



Gespreksvaardigheidstraining voor begeleiders

van het Dolfijnenhuis te Kampen

Programmabeschrijving



Karen van der Zande-Loos
Gedragsdeskundige/trainer, Bureau STERK
2022

I. Zakelijke zaken

Doelstellingen van de training

- Doelgericht communiceren met cliënten en met elkaar
- Vaardigheid om regie te voeren verbeteren
- Methodisch werken op basis van professionele communicatietechnieken
- Samenwerking verbeteren door eenheid van taal, 'elkaar goed verstaan' en bewust bekwame toepassing van communicatievaardigheden

Inhoud & Planning

Dag 1. 16/02/2022, 10.00 – 13.00 uur	Structuur van het gesprek
Dag 2. 02/03/2022, 10.00 – 13.00 uur	Motiverende gespreksvoering (MGV)
Dag 3. 16/03/2022, 10.00 – 13.00 uur	Oplossingsgericht werken (OGW)
Dag 4. 30/03/2022, 10.00 – 13.00 uur	Verbindende (of geweldloze) communicatie (VC)
Dag 5. 13/04/2022, 10.00 – 13.00 uur	Hulpmiddelen, wensen, herhaling en afronding

Deelnemers aan de training

De training is bedoeld voor medewerkers van het Dolfijnenhuis die cliënten begeleiden.

Contactgegevens trainer en contactpersoon bureau STERK

Karen van der Zande-Loos : zandeloos2012@gmail.com
Robinet Bargeman : rbargeman@bureausterk.nl

Lesmateriaal

Verkrijgbaar via: <https://bureausterk.nl/training-dolfijnenhuis>

Bijlagen bij deze programmabeschrijving, opdrachten en hand-outs in de training

Aanbevolen literatuur

Bannink, F. *Oplossingsgerichte vragen, Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. (2018). Pearson.

Giessen, E. van der. *Samen werkt het beter, oplossingsgericht werken in de gehandicaptenzorg*. (2018). Breindok.

Miller, W.R., Rollnick, S. *Motiverende gespreksvoering, mensen helpen veranderen*. (2014). Ekklesia.

Rosenberg, M.B. *Geweldloos communiceren, hoe doe je dat?* (2014). Lemniscaat.

Veen, M. van der. *Praktijkgids motiverende gespreksvoering social work, coachen bij gedragsverandering*. (2021). Houten.

II. Dag 1. Structuur van het gesprek

Doelstelling: vergroting van de vaardigheid om regie te voeren door een doelgericht en gestructureerd gesprek.

Programma:

1. Welkom en inleiding: kop (1, 2, 3) – romp (4, 5, 6) – staart (7, 8)
 - Op het gemak stellen (welkom en huisregels), relatie leggen (inchecken & ervaringen), doelstelling regievoeren (uitleg, materiaal, oefening en modelleren)
 - Wat gaan we doen tijdens de trainingdagen?
 - Programma van vandaag
 - Materiaal (hardcopy en digitaal)
 - Link met traject STERKscan/gesprekskaart
2. Inchecken: deel een ervaring van afgelopen week die je een goed gevoel heeft bezorgd. Welke rol speelde communicatie daarbij? Wat leert ons dat?
3. Ervaringen:
 - Wat is je bijgebleven van eerdere scholing/training/ervaring/literatuur?
 - Welke waardering geef je daaraan?
 - Welke leerbehoefte heb je waar het gaat om communicatie?
4. Uitleg regievoeren door structurering van het gesprek: kop – romp – staart
 - Parallele processen: opbouw training – bewust bekwame gespreksvoering.
 - Wat zit er in de drie onderdelen? Bijzondere aandacht voor kop en staart.
 - Oefening in de groep: op het gemak stellen door een positieve insteek: complimenteren, 'naastpositie' en oog voor het belang van de ander.
 - Feedback in de triade én in het cliëntgesprek: first-things-first en sandwichmodel.
5. Oefenen in triades
 - Kop- en staartoefeningen
 - Feedbackoefeningen: de kracht van complimenten en de sandwich
6. Ervaringen delen
 - Wat leverden de oefeningen op?
 - Wat heb je ervaren?
 - Wat zag je bij collega's?
7. Reflectie
 - Reflectie-opdracht
 - Opmerkelijk moment?
 - Inzicht: wat deed je, dacht je, voelde/ervaarde je?
 - Wat neem je mee?
 - Wat heeft aandacht nodig? Van wie, wanneer, hoe?
8. Evaluatie en afsluiting
 - Doelstelling van vandaag, schaalvraag: hoever ben je gekomen?
0 = niets wijzer geworden – 10 = nu weet ik alles van motiverende gespreksvoering.
 - Wat zit er in dat cijfer? Wat is er anders als het nog een punt hoger zou zijn?
 - Hoe ga je daar komen? Wat en wie zijn daarvoor nodig? Voornemens.
 - Tips en tops voor de trainer qua vorm en inhoud met het oog op het vervolg.
 - Volgende keer: compliment over communicatie, oefenen de komende tijd!

III. Dag 2. Motiverende gespreksvoering (MGV)

Doelstelling: vergroten van de vaardigheid om methodisch het gesprek te voeren middels MGV.

Programma:

1. Terugblik vorige keer en wat gaan we vandaag doen?
Aandacht voor dingen die gedeeld moeten worden.
2. Inchecken: geef je meest nabije collega een compliment over iets wat met zijn/haar communicatievaardigheid te maken heeft en dat je in de voorgaande dagen hebt waargenomen.
Herhaling: de kracht van complimenten en het sandwichmodel.
3. Ervaringen
Wat weet je van motiverende gespreksvoering?
Welke soorten vragen ken je?
Welke soorten vragen heb jij deze week gesteld?
4. Uitleg
 - Motiveren tot gedragsverandering via communicatie
 - Technieken genoemd op de kaart: LSD, soorten vragen, gevoelsreflecties, enerzijds... anderzijds (dilemma's, twijfels en tegenstellingen), herformuleren/heretiketteren
 - En verder: verbale en nonverbale communicatie, de kracht van stiltes, metacommunicatie, ...
 - Warme en koude vragen
5. Oefenen in triades
 - Oefening LSD
 - Oefening gevoelsreflectie
 - Oefening reframen/herformuleren/positief heretiketteren
 - Oefening enerzijds... anderzijds...
6. Ervaringen delen
 - Wat leverden de oefeningen op?
 - Wat heb je ervaren?
 - Wat zag je bij collega's?
7. Reflectie
 - Opmerkelijk moment?
 - Inzicht: wat deed je, dacht je, voelde/ervaarde je?
 - Wat neem je mee?
 - Wat heeft aandacht nodig? Van wie, wanneer, hoe?
8. Evaluatie en afsluiting
 - Doelstelling van vandaag, schaalvraag: hoever ben je gekomen?
0 = niets wijzer geworden – 10 = nu weet ik alles van motiverende gespreksvoering
 - Wat zit er in dat cijfer? Wat is er anders als het nog een punt hoger zou zijn?
 - Hoe ga je daar komen? Wat en wie zijn daarvoor nodig? Voornemens komende week.
 - Tips en tops voor de trainer qua vorm en inhoud met het oog op het vervolg
 - Voor volgende keer om vast over na te denken: dromen... wat zou jij willen bereiken met je communicatievaardigheden? Wat zien, horen en ervaren anderen dan van jouw vaardigheid? Wat levert het op?

IV. Dag 3. Oplossingsgericht werken (OGW)

Doelstelling: vergroting van de vaardigheid om methodisch het gesprek te voeren middels OGW.

Programma:

1. Terugblik vorige keren en wat gaan we vandaag doen?
Aandacht voor dingen die gedeeld moeten worden.
Welke motiverende technieken heb jij de afgelopen weken toegepast? En welke complimenten heb je gegeven? Wat was het effect?
2. Inchecken: stel je voor, je wordt morgenochtend wakker als een expert op het gebied van communicatievaardigheden. Werkelijk alles is volmaakt op het gebied van jouw gesprekstechnieken. Wat zouden wij dan zien en horen aan jou? Wat was er dan anders dan vandaag? Wat zou je zeggen? Hoe zou je kijken? Welke bewegingen zou je maken? Waar zou je supertrots op zijn?
3. Ervaringen: welke ervaring heb jij met oplossingsgericht werken?
Om wat voor soort oplossingen gaat het? Hoe weet je wat werkt van wat jij doet?
4. Uitleg: kennis, houding en vaardigheden OGW. Het is een manier van kijken naar cliënten, die direct gevolgen heeft voor de bejegening: je ondersteunt hen met hun eigen oplossende vermogen. 'Wat aandacht krijgt groeit': dus meer van doen! En: werkt iets niet: stop er mee!
5. Oefenen in triades
 - Oefening schaalvragen
 - Oefening oplossingsgerichte vragen
 - Oefening wondervraag
6. Ervaringen delen
 - Wat leverden de oefeningen op?
 - Wat heb je ervaren?
 - Wat zag je bij collega's?
7. Reflectie
 - Opmerkelijk moment?
 - Inzicht: wat deed je, dacht je, voelde/ervaarde je?
 - Wat neem je mee?
 - Wat heeft aandacht nodig? Van wie, wanneer, hoe?
8. Evaluatie en afsluiting
 - Doelstelling van vandaag, schaalvraag: hoever ben je gekomen?
0 = niets wijzer geworden – 10 = nu weet ik alles van oplossingsgericht werken.
 - Wat zit er in dat cijfer? Wat is er anders als het nog een punt hoger zou zijn?
 - Hoe ga je daar komen? Wat en wie zijn daarvoor nodig? Voornemens komende week.
 - Tips en tops voor de trainer qua vorm en inhoud met het oog op het vervolg.
 - Voor volgende keer: verzamel tenminste twee voorbeelden van situaties waarin je structuur (kop-romp-staart) hebt aangebracht in een gesprek met een cliënt, collega of leidinggevende.

V. Dag 4. Verbindende communicatie (VC)

Doelstelling: vergroting van de vaardigheid om methodisch het gesprek te voeren via VC.

Programma:

1. Terugblik vorige keren en wat gaan we vandaag doen?
Aandacht voor dingen die gedeeld moeten worden.
Welke oplossingsgerichte vragen heb je gesteld afgelopen weken? En wat was het effect?
2. Inchecken: welke voorbeelden van structuur aanbrengen kun je delen? Wat leverde het op?
Waar zie je nog kansen?
3. Ervaringen: wie heeft er kennis en/of vaardigheden op het gebied van verbindende of geweldloze communicatie?
4. Uitleg
 - Geweldloze of verbindende communicatie (zie hand-out)
 - Ervaring opdoen in spelvorm
5. Oefenen in triades
 - Oefening feiten – gevoelens – noden – suggesties
 - Oefening circulaire vragen
 - Oefening zoeken naar het gezamenlijk belang
6. Ervaringen delen
 - Wat leverden de oefeningen op?
 - Wat heb je ervaren?
 - Wat zag je bij collega's?
7. Reflectie
 - Opmerkelijk moment?
 - Inzicht: wat deed je, dacht je, voelde/ervaarde je?
 - Wat neem je mee?
 - Wat heeft aandacht nodig? Van wie, wanneer, hoe?
8. Evaluatie en afsluiting
 - Doelstelling van vandaag, schaalvraag: hoever ben je gekomen?
0 = niets wijzer geworden – 10 = nu weet ik alles van verbindende communicatie
Wat zit er in dat cijfer?
 - Wat is er anders als het nog een punt hoger zou zijn? Hoe ga je daar komen? Wat en wie zijn daarvoor nodig? Voornemens komende week?
 - Tips en tops voor de trainer qua vorm en inhoud met het oog op het vervolg.
 - Voor volgende keer (1): wat heeft (nog/nogmaals/meer) aandacht nodig in de laatste bijeenkomst? Waar moeten we sowieso tijd aan besteden? Doen: een week van tevoren mailen naar de trainer (zandeloos2012@gmail.com).
 - Voor volgende keer (2): neem een voorbeeld mee van een hulpmiddel dat jij hebt ingezet met/voor/bij een cliënt.

VI. Dag 5. Hulpmiddelen, wensen, herhaling en afronding

Doelstelling: vergroting van de vaardigheid om hulpmiddelen in te zetten en om de vaardigheden die nog extra aandacht nodig hebben nogmaals te oefenen.

Programma:

1. Terugblik vorige keren en wat gaan we vandaag doen?
Welke verbindende vragen heb jij afgelopen weken gesteld? Wat was het effect?
Inventarisatie van wensen en aandachtvragende zaken. Vaststelling van het programma van vandaag.
2. Inchecken: licht het hulpmiddel toe dat jij hebt ingezet voor/met/bij een cliënt.
3. Ervaringen: welke hulpmiddelen zetten jullie in en voor wat voor zaken zoeken jullie nog naar hulpmiddelen?
4. Uitleg hulpmiddelen: hoe laagdrempeliger hoe beter. Je hoeft geen Rembrandt te zijn om iets te tekenen. Bewust bekwaam regie voeren, betekent: voorbereiden! Onbewust bekwaam: improviseren is mogelijk als je de juiste spullen bij je hebt. Vaak is een papier en een stiften al genoeg.
5. Oefenen in triades
 - Oefening netwerkcirkel
 - Oefening tijdlijn
 - Oefening doktersbezoek/dagelijkse routine
 - Brainstorm afspraak nakomen/klokkijken
6. Ervaringen delen
 - Wat leverden de oefeningen op?
 - Wat heb je ervaren?
 - Wat zag je bij collega's?
7. Reflectie
 - Opmerkelijk moment?
 - Inzicht: wat deed je, dacht je, voelde/ervaarde je?
 - Wat neem je mee?
 - Wat heeft aandacht nodig? Van wie, wanneer, hoe?
8. Eindevaluatie en afsluiting
 - Doelstelling van vandaag en doelstellingen van de hele training, schaalvraag: hoever ben je gekomen?
0 = niets wijzer geworden – 10 = nu weet ik alles van gespreksvaardigheden.
Wat zit er in dat cijfer?
 - Wat is er anders als het nog een punt hoger zou zijn? Hoe ga je daar komen? Wat en wie zijn daarvoor nodig?
 - Tips en tops voor de trainer qua vorm en inhoud.

Dank voor je deelname aan de training!

Reflectieopdracht voor de 1^e trainingsdag: een veilige sfeer scheppen

Hoe creëer je een veilige sfeer?

- Door het gesprek aan te gaan alleen op een plek waar niet iedereen je kan horen.
- Door met elkaar af te spreken dat alles wat besproken wordt, niet doorverteld wordt, alleen zonder vermelding van namen. Dus een soort 'geheimhoudingsplicht' die je ook hebt in de beroepspraktijk
- Door elkaar te laten uitspreken en met respect te behandelen. Iedereen mag er zijn, alles mag gezegd worden.
- Door OMA (=Oordelen / Mening geven / Advies geven) thuis te laten en LSD (= Luisteren / Samenvatten / Doorvragen) toe te passen.

Reflectieopdracht vooraf

- Vul de tabel in die hieronder staat. In de tabel staan belangrijke aspecten van de beroepshouding, genoemd.
- Ga voor iedere attitude middels de vijfpuntsschaal na hoe je jezelf inschat, probeer daarbij score 3 te vermijden, onderbouw je oordeel met ervaringen van begeleidingsgesprekken met cliënten en afstemming met je collega's.
- Besluit wat je met deze informatie gaat doen: waar wil je aan werken de komende weken?

Aspecten van de beroepshouding (attitudes)	Niet aanwezig.....Sterk aanwezig 1 - 2 - 3 - 4 - 5 Licht toe: waarop is dit oordeel gebaseerd?
1. Respect Hoe respectvol ben jij ten opzichte van wensen en gewoonten, waarden en normen, de levensbeschouwelijke en culturele achtergrond van je cliënt? Gewenste situatie: je toont respect voor je cliënt tijdens het voeren van het gesprek. Je kunt afhankelijkheid, zelfstandigheid en (on-)verantwoordelijkheid van de cliënt hanteren en handelt zorgvuldig in het contact.	1 - 2 - 3 - 4 - 5
2. Empathie Je kunt aantonen dat je de gedachten en gevoelens van de cliënt begrijpt, ook al zijn die gedachten en gevoelens verschillend van wat je zelf voelt en denkt. Je toetst je bevindingen bij de cliënt, collega's, medestudenten en de docent en hanteert zo afstand en nabijheid.	1 - 2 - 3 - 4 - 5
3. Zorgzaamheid Je kunt rekening houden met de cliënt en bent bereid hem bij te staan in situaties die daarom vragen. Je laat de cliënt in zijn waarde en bent gericht op het, waar mogelijk, intact laten van de eigen verantwoordelijkheid en onafhankelijkheid van de cliënt.	1 - 2 - 3 - 4 - 5

4. Feedback ontvangen Je staat open voor feedback, zowel positief als negatief. Je kunt eigen werkwijze en houding bespreekbaar maken. Je kunt feedback ontvangen over de wijze van gespreksvoering en de samenwerking.	1 - 2 - 3 - 4 - 5
5. Feedback geven Je bent in staat op een constructieve manier en volgens de regels feedback te geven aan je cliënt/collega tijdens en na de gesprekken. Je geeft op een constructieve manier feedback over de samenwerking	1 - 2 - 3 - 4 - 5
6. Betrouwbaarheid Je houdt je aan de afspraken en laat je daarop aanspreken. Je komt gemaakte afspraken na m.b.t. initiatieven en handelingen binnen de gesprekken.	1 - 2 - 3 - 4 - 5
7. Verantwoordelijkheid Je kunt verantwoordelijkheid nemen en laat je op je verantwoordelijkheid aanspreken.	1 - 2 - 3 - 4 - 5
8. Flexibiliteit Je bent nieuwsgierig en leergierig en zoekt naar goed passende alternatieven. Je bent bereid tot overleg en onderhandelen en neemt daar ook zelf initiatief in. Je kunt met onverwachte situaties soepel omgaan.	1 - 2 - 3 - 4 - 5
9. Initiatiefrijk Je neemt initiatief tot het leggen van contacten met cliënten. Je maakt (non)verbaal duidelijk je betrokken te voelen bij de gesprekken. Je stelt vragen als iets niet duidelijk is.	1 - 2 - 3 - 4 - 5
10. Reflectievermogen Je kunt reflecteren door op de interactie terug te kijken, bespiegeland te overdenken en te zoeken naar betekenis van deze gebeurtenis. Je kunt voornemens formuleren voor nieuw gedrag en bent bereid hiermee te experimenteren.	1 - 2 - 3 - 4 - 5

Observatie- en feedbackformulier & instructie voor het werken in triades

Werken in triades, er zijn drie rollen:

Rol 1. Begeleidersrol: oefent gespreksvaardigheden aan de hand van casuïstiek.

Rol 2. Cliëntrol: is gesprekspartner en 'helpt' de begeleider met oefenen aan de hand van casuïstiek.

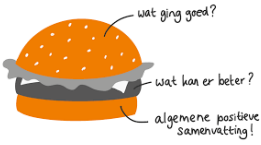
Rol 3. Observatorrol: observeert *doelgericht*, bewaakt de tijd, voert de regie bij nabespreking*, geeft *doelgerichte* feedback volgens de regels van het sandwichmodel verbaal en op papier, sluit de oefening af.

*Regie bij nabespreking door de observator:

Stap 1. Vraagt de begeleiders hoe het ging. Vat samen en vraagt een keer doelgericht door.

Stap 2. Vraagt de cliënt hoe hij/zij het 'optreden' van de begeleider heeft ervaren. Vat samen en vraagt doelgericht door.

Stap 3. Geeft zelf doelgerichte feedback aan de hand van het sandwichmodel.

Observatie- en feedbackformulier	
Doel van de oefening:	
Wat ging er goed?	
Waar zie je verbeterkansen?	
Wat is de positieve samenvatting?	

Motiverende gespreksvoering; een samenvatting van de theorie

Bronnen:

Miller, W.R., Rollnick, S. *Motiverende gespreksvoering, mensen helpen veranderen*. (2014). Ekklesia

Veen, M. van der. *Praktijkgids motiverende gespreksvoering social work, coachen bij gedragsverandering*. (2021). Houten.

Wat is Motiverende gespreksvoering?

Motiverende gespreksvoering is een op samenwerking gebaseerde methodiek, die cliëntgericht is en gekarakteriseerd wordt door een bewust doelgerichte stijl van communicatie, teneinde intrinsieke motivatie tot verandering te ontlokken en versterken (Miller & Rollnick 2014).

Motiverende gespreksvoering is een methodiek voor professionele communicatie, die directief en tegelijkertijd cliëntgericht is. Het helpt cliënten hun ambivalentie ten aanzien van gedrag zelf te exploreren en op te lossen. De Motiverende gespreksvoeringsstijl kenmerkt zich door samenwerking tussen professional en cliënt, gebruik makend van verschillende principes en specifieke, sequentieel toe te passen technieken (Miller, 2002).

Essentieel is dat de motivatie tot verandering vanuit de cliënt zelf komt (intrinsieke motivatie) en niet van buitenaf wordt opgelegd. Het is de taak van de cliënt – en niet van de professional – om uitdrukking te geven aan en oplossingen te zoeken voor de eigen ambivalentie. De bereidheid tot gedragsverandering is niet een vaststaande eigenschap van de cliënt, maar een wisselend product van de interactie tussen cliënt en professional. Het oplossen van ambivalentie, door de cliënt te proberen te overtuigen, is hierbij geen goede strategie, de sfeer tijdens een gesprek met een cliënt is dan ook kalm en uitnodigend. De verhouding tussen beiden is dus een gelijkwaardig partnerschap.

Het onderzoeken en versterken van intrinsieke motivatie en het exploreren van ambivalentie met betrekking tot gedragsverandering bij en door de cliënt zelf, zijn de centrale taken.

Verdere kenmerken zijn:

- Cliëntgericht (in tegenstelling tot organisatiegericht, of aanbodgericht).
- Gericht op zelfsturing door cliënt/patiënt.
- Directief met betrekking tot het de cliënt zelf laten ontdekken van eigen beweegredenen tot verandering.
- Confrontatie komt niet van buitenaf, maar door de cliënt zichzelf te laten realiseren hoe tegenstrijdige wensen of gedragingen voor hemzelf spelen.
- Aansluiting zoeken bij de dagelijkse praktijk van de cliënt en zijn eigen sterke en zwakke kanten.
- Het gezamenlijk opstellen van een of meerdere doelstellingen, waarbij de cliënt degene is die werkt aan het realiseren van deze doelen, en de professional zich doelgericht, stimulerend en ondersteunend opstelt.
- De wederzijdse communicatie is gelijkwaardig van karakter; twee deskundigen zijn in gesprek met elkaar. De ene is de professionele deskundige; de andere is deskundig op het gebied van zijn leven, (on-)mogelijkheden en wensen.
- Naarmate de kwaliteit van het contact tussen cliënt en medewerker toeneemt, neemt de kans op gedragsverandering toe. Door afwezigheid van weerstand in de communicatie, wordt de kans op veranderingsuitspraken – en dus daadwerkelijke verandering – vergroot.

Zes principes van Motiverende gespreksvoering (MGV)

De onderstaande zes principes spelen een fundamentele rol bij Motiverende gespreksvoering en lopen als een rode draad door de methodiek. Dit zijn dus punten waarbij de professional voortdurend stilstaat bij het toepassen van de methodiek.

1. Wees empathisch

Werkelijk inleven in het perspectief, de gedachten en gevoelens van de ander en niet doen alsof je meeleeft. Door [reflectief te luisteren](#), laat de professional blijken dat hij begrijpt wat de cliënt zegt, voelt en denkt en sluit hij aan. In een sfeer van vrijheid en acceptatie heeft de cliënt de gelegenheid na te gaan of zijn gedrag de oorzaak is voor problemen en welke aspecten aan zijn gedrag kleven.

2. Weerstand? Mee rollen, meeveren! Judo!

Weerstand wordt gezien als een product van de kwaliteit van de communicatie tussen professional en cliënt. Daarmee wordt weerstand – het ontstaan en het voortbestaan ervan – de verantwoordelijkheid van de professional. Hoge niveaus van weerstand zijn rechtstreeks geassocieerd met lage kansen op gedragsverandering. Het is daarom de taak van de professional om weerstandsniveaus zo laag mogelijk te houden. Als er in een gesprek sprake is van weerstand, kan de professional daar ten positieve gebruik van maken. Allereerst is het een signaal dat hij de kwaliteit van het contact met de cliënt dreigt te verliezen, als de weerstand aanwezig blijft of zelfs toeneemt. Hij kan dan bijvoorbeeld [reflecties toepassen](#) om zodoende met de weerstand [mee te veren](#), door zich in het standpunt van de cliënt te verplaatsen en diens argumenten herhalen, eventueel met zekere [overdrijving](#). Weerstand is vaak een gevolg van minder effectieve interventies van de professional. Het is dus een signaal van de cliënt aan de professional om van richting of strategie te veranderen. Verderop in dit stuk wordt nader ingegaan op het omgaan met weerstand.

3. Ondersteun eigen effectiviteit

De professional ondersteunt en versterkt het vertrouwen dat de cliënt in zichzelf heeft in staat te zijn datgene te doen dat nodig is om zijn besluiten en doelen te bereiken: de eigen effectiviteit. Geloof en hoop zijn van invloed op het slagen van gedragsverandering. De professional versterkt de succeservaringen van de cliënt door verandering in gedrag te [bevestigen](#). Verder lokt hij positieve ervaringen uit, door bijvoorbeeld af te spreken om veranderingen [stap voor stap](#) door te voeren.

4. Ontwikkel discrepantie

In een motiverend gesprek wordt geprobeerd de balans te veranderen tussen 'hoe je bent' (het huidige gedrag) en 'hoe je wilt/kunt zijn' (toekomstig gedrag). Een techniek die gebruikt kan worden, is de cliënt te laten vertellen over de [kosten en de baten](#) van zijn huidige leefstijl. De professional streeft daarnaast naar explicitering en verscherping van verschillen tussen huidig gedrag en mogelijk ander, nieuw gedrag. Door het uitlokken van [zelfmotiverende uitspraken](#) en 'verandertaal' roept hij discrepantie op bij de cliënt. Zo vergroot de professional de kans dat de cliënt in beweging komt.

5. Vermijd discussie en argumentatie

[Onvoorwaardelijke acceptatie](#) door de professional geldt ook voor de keuze die de cliënt maakt om wel of niet te veranderen. De cliënt is zelf deskundige en verantwoordelijk voor beslissingen die zijn eigen leven betreffen. Een discussie tussen een professional en een cliënt over verandering, wijst op een offensieve, gehaaste houding van de professional. Een zodanige houding is improductief, want het is de cliënt die zelf tot verandering moet komen, in zijn eigen tempo. De professional werkt juist samen met de cliënt naar een positieve beslissing om te veranderen en de nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van de cliënt. De relaties tussen coach-sporter of gids-bergbeklimmer zijn meer van toepassing dan die van dokter-patiënt in de meer traditionele zin.

6. Exploreer ambivalentie: ik wil wel...en ik wil niet, het dilemma van verandering

Twee kanten voelen van iets of bij iemand is een hele normale, menselijke ervaring. **Ambivalentie** betekent dus *niet* dat er iets mis is met de motivatie, beoordeling, kennis of mentale staat van de persoon. Ambivalentie – twijfel, voorafgaand aan besluitvorming – is een heel normaal aspect van de mens. Het is zelfs van groot belang om goed door deze fase van twijfel heen te komen tijdens het proces van besluitvorming en verandering. De zorgprofessional helpt de cliënt bij de confrontatie met zijn eigen twijfels.

Wanneer mensen dat niet doen en in hun ambivalentie blijven hangen, ontstaan er mogelijk problemen en vindt besluitvorming over gedragsverandering niet plaats. Daarom is ambivalentie een sleutelonderwerp dat besproken moet worden om verandering te kunnen laten plaatsvinden.

Het exploreren van ambivalentie richt zich op de voor- en nadelen van wel of niet veranderen van een specifiek gedrag. Of de cliënt nu wel of niet verandert, aan elke verandering zijn altijd voor- en nadelen verbonden. De **voor- en nadelen van verandering** kunnen zowel emotionele, cognitieve, sociale als praktische dimensies hebben.

Technieken van Motiverende gespreksvoering (MGV)

Het is cruciaal dat de **nieuwsgierigheid** van de professional wordt opgewekt zodat hij gestimuleerd is om vragen te stellen en reflecties te maken op de betekenis van de door de cliënt gegeven informatie.

1. Stel open vragen

Open vragen - in tegenstelling tot gesloten vragen - geven de cliënt vrijheid om te reageren terwijl de professional de mogelijkheid heeft om te luisteren en observeren. Het grootste voordeel van open vragen is dat aan het begin van een gesprek open vragen minder bedreigend zijn, zo toon je meer interesse en vertrouwen. Het nadeel is dat het in het begin van een consult(-reeks) meer tijd kan lijken te kosten.

2. Ondersteun en bevestig

Over het algemeen wordt aangenomen dat het in het proces van verandering belangrijk is de cliënt duidelijk en direct te ondersteunen. Bijvoorbeeld door:

- Complimenten
- Uitingen van begrip en waardering
- Gevoelsreflecties

3. Geef samenvattingen

De drie elementen, die samen meestal een goede samenvatting vormen zijn:

- De voordelen
- De nadelen
- En een uitnodiging verder te exploreren

Aan het einde van een gesprek kan de samenvatting een meer formeel karakter hebben. Je kunt dan beginnen met aankondigen dat je probeert het geheel samen te vatten: "Laat me eens zien of ik goed begrepen heb wat je me tot nu toe verteld hebt."

4. Luister reflectief

Reflectief luisteren is de belangrijkste basisvaardigheid van Motiverende gespreksvoering: ingaan op wat de cliënt vertelt en wat hij bedoelt om zo nauw aan te sluiten. De professional herhaalt of brengt onder woorden wat hij denkt dat de cliënt bedoelt te zeggen of non-verbaal uitdrukt en checkt zijn aannames. Er zijn manieren van denken (in je basishouding) die goed passen bij reflectief luisteren. Echte interesse in wat je cliënt te zeggen heeft en wezenlijk respect voor zijn opvattingen maken

daar deel van uit. Het kernbegrip is dat je een aanname of hypothese wilt testen. Je weet dan dat wat je denkt dat de cliënt bedoelt, niet hetzelfde hoeft te zijn dan als wat hij werkelijk bedoelt. Reflecties kunnen zowel eenvoudig zijn (herhalen en verduidelijken wat cliënt zelf zojuist zei), alsook complex. Complexe reflecties richten zich op het niveau van gevoel en betekenis, verduidelijken de discrepantie, of adresseren onderliggende waarden van de cliënt.

5. Nodig uit tot veranderingsuitspraken

In essentie zijn veranderingsuitspraken, uitspraken van de cliënt waarin zij de positieve kant van de ambivalentie zelf voor haar rekening neemt.

Anders gezegd: de redenen vóór gedragsverandering en tégen handhaving van de huidige situatie worden door de cliënt zelf geformuleerd en niet door de professional. Immers, over het algemeen zijn mensen beter te motiveren door de redenen die zij zélf hebben bedacht en verwoord, dan door diegenen die hen door anderen zijn aangedragen. Het taalgebruik van cliënten voorspelt in hoeverre de persoon gemotiveerd is tot daadwerkelijke besluitvorming en actie. Er zijn vier categorieën uitspraken – *verandertaal* genoemd – die daarop duiden:

- Redenen voor verandering
- Wensen om te veranderen
- Mogelijkheden om te veranderen (feitelijk, of subjectief [zelfvertrouwen])
- Noodzaak tot verandering

Let wel: deze vier categorieën *verandertaal* dienen uiteraard uit de mond van de cliënt te komen! Het zijn immers de motieven van de cliënt, niet die van de professional!

Verminderen van weerstand

Weerstand wordt gezien als een signaal dat de cliënt en de professional niet 'op dezelfde golflengte' zitten.

Tijdens een gesprek wordt het gedrag van de cliënt voornamelijk beïnvloed door het niveau van empathie, op ieder moment, tussen beide partijen. Een hoge mate van weerstand in een gesprek is een uiting van een gering niveau van basale empathie, maar nog belangrijker: is duidelijk geassocieerd met lage waarschijnlijkheid van gedragsverandering en derhalve een gering aantal (of zelfs totale afwezigheid van) *verandertaal* uitspraken van de cliënt.

Weerstand en de rol van de professional

Motiverende gespreksvoering deelt niet de zienswijze dat weerstand geheel en al voortkomt uit karakteristieken van de cliënt, met andere woorden dat 'weerstand' de spreekkamer binnenkomt in de rugzak van de cliënt! Motiverende gespreksvoering neemt aan dat weerstand voornamelijk voortkomt uit de communicatie over en weer tussen professional en cliënt. Dit is een praktijkgerichte benadering. Hieruit volgt dat er iets gedaan kan worden, zodra weerstand zich manifesteert. Een verandering in het gedrag van de professional resulteert dan in een afname van het niveau van weerstand in het consult. Weerstand kan vele oorzaken hebben. Voor de professional is het van belang te herkennen dat er sprake is van weerstand in het gesprek, zodat hij er vervolgens iets aan kunt doen om het te verminderen. Immers: hoge niveaus van weerstand hangen rechtstreeks samen met hoge drop-out, slechte therapietrouw en gebrek aan *verandertaal* en verandering bij de cliënt.

Hoe ga je volgens Motiverende gespreksvoering met deze weerstand om?

Als algemeen principe geldt dat de hulpverlener *in geen geval* 'door de weerstand heen' probeert te breken! In plaats van tegen de weerstand te vechten (middels bijvoorbeeld argumenteren, diagnosticeren, adviseren, overtuigen of ongevraagd informatie geven), beweegt - veert – de hulpverlener mee met de uitspraken van de cliënt, ook wel 'judo' genoemd.

Mogelijke technieken bij het omgaan met weerstand:

- Het gebruik van reflecties
- Versterkte reflectie: teruggeven wat de cliënt zegt, in een versterkte of zelfs enigszins overdreven vorm.
- Tweezijdige reflectie: de andere kant van de ambivalentie toevoegen.
- Verandering van focus: de aandacht van de cliënt wegtrekken van datgene wat een struikelblok blijkt te zijn in het kader van vooruitgang.
- Meegaan, maar... (eigenlijk is dit een reflectie, gevolgd door een verandering van focus)
- Verandering van focus
- Benadrukken van eigen keuze en verantwoordelijkheid
- Herformuleren in andere context
- Paradox

Kortom, MGVS is een methode met een specifieke focus: verandering. Vaak gaat het daarbij om specifieke gedragsverandering, maar verandering in meer algemene zin kan ook heel goed het doel zijn. MGVS heeft de autonomie en het zelfbeschikkingsrecht van de cliënt hoog in het vaandel en gebruikt specifieke, differentieel toe te passen vaardigheden om het doel te bereiken. Niet slechts het exploreren van ambivalentie, maar juist het oplossen daarvan, staat centraal. De professional is daarbij speciaal gericht op het herkennen en versterken van verandertaal.

De methode is niet vast geprotocolleerd, maar is flexibel ten opzichte van de situatie van een zeer brede groep cliënten en is effectief gebleken in een diversiteit van culturen.

Tenslotte is MGVS een leerbare methodiek voor vele zorgaanbieders. De diverse technieken en strategieën zijn duidelijk omschreven en kunnen middels workshops en begeleide oefening eigen gemaakt worden. De kwaliteit van en de competentie in MGVS zijn observeerbaar en kwantificeerbaar, wat materiaal oplevert voor onderzoek naar effectiviteit van de methodiek.

Oplossingsgericht werken: een samenvatting van de theorie

Bronnen:

Giessen, E. van der, *Samen werkt het beter, oplossingsgericht werken in de gehandicaptenzorg*. (2018). Breindok.

Bannink, F. *Oplossingsgerichte vragen, Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. (2018). Pearson.

Wat is oplossingsgericht werken?

Oplossingsgerichte begeleiding werd in de jaren tachtig ontwikkeld door De Shazer, Berg en collega's van het Brief Family Therapy Center in de Verenigde Staten. Ze gingen ervan uit dat een voorgestelde oplossing een probleem vaak in stand houdt en dat inzicht in het ontstaan van problemen niet (altijd) nodig is. De Shazer legt de nadruk op het bouwen van oplossingen, in tegenstelling tot het oplossen van problemen, en plaatste de cliënt in de rol van de expert. De cliënt wordt uitgenodigd na te denken over wat hij voor zijn probleem in de plaats wil en wanneer hij de begeleiding als geslaagd beschouwd.

Aanvankelijk werd oplossingsgericht werken als therapie ontwikkeld. Intussen is oplossingsgericht werken uitgewerkt door tal van doelgroepen en blijkt het toepasbaar als oplossingsgerichte houding naast de gerichte toepassing in begeleiding, coaching of therapie.

Zeven oplossingsgerichte interventies

1. **Contact:** elke werkrelatie begint met het contact leggen door oprechte belangstelling te tonen voor de persoon die zich met een probleem presenteert. Het is belangrijk om te spreken met de mens achter de cliënt, in zijn eigen taal. De hulpverlener moet onbevangen luisteren naar alles wat de cliënt ter sprake brengt. Hiermee maakt de hulpverlener impliciet duidelijk dat de cliënt niet slechts zijn probleem is. Contact maken is altijd de eerste stap. De andere stappen hebben geen bepaalde volgorde.
2. **Context:** het is belangrijk om een goed beeld te krijgen van de context, gezien geen enkel probleem zich afspeelt in een vacuüm. De bedoeling hiervan is niet het zoeken of uitdiepen van oorzaken, maar zoeken naar omgevingsfactoren waar eventuele oplossingen in schuilen.
3. **Doelstelling:** de enige doelen die de moeite waard zijn, zijn de doelen van de cliënt zelf. Je kan best beginnen met kleine doelstellingen om zo tot een groter doel te komen. Zo blijven de stappen haalbaar. De doelstellingen moeten bijgevolg realistisch en realiseerbaar zijn.
4. **Hulpbronnen:** elk individu beschikt over hulpbronnen, het is de taak van de hulpverlener de cliënt te helpen deze te ontdekken en zich weer toe te eigenen. Het zou kunnen dat de cliënt het niet meer ziet zitten. Vaak is dit het gevolg van een gebrek aan toegang tot hulpbronnen. Het is daarom belangrijk om ook de sterke punten van de cliënt te signaleren. Demoralisatie is het gevolg van een gebrek aan toegang tot hulpbronnen om uit de problemen te komen. Signaleer daarom tussen de ruis van probleembeschrijving de sterke punten van de cliënt.
5. **Uitzonderingen:** problemen zijn niet altijd constant en voortdurend aanwezig. In een uitzondering, een moment waarop het probleem niet aanwezig is, kan een oplossing schuilen. Het is belangrijk om dan naar details te vragen en zo op zoek te gaan of de cliënt een eigen bijdrage aan de uitzondering leverde. Als dit het geval is, vergroot de kans op herhaling.
6. **Complimenten:** met complimenten kan men de werkrelatie versterken, hoop en vertrouwen wekken en de aandacht verleggen van probleem naar oplossing. Het is belangrijk dat deze complimenten welgemeend overkomen en relevant zijn. Bij cliënten die 'allergisch' zijn voor complimenten is het beter om impliciet complimenten te geven.

7. Schaalvragen: met een schaalvraag kan duidelijk worden welke weg afgelegd moet worden om de gewenste verandering te bereiken. Nul is dan het punt waarop het probleemgedrag de overhand heeft, 10 is een ideale situatie. Wanneer je vindt dat je momenteel op 6 staat, kan je je afvragen wat je moet doen om naar 7 te gaan en wat je al hebt moeten doen om 6 te bereiken. Je kan op deze manier ook motivatie voor, hoop op en vertrouwen in verandering schalen.

Gewenste situaties en eerdere successen

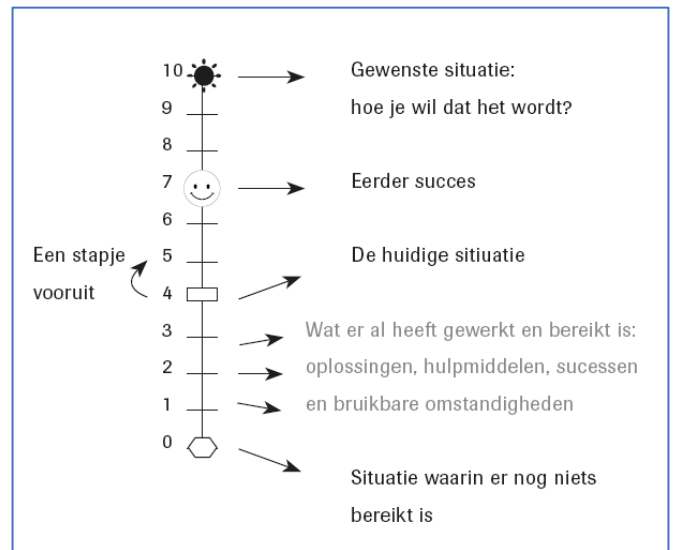
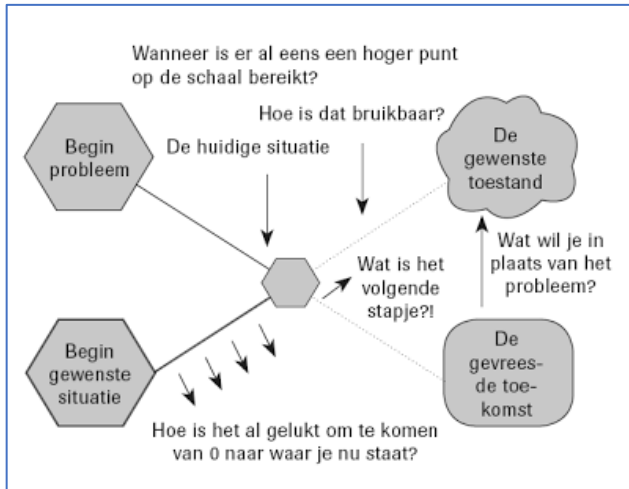
Oplossingsgerichte begeleiding helpt de cliënt om die oplossingen die al aanwezig zijn zichtbaar en beschikbaar te maken. De oplossingen worden gevonden door eerdere successen te identificeren en onderzoeken. Het uitgangspunt bij oplossingsgericht werken is dat, altijd wanneer een cliënt in staat is een concrete gewenste situatie (doel) te formuleren, er al situaties zijn geweest waarin die gewenste situatie al in enige mate aanwezig was. Het is de cliënt dus al in zekere mate gelukt om zijn probleem op te lossen en zijn gewenste situatie te bereiken. Dit proces van gewenste situaties definiëren en eerdere successen onderzoeken, wordt vaak gezien als de kern van de oplossingsgerichte aanpak. Er wordt wel gezegd dat oplossingsgericht begeleiden neerkomt op het helpen van de cliënt bij het bouwen van een brug tussen succes uit het verleden en succes in de toekomst.

De begeleider helpt tijdens de gesprekken met cliënten om hun perspectief van problemen naar successen en oplossingen te verschuiven.

Oplossingsgerichte schaalvragen

Eén van de meest bekende en krachtige oplossingsgerichte technieken is de zogenaamde schaalvraag. Deze techniek benut de lijn uit het bovenstaande plaatje die loopt van linksonder naar rechtsboven. De aanpak van de schaalvraag wordt hieronder uitgelegd.

Basisstap	Voorbeeldformuleringen
Introductie van de schaal	Stel je eens een schaal voor van 0 tot 10 waarbij de 10 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 is gerealiseerd van de gewenste situatie.
Vragen naar huidige positie	Waar sta je nu op deze schaal?
Focus op wat er al is	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?
Visualiseren van een hogere positie	Hoe ziet het eruit op een ...? Waaraan zou jij merken dat je op een ... zou staan? Wat zou er dan anders zijn? Wat zou jij dan anders kunnen doen? Hoe zou dat helpen?
Uitnodigen tot een stap vooruit	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 wondervraag

De wondervraag is een strategie van de vrouw die de oplossingsgerichte begeleiding heeft ontwikkeld: Insoo Kim Berg. Zij reageerde hiermee op een cliënt die zei dat er voor de oplossing van zijn probleem toch wel minimaal een wonder nodig was. Je kunt het woord 'wonder' ook vervangen door iets anders, bijvoorbeeld: 'deze gesprekken'.

Voorbeeld van de wondervraag

"Ik heb een beetje een vreemde vraag. Stel nu, dat je straks naar huis gaat en je maakt je dag af zoals je dat al van plan was. Je gaat naar huis, doet nog wat ter ontspanning en gaat dan naar bed. Je woelt misschien nog even voordat je in slaap valt, maar naar verloop van tijd lukt het toch. En terwijl je slaapt, voltrekt zich een 'wonder'. Een wonder waardoor al de problemen waarvoor je hier bent, in één klap zijn verdwenen.

Waar zou je 's ochtends nu aan merken dat dit wonder zich voltrokken heeft? En waar zouden de mensen om je heen dit aan merken?"

Drie verschillende typen samenwerkingsrelaties

De samenwerkingsrelatie is bij oplossingsgericht werken van groot belang. Er worden door de professional drie cliëntposities of relatietypes onderscheiden. Dit onderscheid is nodig om goed aan te kunnen sluiten. De professional kiest zijn vragen zo dat ze aansluiten bij het relatietype. Het kan zo zijn dat een client eerst een 'klager' was maar op een later moment 'klant' wordt. Andersom kan ook.

De relatietypes zijn:

1. Bezoekerstypische relatie: deze cliënt is verwezen door anderen en heeft geen hulpvraag en geen veranderingsbereidheid. Anderen maken zich zorgen over hem.
2. Klaagtypische relatie: deze client geeft informatie over het probleem, ervaart lijdensdruk en heeft een hulpvraag, maar ziet zichzelf (nog) niet als deel van het probleem en de oplossing. De ander of iets anders heeft schuld aan het probleem en moet veranderen, niet hijzelf.
3. Klanttypische relatie: De cliënt ziet zichzelf als deel van de oplossing. Hij is bereid iets aan het probleem te doen. Ook staat de cliënt open voor oplossingsgerichte suggesties. Hij realiseert zich dat alleen hij zich in spant, hij iets kan bereiken.

Er zijn vier vragen van belang om de positie van de cliënt, ofwel het relatietype te bepalen. Deze vragen zijn:

Vraag 1: is er een oplossing denkbaar?

Een probleem laat zich definiëren door zijn oplossing, en niet door de oorzaak, zoals bij probleemgeoriënteerde modellen. Is er geen oplossing denkbaar, zoals bij voldongen feiten en chronische handicaps, dan is er ook geen probleem, maar een beperking.

Als eerste moet dit onderscheid tussen probleem en beperking duidelijk worden. Als de cliënt accepteert dat beperkingen zijn wat ze nu eenmaal zijn, kan de aandacht toegespitst worden op de gevolgen van de beperking en het leren omgaan daarmee. En dat zijn dan weer problemen; er is immers een oplossing denkbaar.

Vraag 2: Is er een hulpvraag?

Wanneer er geen hulpvraag is, kan de cliënt getypeerd worden als bezoeker. Er is dan sprake van een vrijblijvende relatie. Bied dan geen hulp aan zonder dat de cliënt hier mandaat voor geeft. Maak gebruik van interventies die erop gericht zijn de samenwerkingsrelatie uit te bouwen, waardoor er een context ontstaat waarin het formuleren van een hulpvraag wel mogelijk wordt. In het geval van een cliënt die aangeeft enkel gestuurd te zijn door een ander ("ik heb geen probleem, maar de verwijzer vindt dat ik een probleem heb"); zoek naar competenties waar de cliënt mee gecompimenteerd kan worden. In elk geval kan het bezoek positief bekrachtigd worden ("ik ben onder de indruk dat je toch gekomen bent, kennelijk vind je je contact met die ander belangrijk"). Stel vragen die de mogelijkheid van een hulpvraag creëren.

Vraag 3: Is deze hulpvraag werkbaar?

Als de hulpvraag niet werkbaar is, kan de cliënt getypeerd worden als klager. Er is dan sprake van een zoekende relatie. De hulpvraag is bijvoorbeeld vaag omschreven ("ik wil gelukkig worden"), een onontwaarbaar kluwen van (deel-)problemen of auto-annulerend ("ik wil wel stoppen met drinken, maar het zal me niet lukken omdat ik niet zonder kan").

De volgende interventies kunnen helpen om tot een werkbare hulpvraag te komen: Bekrachtig het zoekgedrag positief en wek hoop dat verandering mogelijk is. Bedenk dat elk probleem verwijst naar een doel en vertaal dit van algemene naar concrete termen. Zoek naar uitzonderingen op het probleem in het (liefst nabije) verleden of geprojecteerd in de (liefst nabije) toekomst. Differentieer door middel van schaalvragen en verklein tot haalbare stappen. Stel context en relatievragen, als: "wat zou je partner aan je merken wanneer het wat beter zou gaan?"

Vraag 4: Gebruikt de cliënt zijn hulpbronnen?

Bij een consulterende relatie heeft de cliënt een werkbare hulpvraag met één of meer werkbare doelen, maar weet hij nog niet hoe hij deze moet bereiken en welke competenties of hulpbronnen hij daarvoor kan aanwenden. De cliënt kan dan getypeerd worden als klant. De cliënt ziet zichzelf als deel van de oplossing en werkt mee, maar met wisselend succes. In dit geval zijn cliënt en hulpverlener bezig om de verschillende strategieën en hulpbronnen in beeld te brengen en uit te proberen.

Ga na wat er al geprobeerd is (wie, wat, waar, wanneer en hoe). Stop met wat niet werkte; juist wat wel (enig) resultaat had zou weer bruikbaar kunnen zijn. Complimenteer alles wat ten dienste kan staan van het beoogde doel. Creëer een context van keuze, zodat de cliënt overzicht krijgt op wat kan bijdragen om het doel te bereiken. Veranker wat werkt door herhaling ervan voor te stellen en uitbreiding van de context waarin het wordt toegepast. Benoem competenties waarin de cliënt zich verder kan ontwikkelen of waarin hij getraind kan worden en stel voor om dit aan te gaan pakken.

Oplossingsgerichte vragen

Voorbeeldvragen voor een eerste en tweede oplossingsgericht gesprek.

Voorbeeldvragen voor een 1^e oplossingsgericht gesprek

1. Klacht/geschiedenis/reden van het gesprek

- Wat brengt je hier?
- Hoe is dit een probleem voor je?
- Wat heb je al geprobeerd?
- Wat daarvan was nuttig en hielp?
- Wat heb je overwogen om te doen?
- Hoe zou dat kunnen helpen?

2. Doelformulering (*eventueel wondervraag*)

- Wat wil je anders als gevolg van dit gesprek?

3. Uitzonderingen

- Wanneer zijn er al momenten die een beetje op het wonder lijken?
- Hoe gaat dat precies?
- Hoe lukt je dat?
- Hoe krijgt je dat voor elkaar?"

Geen uitzonderingen gevonden?

- Wanneer zijn er momenten waarop het probleem er niet of minder is?
- Hoe gaat dat precies?
- Hoe lukt je dat?

4. Inschaling/schaalvraag

- *Verbetering* sinds de aanmelding: waar zit je nu al op een schaal van 10 tot 0? Wat maakt dat je op dit cijfer zit? Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?"
- *Motivatie* om aan de slag te gaan: waar zit je nu al op een schaal van 10 tot? 10 is er alles voor over hebben en 0 is er niets voor over hebben.
- *Vertrouwen* dat het probleem kan worden opgelost: waar zit je nu al op een schaal van 10 tot 0? 10 is dat je er alle vertrouwen in hebt en 0 is dat je er helemaal geen vertrouwen in hebt dat het probleem waarvoor je komt kan worden opgelost.

5. Feedback en complimenteren

- Complimenten voor wat de cliënt al deed dat hielp en positieve karakterduidingen,
- Reden ("rationele" of "brug") voor de taak (liefst in de woorden van de cliënt),
- Taak of suggestie voor huiswerk; gedragstaken voor "klanten", observatietaken voor "klagers" en geen taken voor "bezoekers". Voorbeeld taak: letten op uitzonderingen.

6. Is het nog nodig om (er op) terug te komen?

- Zo ja: Wanneer wil je (er op) terugkomen?

Voorbeeldvragen voor een 2^e oplossingsgericht gesprek**1. Reflectie op vooruitgang**

- Wat is er beter sinds je vorige bezoek?
- Wat gebeurt er dat beter is?

Breid eventueel uit met:

- Hoe gaat dat?
- Wat doe je om dat te laten gebeuren?
- Is dat nieuw voor je?
- Wat is er nu anders tussen jou en ... nu je (x) doet?
- Hoe is dat in andere situaties?
- Wat is er thuis anders?
- En op het werk?

2. Complimenten geven bij vooruitgang!

- Niet iedereen had (x) kunnen zeggen of doen.
- Dus jij bent het soort mens dat ...
- ...

3. Begin opnieuw

- En wat is er verder beter?

4. Continueren vooruitgang

- Wat is er nodig om (x) weer te doen?
- En om het nog vaker te doen?

5. Is het nog nodig om (er op) terug te komen?

- Zo ja: Wanneer wil je (er op) terugkomen?"

Als er niets beter is gegaan (klager?), zijn opties voor vragen:

- Hoe overleef je dat?
- Hoe komt het dat het niet nog veel erger is?
- Hoe doe je dat?
- Als je dat kunt blijven doen, heb je dan bereikt waarvoor je hier komt?

Verbindende /geweldloze communicatie (GC): enige informatie

Bron: <https://www.geweldlozecomunicatie.org>, en: <https://www.ai-opener.nl/communikaartjes-verbindende-communicatie/>, beiden geraadpleegd op 04-01-2022

Wat is verbindende/geweldloze communicatie?

Verbindende/geweldloze communicatie is ontwikkeld door Marshall Rosenberg en leidt wereldwijd tot het oplossen en voorkomen van conflicten, concrete verheldering van communicatie en heling van relaties. Het is een dynamische taal van overvloed en gelijkwaardigheid.

Verbindende/geweldloze communicatie kent 4 stappen

1. Waarneming : wat we zuiver waarnemen (niet hoe we daarover oordelen)
2. Gevoel : hoe we ons voelen bij de waarneming (niet hoe we erover denken)
3. Behoefte : als basis van wat we voelen (verantwoordelijkheid nemen)
4. Verzoek : concrete actie voorstellen om het leven te verrijken (geen eis)

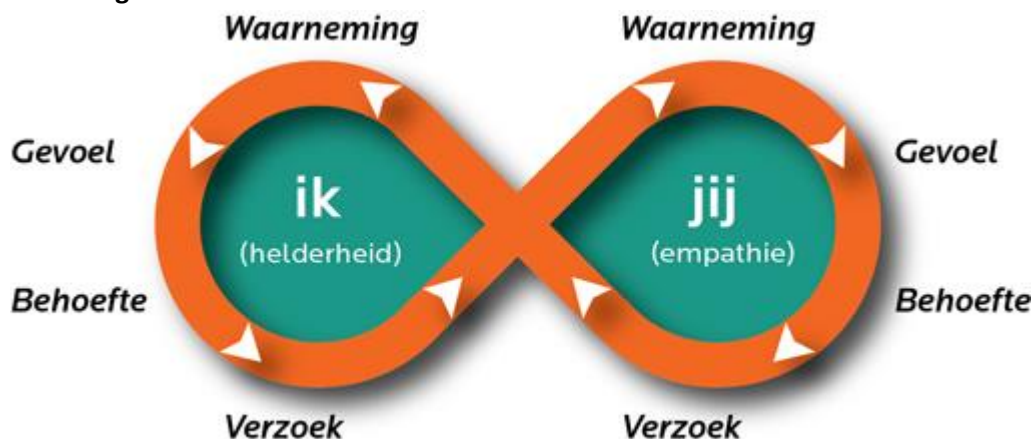
Intentie

Alles wat we doen of niet doen, zeggen of niet (durven) zeggen, doen we om een behoefte te vervullen. De intentie van GC is om, doordrongen van dit besef, steeds meer te luisteren, spreken en leven vanuit verbondenheid met en respect voor eigen en andermans behoeften.

Uitwerking van de 4 stappen:

Helder uiten hoe het met mij is zonder te 'zwartepieten' of kritiek te leveren	4 Stappen	Empathisch luisteren hoe het met jou is zonder kritiek te horen of schuld
1. Waarneming		
Als ik zie/hoor/me bedenk dat...		Als je ziet/hoort/bedenkt dat...
2. Gevoel		
Voel ik me...		Voel je je...
3. Behoefte		
Omdat ik behoefte heb aan...		Omdat je behoefte hebt aan...?
4. Verzoek		
Hoe is het voor jou om...?		En zou je willen dat...?

Schematische weergave:



Verbindende/geweldloze communicatie: de behoeften

(bron: ai-opener, www.ai-opener.nl)

Verbinding

acceptatie, affectie, begrijpen en begrepen worden, communicatie, compassie, empathie, erbij betrekken, erbij horen, gemeenschapsgevoel, intimiteit, ondersteuning, respect/zelfrespect, samenwerking, vertrouwen, veiligheid, voeding, voorkomendheid, waardering, warmte, wederkerigheid, zien en gezien worden

Betekenis

begrip, bewustzijn, bijdrage, creativiteit, doeltreffendheid, erkenning, bewustzijn, groei, zin, helderheid, hoop, leren, rouwen, ontdekking, uitdaging, participatie, vaardigheid, vieren van het leven, stimulatie, van belang zijn, werkzaamheid, wilskracht, zelfexpressie

Eerlijkheid

Integriteit, authenticiteit, aanwezigheid, zelfexpressie

Lichamelijk welbevinden

veiligheid, aanraking, beschutting, lucht, rust, seksualiteit, vocht, voedsel, beweging

Autonomie

onafhankelijkheid, keuze, ruimte, spontaniteit, vrijheid

Spelen

humor, plezier

Vrede

schoonheid, gemak, harmonie, heelheid, orde, inspiratie, verbinding

Verbindende/geweldloze communicatie:
overzicht gevoelens wanneer je behoeften wel vervuld zijn.
 (bron: ai-opener, www.ai-opener.nl)

Liefdevol Hartelijk, teder, vol mededogen, vriendelijk, warm, zacht- moedig	Zelfverzekerd Gesterkt, open, trots, vastberaden, zelfbewust	Dankbaar Erkentelijk, geraakt, geroerd, ontroerd	Hoopvol Bemoedigd, optimistisch, verwachtingsvol	Verfrist Gestimuleerd, hersteld, uitgerust, verjongd, vernieuwd
Betrokken Aandachtig, alert, geboeid, gefascineerd, geïnteresseerd, geïntrigeerd, gestimuleerd, nieuwsgierig	Vredig Gecentreerd, gelijkmoedig, gelukkig, helder, kalm, op mijn gemak, voldaan, ontspannen, opgelucht, stil, rustig, sereen, tevreden	Geestdriftig Extatisch, verrukt, stralend, uitbundig, hartstochtelijk, gelukzalig, uitgelaten, opgewonden, opgewekt	Vrolijk Blij, frivol, geamuseerd, gelukkig, opgetogen	Gestimuleerd Energiek, enthousiast, geanimeerd, gepassioneerd, geprikkeld, levendig, verrast, versterkt, verbaasd, verlangend, verwonderd
				Geïnspireerd Onder de indruk, verbaasd, verwonderd

Verbindende/geweldloze communicatie:
overzicht gevoelens wanneer je behoeften niet vervuld zijn.
 (bron: ai-opener, www.ai-opener.nl)

Bang Angstig, ontsteld, ongerust, in paniek, op mijn hoede, verschrikt, versteend, verontrust, wantrouwend	Afkeer Haatdragend, minachtend, vol afschuw, vijandig, walging	Opgelaten Onbehaaglijk, ongemakkelijk, beschaamd, schuldig, verward	Vermoeid Futloos, leeg, lusteloos, slaperig, uitgeput, uitgeblust, verslagen	Pijn Alleen, berouwvol, gebroken, gekwetst, gekweld, miserabel, ontredderd
Onrustig Alert, geagiteerd, gealarmeerd, geschrokken, nerveus, ongemakkelijk, ontdaan, onthutst, ontmoedigd, ontsteld, verbaasd, verbouwereerd, verschrikt	Verward Ambivalent, aarzelend, onthutst, onzeker, perplex, twijfelend, verbijsterd, verloren, verscheurd	Geërgerd Boos, ontstemd, ontevreden, ongeduldig, geïrriteerd, gefrustreerd	Machteloos Hopeloos, hulpeloos, moedeloos	Treurig Bedroefd, melancholiek, ontmoedigd, ongelukkig, terneergeslagen, teleurgesteld, wanhopig, triest, verdrietig
Afwezig Afstandelijk, koel, gelaten, verveeld, vervreemd, onverschillig, ongeïnteresseerd, apathisch	Kwaad Furieus, razend, woedend, wraakzuchtig, verontwaardigd	Gespannen Chagrijnig, Geïrriteerd, overweldigd, rusteloos, zenuwachtig	Kwetsbaar Gevoelig, onzeker, hulpeloos, wiebelig	Verlangend Afgunstig, hunkerend, jaloers, nostalgisch, smachtend