

Oplossingsgericht Werken

Oplossingsgericht werken in de praktijk

Oplossingsgericht werken is geen theoretische methode die achter een bureau is bedacht, maar juist ontstaan vanuit de praktijk. Het is ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg in de VS in de jaren 1980 door tijdens gesprekken kleine veranderingen (toevoegingen en weglatingen) door te voeren in de manier van vragen stellen en luisteren. Zo werd ontdekt wat daadwerkelijk effect heeft. Het doel is om mensen sneller te helpen richting een gewenste situatie – met minder nadruk op het probleem, en meer op de vooruitgang.

Achtergrondgedachte is dat er geen lineair verband is tussen oorzaak en gevolg, zoals bij medische of technische problemen. Er zijn vele factoren die meespelen, zoals omstandigheden, opvoeding, karakter, DNA. Het bleek niet persé zinvol te zijn om lang bij de oorzaak stil te staan. Veel effectiever is je te richten op de oplossing. Problemen worden niet genegeerd, maar zijn niet het uitgangspunt van het gesprek.

Deze manier van werken wordt inmiddels breed toegepast in zorg, welzijn, onderwijs en coaching. Het gaat uit van de kracht van de cliënt en kijkt vooral naar wat al goed werkt en hoe dat uitgebreid of versterkt kan worden.

Wat is het verschil met traditionele aanpakken?

Probleemgerichte benadering	Oplossingsgerichte benadering
• wat er misgaat, • waar het vandaan komt, • en waarom het probleem bestaat.	• wat de cliënt wél wil, • wat al een beetje werkt, • en hoe er stappen gezet kunnen worden richting het gewenste resultaat.
Doel is probleem op te lossen	Doel is verandering teweeg brengen

Positieve Psychologie	Oplossingsgericht Coachen
Gericht op vergroten van welzijn en floreren op lange termijn	Gericht op concrete verandering in het hier en nu
Potentieel ontwikkelen	Gewenste situatie bereiken
Focus op: Sterke kanten, positieve emoties, zingeving, relaties, prestaties	Focus op: Wat werkt? Wat wil je? Wat kun je al?

Oplossingsgerichte Workflow

1. Achterhaal de Hamvraag

=> de Hamvraag is de hulpvraag van je cliënt

=> geen hulpvraag, dan kun je niet coachen (beïnvloeden kan wel)

2. Geef erkenning

Erkenning is belangrijk, aangezien we niet de 'hoe is het zo gekomen'-vraag stellen.

Houd het kort: wat erg, vervelend zeg, jeetje, Ah ja, het is ook wel een beetje zoeken. Ja, het is ook best hard werken. Er speelt ook veel. Goh.

NIET: ik hoor wat je zegt. Ik zie dat het je raakt.

VB: Ik werd gediscrimineerd! Wat vervelend dat je dat zo ervaart.

Doe het oprecht empatisch.

3. Nuttigheidsvraag: achterhaal het doel en het nut

Wat is de gewenste situatie en wat levert je dat op?

- Wat wil je dat er veranderd is als ik om 12.00 uur weg ga;

- We gaan deze ochtend samen werken, waar hoop je op?

Disclaimer: de meeste mensen geven geen antwoord op je vraag.

Luisteren, erkenning geven. Als het heel lang duurt zeg je: goh, er speelt hartstikke veel, wat goed dat je mij hebt ingeschakeld. Waar hoop je op?

(En dan de stilte laten vallen en later kun je zeggen: het is ook een lastige vraag, neem je tijd)

- In het begin heb je dit en dat aangegeven... Zitten we nog op het goede spoor?

- Zullen we even terugkijken naar waarom ik hier zit?

4. Wat gaat er al goed?

Wat werkt al?

En wat nog meer?

Wat kunnen we nog meer doen?

Tijdens de opruimsessie is het doel om de cliënt zelf keuzes te laten maken. Als de normen waarlangs getoetst wordt wat kan blijven en wat weg gaat zijn vastgesteld, help je de cliënt door juist gesloten vragen te stellen. Dit dwingt tot het maken van een keuze.

5. Tips

- Open vragen om het doel en nut te achterhalen
Hoe , wanneer, wat, welke....
(Hoe wil je je voelen, Wanneer wil je welk resultaat zien? Wat wil je bereiken?)
- Gesloten vragen om te helpen een keuze te maken
(Voldoet dit aan jouw bewaarcriteria?)
- Vermijd vragen die tot veel gespreksstof leiden
Wat ging er goed?
- Stel vragen zonder oordelen (geen waarom, geen nog/al)
- Geen probleemonderzoek
- Geen (ongevraagd) advies
- Volg het tempo van de klant
- Niet confronterend => gericht op nut
- Wat in de onderstroom zit, blijft in de onderstroom
- TBU (True But Useless)
Weet je wat je moet doen: gewoon grote schoonmaak houden
(Zoiets als tegen iemand met anorexia zeggen: joh, weet je wat jij moet doen, gewoon een boterhammetje extra eten)
- Luister en formuleer daarna pas je vraag
- Herhaal het laatste wat iemand zegt en zet er een vraagteken achter
- Geen indirecte complimenten
- Coachen is vooral veel werken aan jezelf 😊

Oplossingsgerichte vragen

Vragen die oplossingsgericht zijn, zetten mensen aan het denken op een positieve, activerende manier. Ze helpen om:

- hun eigen mogelijkheden te ontdekken,
- vertrouwen op te bouwen,
- en concrete stappen te benoemen.

Oplossingsgerichte vragen maken het gesprek gericht op resultaat én op motivatie. Door te vragen naar successen, uitzonderingen of gewenste situaties, breng je de ander in een constructieve denkstand.

1. **"Wat zou er anders zijn in huis als je daar meer rust zou ervaren?"**
(Focus op gewenste situatie)
2. **"Hoe merk je dat het al een klein beetje beter gaat op sommige dagen?"**
(Wat werkt al?)
3. **"Stel dat je straks klaar bent met opruimen, wat zou je dan als eerste willen doen in je huis?"**
(Verbeelding van resultaat)
4. **"Welke plek in huis zou, als die georganiseerd is, het meeste verschil voor je maken?"**
(Prioriteit vanuit gevoel van opbrengst)
5. **"Wat heb je eerder gedaan dat je een beetje op weg hielp?"**
(Bestaande hulpbronnen benutten)
6. **"Wat geeft je vertrouwen dat dit gaat lukken?"**
(Versterken van het geloof in eigen kunnen)
7. **"Wie of wat zou je kunnen helpen om dit makkelijker te maken?"**
(Hulpbronnen activeren)
8. **"Op een schaal van 1 tot 10: hoe georganiseerd voelt je huis nu? Wat maakt dat het geen 1 is?"**
(Schaalvraag met focus op wat er al is)
9. **"Wat zou een volgende kleine stap kunnen zijn die nu haalbaar voelt?"**
(Actiegerichte mini-stap)
10. **"Wat wil je over een week tegen jezelf kunnen zeggen als je terugkijkt op vandaag?"**
(Terugkijken op toekomstig succes – mentale ankerpunt)

Oefening 1: Is deze vraag Oplossingsgericht?

Bekijk elke vraag hieronder. Beoordeel of deze oplossingsgericht is. Als je denkt van niet, benoem dan waarom niet – en waar de vraag afwijkt van de oplossingsgerichte richtlijnen (bijvoorbeeld: gesloten, probleemgericht, suggestief, geen erkenning, geen doel, enz.).

1. Waarom lukt het je steeds niet om de spullen weg te doen?
2. Wat zou er voor jou veranderen als je kast overzichtelijk is?
3. Wat maakt dat je juist vandaag hulp hebt ingeschakeld?
4. Welke kleine stap zou je deze week al kunnen zetten?
5. Heb je niet gewoon te veel spullen?
6. Op welke momenten lukt het al een beetje om structuur te houden?
7. Wat wil je dat er na onze afspraak veranderd is?
8. Wat zou je kind merken als er meer rust in huis is?
9. Waarom heb je dit al die tijd uitgesteld?
10. Welke plek in huis zou de meeste rust geven als die op orde is?
11. Ben je dan niet gewoon een beetje lui?
12. Hoe is het je gelukt om vorige keer tóch iets op te ruimen?
13. Wat zou je doen als je zeker wist dat het zou lukken?
14. Wie of wat kan jou helpen om dit vol te houden?
15. Wat wil je over een maand bereikt hebben – al is het iets kleins?

Oefening 2. Activeer je klant

Jullie zitten in een opruimsessie met een klant. Eén persoon is de coach, de ander is de coachee. De coachee kiest een uitspraak en maakt een verhaal daaromheen.

De coach:

1. Geef erkenning
2. Stel 3 wedervragen (consequent oplossingsgerichte vragen)
3. Benoem 1 algemeen organizer-principe (verwoord alsof het niet van jou komt)

1. Wat te doen met de broek die 2 maten te klein is?

2. Liefdesbrieven:
Wat moet ermee gebeuren?

3. De oude computer op zolder.
Wat te doen?

4. Wat te doen met het 'nestje Tupperware' in de keuken?

5. Wat te doen met de babykleertjes van mijn pubers?



Oefening 3. Evalueer de stage

De één vraagt naar wat er is gelukt in je stage. Vraag daar op door (stel zoveel mogelijk vragen over wat en waarom het goed ging)

Oefening 4. De klant zegt....

Wat zijn veel voorkomende opmerkingen van de klant?

Hoe reageer je daarop?

- Ik begin wel na de Kerst
- Ik heb ze cadeau gekregen, dus kan ik niet wegdoen.
- Ik heb dit misschien wel nodig?
- Ik wil niets, ik ben moet
- Ik heb geen energie.

Verdieping: 1-2-3 Opgelost Methode

Wij onderscheiden drie stromingen in coaching gebaseerd op Het Evolutie Systeem afhankelijk van het bewustzijnsniveau van de cliënt.

1.	2.	3.
Oplossingsgericht	Transformatief	Transcendent

Het Evolutie Systeem

1 ^e Pijler	2 ^e Pijler	3 ^e Pijler
Kind	Puber	Volwassene
Zorg	Waarheid	Overzicht
Afhankelijk	Onafhankelijk	Samenwerken
Focus op anderen	Focus op jezelf	Focus op jezelf en anderen
Overleven	Leven	Vliegen
Limbisch Systeem	Neocortex	Prefrontale Cortex
Ene kant	Andere kant	Meerdere kanten
Eendimensionaal	Tweedimensionaal	Multidimensionaal
Verzamelen (+)	Onderscheiden (+)	Verheffen (+)
Versplinteren (-)	Verdoezelen (-)	Vernederen (-)
Argumenten	Belangen	Verlangen
Feiten	Perspectieven	Nieuwe elementen
These	Antithese	Synthese
Slachtoffer of dader	Slachtoffer en dader	Slachtoffer noch dader
Ik moet	Ik wil	Ik kan
Pijn-gemotiveerd	Plezier gemotiveerd	Inzicht gemotiveerd
70% van de mensen zit hier	25% van de mensen zit hier	5% van de mensen zit hier

Toepassing voor Organizers

1.	2.	3.
Verzamelen	Onderscheiden	Verbeteren

Oefening

Waar zit jouw cliënt?

Waar zit je zelf?

Welke vragen kun je stellen om je cliënt een stapje te laten zetten?

Literatuur:

- The Journal of Solution Focus in Organisation (2011)
- Positive Psychology and Solution Focus, Frederike Bannink & Paul Z. Jackson
- Opgewonden Standjes en Bevredigende Oplossingen, Hilde Kroon
- *Transcendente conflictoplossing: de derde generatie conflictoplossing*, Hilde Kroon