



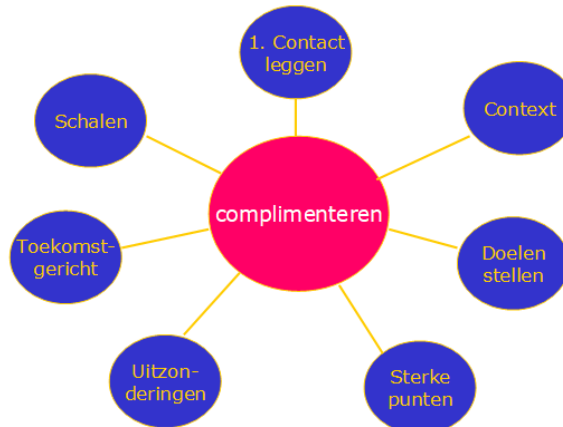
Oplossingsgerichte gespreksvoering: waar te beginnen?

De 8 stappendans geeft een overzicht van stappen die in je oplossingsgerichte gesprek langskomen en die je in een vrije volgorde kunt volgen.

De acht stappendans van een oplossingsgericht gesprek

Als gespreksleider houd je in het contact zorgvuldig de volgende stappen in het oog, maar wel zoals het gaat bij een vrije dans: naar eigen inzicht en afhankelijk van de danspartner bepaal je welke stap op welk moment het meest nuttig is en welke stap het meest nuttig aansluit op de voorgaande.

8 STAPPEN DANS



1. Contact leggen.

De onbetwiste nummer 1: een goede werkrelatie is de motor voor verandering. Aandacht en interesse is de basis voor verdere samenwerking. Al klinkt het zo vanzelfsprekend: in het eerste contact kun je al een bron van mogelijkheden en aanknopingspunten ontdekken die in een later stadium van groot belang kunnen zijn. Deze verhalen gaan vaak niet over problemen maar juist over mogelijkheden.

Je herkent hier al krachtbronnen; resources zoals dat genoemd wordt!

Context verhelderen (en problemen onderkennen):

Hierbij verken je het probleem en de context waarbinnen het zich afspeelt zonder dat je uitgebreid aandacht besteedt aan de oorzaak van het probleem. 'Wat is de kern van het probleem, waarbinnen speelt zich dat af, en hoe hindert dit probleem je?'. Er wordt soms gedacht dat oplossingsgericht werken een positieve veranderbenadering is (klopt!) en dat je daarom geen aandacht moet besteden aan problemen (klopt niet!). Problemen vormen een belangrijk startpunt bij oplossingsgericht werken.

Het onderkennen van problemen is belangrijk. De manier waarop je er aandacht besteedt is cruciaal. Bij oplossingsgericht werken besteed je aandacht aan wat het probleem is en hoe je er binnen een gegeven situatie last van hebt. Maar daar houdt het dan ook mee op.

**Doelen stellen (en/of succes beschrijven):**

Wanneer je (samen) hebt vastgesteld wat het probleem is, kun je vragen wat je gesprekspartner in plaats van het probleem zou willen hebben. De gewenste situatie wordt in gedragstermen omschreven. Je kunt hierbij helpen door vragen te stellen als "Wat zou er anders zijn als het probleem opgelost is?" En: "Hoe zou je je gedragen als jij je doel bereikt hebt?" Of. "Hoe zul je merken dat er succes is? Wat zal er dan beter of anders gaan? Hoe zul je je dan anders kunnen gedragen? "

Sterke punten ontdekken:

De aanleiding voor een gesprek is vaak dat je gesprekspartner niet meer in staat is zijn eigen krachten te vinden en te gebruiken. Door oplossingsgerichte vragen te stellen help je om opnieuw toegang te krijgen tot die krachten. 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 is de bron om uit te putten.

Wat werkt goed? Wat werkt ondanks de problemen al wel? In de kennismaking stroomt het vaak al aan krachten. Allemaal hulpmiddelen die kunnen worden ingezet bij het oplossen van het probleem.

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 omslag van probleem denken naar oplossingsgericht denken wordt in deze fase voelbaar duidelijk. Helpende vragen: "wanneer deed het probleem zich niet voor of minder voor? Beschrijf de situatie eens: wat was er anders?"

Er zijn altijd uitzonderingen op het probleem. En deze uitzonderingen vormen de sleutel tot het vinden van oplossingen voor het probleem.

Vraag door op de positieve uitzonderingssituatie en help te onderzoeken welke gedragingen en omstandigheden het mogelijk hebben gemaakt dat deze situatie (wat) beter was. Probeer deze gedragingen en omstandigheden opnieuw te creëren. "Wat veroorzaakte dit succes? Wat was jouw bijdrage aan het succes? Hoe deed je dat?"

Schalen:

Een goed hulpmiddel is het gebruik van schalen: van 0 (het probleem op z'n ergst) tot 10 (de doelen zijn naar tevredenheid gerealiseerd). Er wordt gevraagd waar hij/zij nu staat op die schaal. De aandacht wordt gericht op hoe hij/zij dat punt op de schaal heeft weten te bereiken. Als hij/zij nu op een 5 staat dan zou je kunnen zeggen: "Een vijf? Geweldig. Wat maakt het een vijf? Wat zit daar in?" Dit helpt om te ontdekken welke oplossingen hij/zij heeft bereikt om van 0 naar 5 te komen. Als iemand zich zeer laag plaatst (bijvoorbeeld op een 2) dan zou je kunnen vragen: "Aha, hoe komt het dat het geen 0 is?" En zelfs als wordt gezegd 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? Wat doe je daaraan?". Gebruik van schalen is buitengewoon behulpzaam en zeer oplossingsgericht.

**Toekomstgerichtheid.**

Toekomstprojecties over hoe het eruit zal zien als het probleem zich niet of in mindere mate voordoet helpt om de oplossing die je gesprekspartner voor ogen heeft te visualiseren. De wondervraag is hier zeer bruikbaar.

Hiermee wordt gevraagd om in detail te beschrijven hoe de situatie is als er een wonder heeft plaatsgevonden en de huidige problemen zouden zijn opgelost. Het uitnodigen van je gesprekspartner om zijn of haar situatie te visualiseren zonder het probleem heeft vaak een wonderbaarlijk sterk effect. Het geeft energie, verschaft hoop op een betere toekomst en start een positieve kettingreactie. Een belangrijk onderdeel in dit stadium is om kleine stapjes vooruit te zetten, in plaats van grote sprongen. Het is namelijk vaak veel makkelijker om de motivatie te vinden om een kleine stap te nemen dan een grote stap, en kleine stappen leiden vaak tot het op gang brengen van grotere veranderingen. Hoe meer je vastzit in je probleem, hoe kleiner de stap moet zijn.

Complimenteren.

Complimenteren is van groot belang om de eigenwaarde in elke fase van het oplossingsgericht proces te versterken. Het zet aan tot samenwerking, vergroot het vertrouwen en verlegt de aandacht van problemen naar oplossingen. Complimenteren staat centraal in het schema omdat in elke stap van het proces een compliment te geven is. Of dat nu om de beschrijving van het probleem gaat, en nadenken over succes, eerdere prestaties of het openstellen voor verandering is. Vaardig complimenteren is een belangrijke bekwaamheid in het voeren van een oplossingsgericht gesprek.

In elke stap van het gesprek kun je complimenteren.

Vaardig complimenteren is een belangrijke bekwaamheid van de gespreksleider bij het voeren van een oplossingsgericht gesprek.