar vanuit het brede perspectief van hun oplossingen. Verschillende oplossingen kunnen bij eenzelfde probleem van toepassing zijn, afhankelijk van hun unieke context en individuele waarden van de cliënt. De blik van de probleemgeoriënteerde hulpverlener is gericht op ‘Wat is er mis, wat werkt er niet en hoe komt het?’ De oplossingsgerichte hulpverlener stelt andere vragen: ‘Wat gaat er goed, wat werkt wel en wat kan bijdragen tot (een deel van) de oplossing?’

Bijkomend is enige bescheidenheid in de hulpverlening wel gepast: niemand van ons kan toveren en sommige problemen of moeilijkheden zijn gewoon niet ‘op te lossen’.

Bij oplossingsgericht werken bestaat het werk van de hulpverlener eruit om een proces te doorlopen met de cliënt, met behulp van oplossingsgerichte vragen. De cliënt is de expert van zijn leven. Het is de cliënt die de hulpverlener ‘leert’ wat belangrijk is, waardevol is en wat mogelijk is. Doelen worden geformuleerd binnen het referentiekader van de cliënt en de ontwikkeling van oplossingen zijn gebaseerd op uitzonderingen op het probleem.

Let wel: de benaming ‘oplossingsgericht’ kan de verkeerde indruk wekken dat je amper moet stilstaan bij problemen maar de kortste weg naar een oplossing neemt. Dit is niet de bedoeling en



zou volledig voorbijgaan aan waar cliënten mee zitten. Natuurlijk neem je de nodige tijd (voor iedereen anders, altijd op het tempo van de cliënt) om te gaan verkennen, stil te staan bij wat moeilijk loopt, wat vast zit.

Oplossingsgericht werken gaat eerder over een ander perspectief dat je inneemt waarbij je vertrouwt op de krachten en mogelijkheden die cliënten bezitten, ook al lijken die op dat moment ondergesneeuwd onder de bestaande moeilijkheden. Oplossingsgericht werken is een proces, een ander perspectief, geen ‘one-shot’.

2. Axioma's van het oplossingsgericht werken

Oplossingsgericht werken is in de volgende axioma's samen te vatten:

- o Stop met wat niet werkt
- o Doe meer van wat wel werkt
- o Geen enkel probleem is altijd aanwezig
- o Je hoeft de oorzaak niet te weten om de oplossing te vinden
- o De cliënt weet de oplossing

3. Probleemoplossend versus Oplossingsgericht

Verleden is belangrijk	Toekomst is belangrijk
Wiens fout is het?	Wat kan anders?
Het probleem speelt voortdurend, overheerst	Het probleem doet zich nooit in dezelfde mate voor
Er zijn grote veranderingen nodig	Kleine verandering is voldoende als aanzet
Inzicht is noodzakelijk voor er verandering kan komen	Inzicht komt na of tijdens de verandering
Nooit	Nog niet
Diagnostickeer de oorzaak	Apprecieer de uitzondering als (deel)oplossing
Resources moeten worden aangereikt	Resources zijn altijd voorhanden, maar moeten ontsluit worden
Expert	Partner
Regel	Uitzondering
Hetzelfde	Vershil
Verminder	Vermeerder
Probleem	Oplossing

De verschillen of tegenstellingen hierboven worden (te) scherp naar voor gebracht. Natuurlijk gaat het over twee extremen van een continuüm.

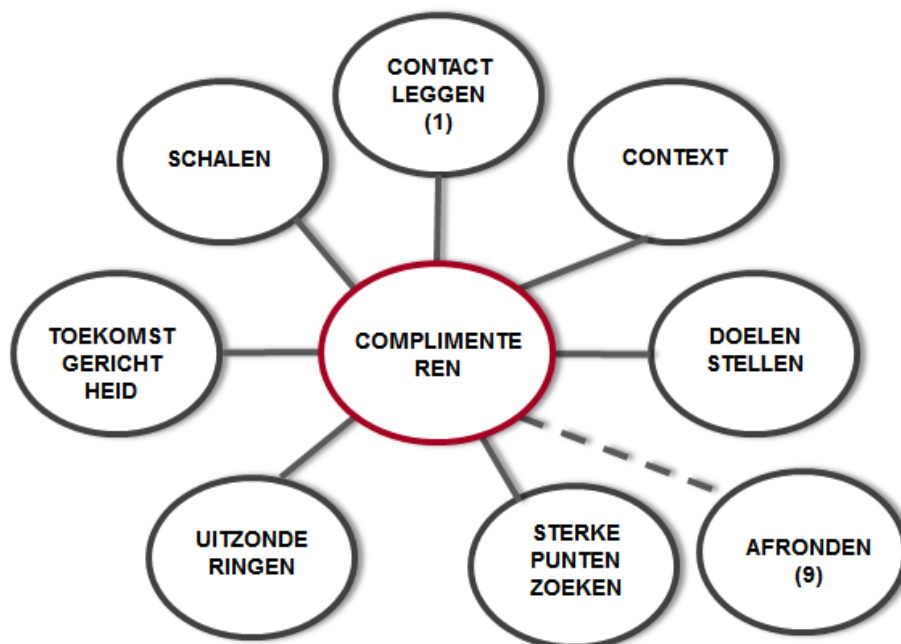
Oplossingsgericht werken betekent niet 'naïef gefixeerd zijn op de zo snel mogelijke oplossing'. Net zoals een probleemgerichte benadering meer inhoudt dan enkel terugkijken naar de eventuele bron van moeilijkheden.

De kunst van de hulpverlening bestaat erin om beide perspectieven te combineren en op het goede moment in te zetten.

4. De acht (negen) stappendans van oplossingsgericht werken

De oplossingsgerichte hulpverlener houdt in het contact zorgvuldig de volgende stappen in het oog maar wel zoals het gaat bij een vrije dans: naar inzicht van de hulpverlener en afhankelijk van de danspartner zal een volgende stap gekozen worden. De beweging ligt vooraf niet vast maar cliënt en hulpverlener bekijken samen welke stap op welk moment het meest nuttig is en best aansluit op de voorgaande.

We willen benadrukken dat het niet gaat om protocollair toepassen van een aantal interventies, maar wel om een circulair proces. De enige stap die vastligt, is logischerwijs de eerste stap van het contact leggen.



4.1. Contact leggen

Hoe vanzelfsprekend ook: de motor van verandering is een goede werkrelatie. Aandacht en interesse voor de persoon is de basis voor verdere samenwerking. In het eerste contact kan je al een bron van mogelijkheden en aanknopingspunten ontdekken die in een later stadium van groot

belang kunnen zijn. Deze verhalen gaan ook niet over problemen maar vaak over mogelijkheden: bronnen of resources. Spreek met de mens achter de cliënt in zijn eigen taal en luister onbevangen. De impliciete boodschap is dat de cliënt meer is dan enkel zijn probleem.

Een aantal specifieke tips om online contact te leggen:

Neem als beantwoorder het initiatief om het gesprek te beginnen.

Voor de oproeper is het vaak al een hele stap om naar de chatbox te komen. Gebruik de nickname om het contact wat persoonlijker te maken. Zorg voor een hartelijke verwelkoming.

Probeer een veilige sfeer te creëren.

Probeer een veilige sfeer te creëren en te behouden. Wees vriendelijk en gebruik gemakkelijke taal. Geef de oproeper voldoende tijd om te antwoorden. Let op de gegevens die de oproeper eventueel invulde voor de chat te starten (leeftijd, geslacht, regio,...), vermijd om naar dezelfde gegevens te vragen in je gesprek als die al in de prechat stonden.

De eerste vraag.

Zorg dat je eerste vraag uitnodigend, eenvoudig en helder is. Vaste formuleringen en standaardvragen kunnen een houvast bieden bij de aanvang. Enkele voorbeelden:

Ben je al eens bij ons op de chat geweest?

Waar wil je graag over praten?

Wil je iets vragen of vertellen?

Stel geen te moeilijke vragen. Speel een vraag van de oproeper niet meteen terug.

Als de oproeper zwijgzaam blijft

Je kan extra veiligheid creëren door eerst iets over je organisatie te vertellen. Iemand die voor het eerst chat weet vaak niet goed wat te verwachten. Leg uit wat je organisatie doet en waarvoor je er terecht kan, en dat alles wat er gezegd wordt vertrouwelijk is.

Je kan proberen de oproeper te stimuleren om iets over zichzelf te vertellen. Bijvoorbeeld: *'Hoe oud ben je?', 'Ga je naar school of werk je?', 'Welke richting volg je?'* etc...

Je kan afspraken maken over het verloop van het gesprek. Vb. *'Heb je liever dat ik je vragen stel?'*

4.2. Context verhelderen en problemen onderkennen

Geen enkel probleem speelt zich af in een vacuüm en het is van belang zich een goed beeld te vormen van de context waarin het probleem zich voordoet. De intentie daarbij is niet het uitdiepen van oorzaken, maar het opsporen en signaleren van omgevingsfactoren waarin (deel)oplossingen schuilen. *Stel jezelf eens voor?* Is een goede beginvraag die de cliënt uitnodigt dat te melden wat van existentiële waarde voor hem is. Relatievragen (*Wat merkt je partner/beste vriend/ouders,...? Wie weet echt hoe het nu met je gaat?*) leveren vaak relevante informatie op en helpen de cliënt zichzelf door de ogen van anderen te bekijken.

'Wat is de kern van het probleem, waarbinnen speelt zich dat af, en hoe hindert dit probleem je?' Het onderkennen van problemen is belangrijk. Aandacht besteden aan waar je last van hebt, verschaft motivatie om de situatie te veranderen en is daarom nuttig.

De manier waarop je aandacht besteedt aan het probleem is cruciaal. Bij oplossingsgericht werken ga je na wat het probleem is en hoe de oproeper er binnen een gegeven situatie last van heeft. Verken, luister vooral goed naar wat de cliënt je te vertellen heeft, maar verlies je niet in de soms bijzonder complexe reeks van mogelijke oorzaken.

Waarom niet? Omdat het in complexe systemen meestal onmogelijk is om ‘de’ oorzaak te vinden. In plaats daarvan vind je vaak meer en meer oorzaken. En de oorzaken van een probleem kennen, betekent niet noodzakelijkerwijs dat je ook een oplossing zult vinden die werkt.

4.3. Doelen formuleren of succes beschrijven

Duidelijke doelen zijn als bakens die de kortste weg wijzen naar de gewenste verandering. *Waar moet dit gesprek over gaan, wil het nuttig zijn voor jou?* is een goed begin voor cliënten die in probleembeschrijvingen blijven steken. Peil expliciet naar wat de cliënt verwacht van het gesprek/de gesprekken.



“De meest zinvolle manier om te beslissen welke deur geopend kan worden om bij een oplossing te komen, is door een beschrijving te krijgen van wat de cliënt anders zal gaan doen en/of wat voor soort dingen er zullen gebeuren die anders zijn als het probleem is opgelost, om zodoende een verwachting te creëren van een gunstige verandering” (De Shazer, 1985, p.46)

Bedenk dat de enige doelen die de moeite waard zijn, de doelen van de cliënt zelf zijn. Achter elke klacht schuilt een wens, achter elk probleem een doel. Nuttige doelen zijn praktisch, realistisch, realiseerbaar en in gedragstermen observeerbaar. (*Wat zou je anders doen?*) Zij beschrijven de aanwezigheid en niet de afwezigheid van iets (*Wat zal ervoor in de plaats komen als je niet meer depressief bent?*). De doelen worden van klein naar groot geformuleerd om tot haalbare stappen te komen.

Het is belangrijk om te begrijpen dat een doel niet simpelweg de afwezigheid van een probleem is maar een nieuwe aanpak mogelijk maakt en de keuze- en handelingsvrijheid vergroot. In die zin is oplossingsgericht werken een offensieve benadering: er wordt gewerkt naar een verruiming van de mogelijkheden eerder dan enkel streven naar inperken van een probleem.

4.4. Resources ontdekken, sterke punten zoeken

De aanleiding voor een cliënt om hulp te zoeken bij een hulpverlener is vaak dat hij/zij niet meer in staat is zijn eigen resources te gebruiken.

De oplossingsgerichte hulpverlener stelt vragen die de cliënt helpen opnieuw toegang te krijgen tot zijn resources. Iedereen heeft zo zijn eigen sterke punten; iets waar je goed in bent, wat je al kan, waar je trots op bent, wat goed voelt. Dit zijn de beschikbare resources. *Wat werkt goed, wellicht in andere omstandigheden. Wat werkt ondanks de problemen? Bij wie vind je steun of hulp...?*

Allemaal hulpmiddelen die kunnen worden ingezet bij het oplossen van het probleem. Hou je ogen en oren open tussen de ruis van de probleembeschrijvingen om ook de sterke punten van

de cliënt in het vizier te krijgen. Hou de blik zo open en breed mogelijk zodat alles wat de cliënt kan gebruiken om zijn doel te bereiken, in beeld kan komen. Elk individu beschikt over resources (intern of extern) en het is de taak van de hulpverlener om de cliënt te helpen deze te (her)ontdekken en zich (weer) toe te eigenen.

4.5. Positieve uitzonderingen identificeren en analyseren

Geen enkel probleem doet zich voortdurend en op dezelfde wijze voor. In het benoemen en ontdekken van uitzonderingen schuilt een begin van de oplossing.

De switch van probleemdenken naar oplossingsgericht denken wordt in dit stadium voelbaar duidelijk.

Behulpzame vragen kunnen zijn: *Wanneer deed het probleem zich niet voor of minder voor? Beschrijf de situatie: wat was er anders?*

Zoom in op de positieve uitzonderingssituatie, onderzoek samen met de cliënt welke gedragingen en omstandigheden het mogelijk hebben gemaakt dat de situatie (wat) beter was. Informeer uitvoerig naar de details van die uitzondering (wie, wat, waar, wanneer, hoe, ... geen waarom) Onderzoek vooral of de cliënt een eigen bijdrage aan de uitzondering leverde. Zo ja, dan vergroot dit de mogelijkheid dat die uitzondering zich meer herhaalt.

4.6. Complimenteren

Complimenten staan niet voor niets centraal in het diagram. Ze stimuleren de samenwerking, vergroten het vertrouwen, kunnen hoop bieden en verleggen de aandacht van problemen naar oplossingen. Het gaat er niet om gratuite complimenten uit te delen, maar wel om de cliënt te bevestigen in zijn resources en creëren van uitzonderingen. Vaardig complimenteren is een belangrijke bekwaamheid van de hulpverlener bij het construeren van het oplossingsgerichte proces. Bij cliënten die 'allergisch' zijn voor complimenten, kan het aangewezen zijn dit impliciet en subtiel te doen (*Hoe is dat je gelukt?*)

Authenticiteit is hier ook cruciaal, gooi niet met gratuite complimenten maar bevestig oprecht de stappen die de cliënt in jouw ogen zet.

4.7. Schalen

Een goed hulpmiddel is het zogenoemde schalen: oplossingsgerichte hulpverleners werken veel met schalen van 0 (het probleem op z'n ergst) tot 10 (de doelen zijn naar tevredenheid gerealiseerd).

De cliënt wordt gevraagd waar hij of zij nu staat op die schaal. De aandacht wordt gericht op hoe de cliënt dat punt op de schaal heeft weten te bereiken. Als hij/zij nu op een 5 staat dan zou de hulpverlener kunnen zeggen: *'Een vijf? Geweldig. Wat maakt het een vijf? Wat zit daar in?'* Dit helpt de cliënt te ontdekken welke oplossingen hij/zij heeft bereikt om van 0 naar 5 te komen. Als de cliënt zich zeer laag plaatst (bijvoorbeeld op een 2) dan zou de hulpverlener kunnen vragen: *'Hoe komt het dat het geen 0 is?'*

En zelfs als de cliënt zegt dat het wel 0 is, is een schaal nuttig. Een goede reactie zou kunnen zijn: *'Hoe slaag jij erin om het vol te houden, zelfs nu je probleem op z'n ergst is? Hoe doe je dat?'*

Schalen helpt cliënten om te herontdekken welke hulpbronnen en effectieve methoden ze nu al tot hun beschikking hebben. Schalen kan ook helpen om uit zwart-wit denken te geraken en iets meer nuancering te brengen.

Let bij schalen op om niet te snel van de actuele naar de gewenste score over te gaan. Vraag bij getal X eerst na wat er tussen nul en X aanwezig is, dat zijn namelijk resources. Vraag hierop uitgebreid door. Pas wanneer er geen resources meer genoemd worden, volgt de vraag ‘*Hoe zou je weten dat je een punt hoger zit?*’, ‘*Wat is het kleinste stapje dat haalbaar zou zijn?*’ ‘*Wat is de kleinste verandering die je zou kunnen merken?*’

4.8. Toekomstgerichtheid

Toekomstprojecties over hoe het leven eruit zal zien als het probleem zich niet of in mindere mate voordoet, helpen de cliënt de oplossing die hij voor ogen heeft te visualiseren. Een techniek die vaak door oplossingsgerichte hulpverleners wordt toegepast is de zogenaamde wondervraag. Deze techniek is vooral ook bruikbaar bij cliënten die wel kunnen aangeven waar ze vanaf willen, maar niet weten waar ze naartoe willen.

De cliënt wordt gevraagd in detail te beschrijven hoe de situatie zou zijn als een wonder zou hebben plaatsgevonden en de huidige problemen zouden zijn opgelost. *Wat is het eerste waaraan je merkt dat dat wonder gebeurd is? Wat merken anderen aan je? Wat zou je anders doen?* Stel veel vragen over concrete zaken die in het dagelijks leven anders zouden zijn. Dit verhoogt de kans op een realiseerbaar toekomstbeeld. Via schaalvragen en navragen van uitzonderingen (*Was er ooit in je leven een klein beetje van dat wonder merkbaar?*) wordt een eerste stap richting wonder ontworpen.

De cliënt uitnodigen om zijn of haar situatie te visualiseren zonder het probleem heeft vaak een verbazingwekkend sterk effect. Het geeft energie, verschaft hoop op een betere toekomst en start een positieve kettingreactie. Een belangrijk onderdeel van in dit stadium van oplossingsgericht werken is om kleine stapjes vooruit te zetten in plaats van grote sprongen.

Het is vaak veel makkelijker om de motivatie te vinden om een kleine stap te nemen dan een grote sprong. Mikken op een grote stap leidt te vaak tot helemaal niets doen. Kleine stapjes werken het best en hoe meer je vast zit in je probleem, hoe kleiner de stap moet zijn.

De zes eerstgenoemde stappen representeren vooral de oplossingsgerichte grondhouding. De twee laatste zijn eerder technieken (schalen en de wondervraag). De stappen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en worden in diverse combinaties toegepast.

Het is zeker niet de bedoeling deze stappen te hanteren als een louter lineair proces. Cyclisch hanteren verdient de voorkeur. Temeer als je beseft dat tijdens het proces problemen, doelen en oplossingen verschuiven. De dans kent geen choreograaf, maar krijgt telkens opnieuw vorm in de unieke relatie tussen cliënt en hulpverlener.

4.9. Een online-gesprek afsluiten, enkele tips

Deze stap behoort niet expliciet tot de stappendans van oplossingsgericht werken, maar hoort bij de specifieke context van hulpverlening via online gesprekken.

Kondig het einde van het gesprek aan.

Het begin van de afronding gebeurt best door de beantwoorder, maar de oproeper kan ook zelf

bepalen om af te sluiten.

Probeer de maximale gespreksduur te respecteren maar wees flexibel als het een kwalitatieve meerwaarde kan hebben. Dit geldt ook voor het einde van de permanentie. Verwijs er eventueel naar. Oproepers hebben er doorgaans begrip voor.

Vb. *'Mijn chattijd zit er bijna op'. 'Ik ga straks moeten afronden'*

Probeer de cirkel rond te maken

Dit kan je doen door terug te grijpen naar het vooropgestelde doel. Ga na of de oproeper alles heeft begrepen. Herhaal indien nodig. Herhaal een reeds eerder gedane doorverwijzing nog eens op het einde. Of geef eventueel info over je organisatie en de verschillende contactmogelijkheden. (waarbij je je niet moet beperken tot chat, andere kanalen zoals telefoon, mail, fysiek bezoek, ... kunnen even goed ingezet worden. Dit altijd op maat van de cliënt)

Ga na of de oproeper nog vragen heeft en maak een afspraak als nodig/wenselijk

Controleer of de oproeper nog vragen heeft. Wanneer dit zo is, kan je deze nog kort beantwoorden of een afspraak maken om op een ander moment verder te chatten.

Geef info over je organisatie en contactmogelijkheden

Sluit af door te zeggen dat de oproeper steeds contact kan opnemen met je dienst. Geef mee hoe de oproeper je organisatie kan bereiken. Zoek eventueel de gegevens op van de organisatie die het dichtste bij de woonplaats van de oproeper ligt.

Evaluatie

Vraag naar een evaluatie van het gesprek of biedt de mogelijkheid tot een korte terugkoppeling. Bijvoorbeeld: *'Heeft het gesprek je een beetje tot rust gebracht?'*

Sluit af

De afronding kan ingezet worden als er geen nieuwe inhoudelijke vragen worden gesteld. Als de oproeper plots verdwijnt sluit dan toch op een professionele wijze het gesprek af. Misschien kijkt hij toch nog mee.

De laatste zin mag van de oproeper komen. Je kan bijvoorbeeld zeggen dat de oproeper het programma mag afsluiten.

5. Tot slot

Oplossingsgericht werken vraagt een verschuiving van perspectief en een constante aandacht van de hulpverlener om te blijven denken in termen van oplossingen eerder dan identificeren van het probleem. Deze stappendans kan gevoerd worden in een enkel gesprek maar kan ook het kompas zijn bij een langer traject dat je samen met de cliënt bewandelt.

De oplossingsgerichte benadering vertrekt vanuit een aantal principes en acties die best omschreven worden als een vrije dans tussen hulpverlener en cliënt. Eerder dan de ‘deskundige’ te zijn die zijn weten aan de cliënt doorgeeft, wordt de hulpverlener een bondgenoot die op gelijkwaardige basis meezoekt naar mogelijke oplossingen. Binnen dit perspectief is de cliënt de expert van zijn leven.

**“Trop se pencher
sur eux,
c'est la meilleure
position
pour recevoir
un coup de pied
au derrière.”**

— *Fernand Deligny*

De grondhouding van de begeleider is die van het ‘niet-weten’. Wat niet wil zeggen dat de hulpverlener geen kennis, ervaring, expertise heeft/moet hebben, maar wel dat hij/zij bereid is die kennis voorlopig op te schorten en zo vrij mogelijk naar de cliënt kan luisteren. Elke situatie, elk verhaal is anders. Kennis over een bepaalde problematiek is niet hetzelfde als kennis over iemands’ leven, over hoe een cliënt zijn wereld beleeft. De hulpverlener laat z’n vooraf gemaakte oordelen (over aanpak, oorzaken, doelstellingen) los om samen met de cliënt op zoek te gaan. Waarbij het de hulpverlener is die leert van de cliënt.

Ook daarom vereist de oplossingsgerichte benadering veel explicitering. Er worden veel vragen gesteld die peilen naar de subjectieve beleving, niets wordt als evident aangenomen.

Dit geldt des te sterker wanneer we de koppeling maken tussen oplossingsgericht werken en onlinehulp. De kanalenreductie en mogelijkheid tot volledige anonimiteit verplichten de hulpverlener al van bij aanvang om vragen te stellen, om niets zomaar te veronderstellen en heel expliciet te bevragen en dingen te benoemen die in een face to face contact misschien achterwege zouden blijven.

6. Bronnen

Buist, B. (2008). *De acht stappendans van oplossingsgericht coachen*.

<http://www.werktgoed.nl/kennisbank/de-acht-stappendans-van-oplossingsgericht-coachen>

de Shazer, S. (1985). *Keys to Solution in Brief Therapy*. New York, NY: W W Norton and Company.

van Den Brink, E., *Zoek geen problemen maar oplossingen*. GGZet Wetenschappelijk, 10-2, pp.4-18

Vanderheijden, F., *Oplossingsgericht werken, een handleiding*. http://de-raet.be/pdf/oplossingsgericht_werken.pdf

7. Bijlage oplossingsgericht werken online: vragen en technieken

7.1. Oplossingsgerichte vragen

Contact maken

- o Wat zou er nuttig voor je zijn om te bespreken?
- o Waaraan zou je merken dat dit gesprek nuttig voor je is geweest?
- o Wat brengt je hier vandaag? Hoe ben je hier gekomen vandaag?
- o Waarmee ben je hier gekomen vandaag?
- o Welke gedachten heb je over hoe we deze tijd nuttig kunnen gebruiken?
- o Met welk doel ben je hier gekomen vandaag?
- o Wat zou dit gesprek voor jou de moeite waard maken?
- o Voordat we beginnen, mag ik je vragen: wat gaat er al (een beetje) beter?

Probleem en zijn context verkennen

- o Wat wil je dat er anders wordt?
- o Waaraan wil je iets veranderen?
- o Wat zou er door onze gesprekken moeten veranderen?
- o Hoe kunnen we dit het beste bespreken?
- o Hoe belangrijk is het voor jou om deze verandering te realiseren?
- o Wat heb jij er voor over?
- o Wat zou je daar over willen bespreken?
- o Wat merkt je partner, vrienden, ouders,...?
- o Bij wie kan je met die dingen terecht?
- o Is er iemand die nu weet hoe het echt met je gaat?
- o Je hebt vast een goede reden om
- o Wat wil je dat het resultaat wordt?
- o Wat wil je bereiken?
- o Wat wil je dat er straks beter gaat?

Complimenteren

- o Hoe kun jij elke dag zulke moeilijke situaties het hoofd bieden?
- o Wat helpt je om het vol te houden?
- o Hoe kun jij aan jezelf uitleggen hoe je het gegeven je moeilijke omstandigheden zo goed doet als je het doet?
- o Hoe slaagde je erin om het vol te houden voordat je uitviel?
- o Hoe heb je het voor elkaar gekregen om....
- o Welke positieve eigenschappen horen bij jou, gegeven je verhaal...
- o Welke complimenten krijg je van...?
- o Wat maakt dat je zo goed bent in.....
- o Wanneer ben je trots en tevreden?

Toekomstgerichtheid, doelen definiëren

- o Stel, het probleem is opgelost. wat gaat er dan beter...en wat nog meer?
- o Wat valt anderen op als de situatie is opgelost?
- o Wat zie je jezelf doen als het probleem is opgelost?

- o Hoe wil je dat de situatie wordt?
- o Wat wil je dat er in de plaats van het probleem komt?
- o Hoe zou het eruit zien op positie 10 op de schaal? Wat zou het verschil zijn?
- o Wat zou het voordeel zijn als je dat voor elkaar krijgt?
- o Hoe zal dat een verbetering voor je zijn?
- o Wat zou het voor anderen opleveren?
- o Hoe zou het de relatie met anderen verbeteren?

Positieve uitzonderingen benoemen

- o Wat gaat er al goed waarom dat het een ... op de schaal is?
- o Wat heeft tot nu toe geholpen?
- o Wat van wat werkt zou je meer kunnen doen?
- o Wanneer gaat het beter?
- o Wanneer is het probleem minder aanwezig?
- o Waarmee heeft dit te maken?
- o Wat zeggen anderen dat werkt?
- o Wanneer ging het beter? Waar merkte je dat aan?
- o Wat was er toen anders? Hoe deed je dat?
- o Waarover ben je tevreden? Wat gaat er goed in je leven?
- o Wat wil je behouden van de huidige situatie?

Resources zoeken en benoemen

- o Welke sterke kanten heb jij ingezet bij...
- o Het is sterk hoe je je werk/studies hebt kunnen blijven doen onder zulke moeilijke omstandigheden. Hoe doe je dat?
- o Waar vind jij jezelf goed in, waar ben je trots op?
- o Waar vinden anderen je goed in?
- o Welke dingen lopen wel nog goed?

Voortgang monitoren

- o Wat gaat er al beter?
- o Wat nog meer?
- o Hoe sta je nu op de schaal?
- o Wat viel je op dat kan helpen?
- o Hoe heb je die verbetering voor elkaar gekregen?
- o Wat van wat je hebt geprobeerd werkte, al was het maar een beetje?
- o Wat vond de ander dat beter ging?
- o Wat zou je nog meer kunnen doen?

7.2. Gebruik van technieken

De wondervraag

Door een 'stel dat'-vraag te formuleren, brengt de hulpverlener zijn cliënt in een denkbeeldige situatie, waarin zijn probleem in een keer geheel opgelost is. De hulpverlener vraagt bijvoorbeeld: 'stel dat jij direct na ons gesprek naar huis gaat en de dag afmaakt. Je doet wat je normaal doet en dan ga je naar bed. Terwijl je slaapt, gebeurt er een wonder. De problemen waarvoor je hier nu zit

zijn verdwenen. Maar je slaapt, dus je weet niet dat het wonder heeft plaatsgevonden. Als je morgen wakker wordt, wat zullen dan de eerste dingen zijn waaraan je merkt dat het wonder heeft plaatsgevonden?’

De kracht van de vraag is dat hij de aandacht van de cliënt heel snel verschuift van het probleem naar de gewenste toekomst. Een focus dus op de oplossing in plaats van het probleem. De cliënt kent zijn probleem al tot in den treure, maar voor de oplossing heeft hij verbeeldingskracht nodig. Daarmee richt de Wondervraag zich op de vindingrijkheid, kracht en wijsheid die mensen zelf al in huis hebben, maar waar ze op de een of andere manier geen voeling hadden of kregen. Je kunt die oplossing verbeelden in een verhaal of een tekening. Daardoor komen gemakkelijker ideeën naar boven om de oplossing daadwerkelijk te bereiken.

Waarschijnlijk moet de cliënt er eerst even over nadenken, maar als hij eenmaal beelden krijgt over zijn eigen Wonderdag, begin het werken aan de eigen oplossing. In de vraagstelling is het van belang om mensen zelf na te laten denken over eventuele oplossingen (eigen kracht, wijsheid en vindingrijkheid) en juist daar op door te vragen. Daarna start je met het maken van een actieplan (met wat, wie en hoe) om te komen de oplossing.

<http://www.idenmaker.blogspot.be/2010/01/stel-jezelf-de-wondervraag.html>

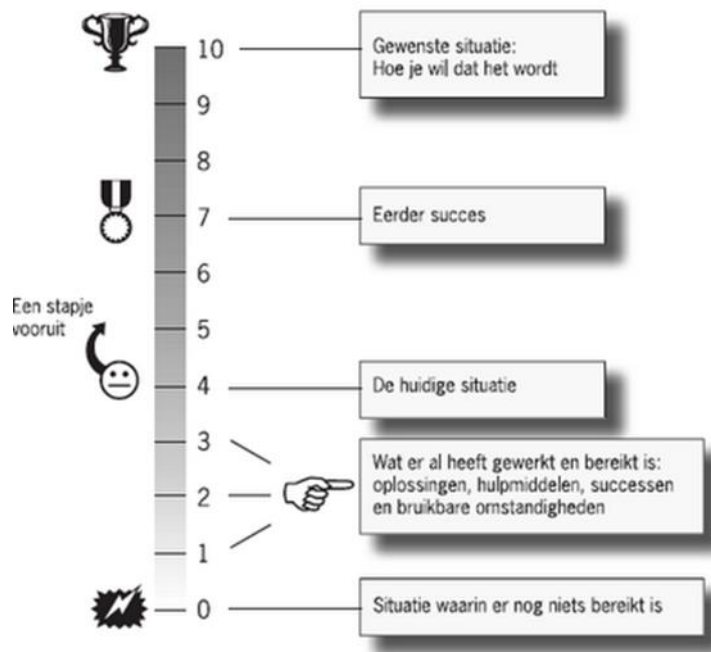
Schalen

Basisstappen bij het stellen van de schaalvraag

Het stellen van de schaalvraag verloopt vaak via een aantal basisstappen. Deze basisstappen bestaan uit een aantal vragen die op een nieuwsgierig onderzoekende en aanmoedigende manier worden gesteld. Hieronder worden deze basisstappen uitgelegd.

Basisstap	Voorbeeldformuleringen
Introductie van de schaal: de schaal wordt uitgelegd.	"Stel je eens een schaal voor van 0 tot 10 waarbij tien staat voor de gewenste situatie, de situatie die is zoals jij wilt dat het wordt, en 0 staat voor de situatie waarin er nog niets gerealiseerd is van de gewenste situatie."
Huidige positie: de coach vraagt naar de huidige positie op de schaal.	"Waar sta je nu op deze schaal?"
Platform: de coach focust op wat er al is en wat al heeft gewerkt.	"Hoe is het je al gelukt om te komen van 0 tot waar je nu staat op de schaal?" "Wat heeft al geholpen?" "Wat werkte vooral goed?" "Hoe lukte je dat?" "Wat heeft nog meer geholpen?"
Eerder succes: de coach vraagt naar een situatie die al beter was.	"Wat is de hoogste positie waarop je recent al eens hebt gestaan op deze schaal?" "Wat was er toen anders? Wat deed jij toen anders? Wat werkte er toen goed?"
Visualiseren hogere positie: nodig de cliënt uit om te vertellen hoe het eruit ziet op hogere posities op de schaal.	"Hoe ziet het eruit op ..?" "Waarom zou jij merken dat je op ... zou staan?" "Wat zou er dan anders zijn?" "Wat zou jij dan anders kunnen doen?" "Hoe zou dat helpen?"
Stap vooruit: de coach nodigt de cliënt uit om te noemen wat voor stapje vooruit hij kan zetten op de schaal.	"Heeft wat we besproken hebben jou op een idee gebracht over hoe je een stapje vooruit zou kunnen zetten?" "Hoe ziet dat stapje eruit?"

De volgende afbeelding (bron [Doen wat werkt](#); Visser, 2009) visualiseert de genoemde stappen:



Verschillende soorten schalen

Zoals gezegd zijn er veel manieren om schaalvragen te gebruiken. Hieronder staan de meest bekende toepassingen van de schaalvraag beschreven.

1. *De successschaal*: dit is de meest bekende toepassing van de schaal. Dit is de schaal waarbij 10 staat voor de gewenste situatie en 0 staat voor de situatie waarin er nog niets van de gewenste situatie gerealiseerd is. Het succes waar deze schaal over gaat kan betrekking hebben op ieder doel dat u relevant vindt zoals beter communiceren, vaardiger omgaan met tegenslag, efficiënter produceren, klantgerichter werken, enzovoorts.

2. *De motivatieschaal*: deze schaal wordt gebruikt om de motivatie van cliënten te bespreken en helpen versterken. Op deze schaal staat de 10 bijvoorbeeld voor: “Ik heb er veel voor over om het doel te bereiken” en 0 voor “Ik heb er niets voor over. Het lijkt misschien wat paradoxaal, maar door het doorlopen van de basisstappen bij schaalvragen kunnen cliënten vaak meer grip gaan ontwikkelen op hun eigen motivatie. Zij leren hun eigen motivatie vaak beter te reguleren. Ze komen erachter hoe het hen lukt om zichzelf te motiveren. Wanneer ze zouden merken dat ze een motivatiedip hebben, kunnen ze die dingen doen die hen eerder hebben geholpen om weer gemotiveerder te worden.

3. *De vertrouwenschaal*: deze schaal wordt gebruikt om het vertrouwen van cliënten te bespreken en te versterken dat zij in staat zullen zijn om de gewenste verandering te bewerkstelligen. Een 10 staat bijvoorbeeld voor: “Ik heb er veel vertrouwen in dat ik dit voor elkaar kan krijgen” en een 0 staat bijvoorbeeld voor: “Ik heb er geen enkel vertrouwen in.” Net als bij de motivatieschaal het geval is leert bij de vertrouwenschaal zijn eigen vertrouwen te reguleren. Dit kan een sterk stimulerend effect hebben. Indien een cliënt er weinig vertrouwen in heeft dat hij ergens toe in staat zal zijn dan is het niet logisch dat hij veel gaat ondernemen om het voor elkaar te krijgen. Zo gauw zijn vertrouwen toeneemt, wordt de drempel verlaagd om in actie te komen.

4. *De zelfstandigheidschaal*: Een belangrijk uitgangspunt bij oplossingsgericht werken is dat we willen voorkomen dat cliënten afhankelijk worden van coaches. De zelfstandigheidschaal kan daarbij

helpen. Deze schaal wordt gebruikt om de zelfstandigheid van cliënten te versterken. Een 10 op deze schaal staat bijvoorbeeld voor: “Ik weet hoe ik zelfstandig verder kan en heb daar geen hulp meer bij nodig” en een 0 kan bijvoorbeeld staan voor: “Ik weet helemaal niet hoe ik hiermee verder moet en heb hulp nodig.” De zelfstandigheidschaal wordt vaak gebruikt in situaties waarin de cliënt één of ander keuzeprobleem heeft, bijvoorbeeld een loopbaanvraagstuk. Het voordeel van de zelfstandigheidschaal is dat coachingstrajecten of therapieën niet langer hoeven te duren dan strikt noodzakelijk. Terwijl het probleem zelf wellicht nog niet helemaal is opgelost hoeft dit niet te betekenen dat de hulpverlening door hoeft te gaan. De cliënt kan vaak zelfstandig vooruit.

Enkele tips bij het gebruik van schaalvragen

Wat te doen als de cliënt nu op 0 staat?

In de meeste situaties zullen cliënten hun huidige situatie op de schaal beschrijven met een score tussen de 0 en de 10. Maar af en toe komt het ook voor dat mensen wel degelijk zeggen dat ze nu op de 0 staan. In dat geval kunt u uiteraard als coach niet vragen hoe het gelukt is om van 0 te komen tot de huidige positie aangezien die huidige positie 0 is. Wat kunt u in zo'n situatie wel doen? Als iemand aangeeft dat hij op 0 staat dan wil hij u meestal laten merken hoe erg zijn situatie is. De oplossingsgerichte coach toont begrip en erkent wat de cliënt zegt. Vervolgens is het goed om de copingvraag te stellen, bijvoorbeeld op de volgende manier: *‘Wat maakt dat je door kunt gaan onder zulke moeilijke omstandigheden?’* De copingvraag helpt mensen in moeilijke omstandigheden om nieuwe energie te vinden om hun problemen het hoofd te bieden. Vaak ontstaat er dan ook weer een goede basis om over verder te praten. Als de cliënt bijvoorbeeld zegt: *‘Het lukt mij om vol te houden omdat ik mijn kinderen niet wil teleurstellen’* dan kan de coach daar weer op doorvragen, bijvoorbeeld door te vragen: *‘Waarom zou je merken dat je kinderen niet teleurgesteld hoeven te zijn?’*

Het belang van effectieve schaalankers.

Bij het gebruik van schalen is het belangrijk om de schaalankers, vooral de 10-positie zorgvuldig te definiëren. Schalen werken vaak het beste als de 10-positie niet zo zeer in ideale termen wordt omschreven (de ideale toekomst) maar in plaats daarvan in termen van een situatie die goed genoeg is (de gewenste situatie). Het definiëren van de 10-positie als ideaal wordt ontraden om twee redenen. De eerste reden is dat de ideale situatie er een is die nooit bereikt zal worden. Probleemloze, ideale situaties komen niet voor. Er zijn altijd problemen, uitdagingen, spanningen en dergelijke, die horen bij het leven. Het is dus niet realistisch om de 10 als ideaal te definiëren. De tweede reden is dat het definiëren van de 10 als ideaal er toe leidt dat de cliënt zijn huidige situatie lager zal inschatten. Bij een 10 die u definieert als ideale situatie scoort de cliënt zichzelf misschien op een 2, terwijl hij bij een 10 die gedefinieerd is als de situatie waar u tevreden over zou zijn misschien wel een score 4 of 5 zou geven. Kortom, het te rooskleurig definiëren van de 10-positie kan demotiverend werken.

Visser, C. (2009). Oplossingsgerichte schaalvragen,
<http://artikelencoertvisser.blogspot.be/2009/02/oplossingsgerichte-schaalvragen.html>