

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

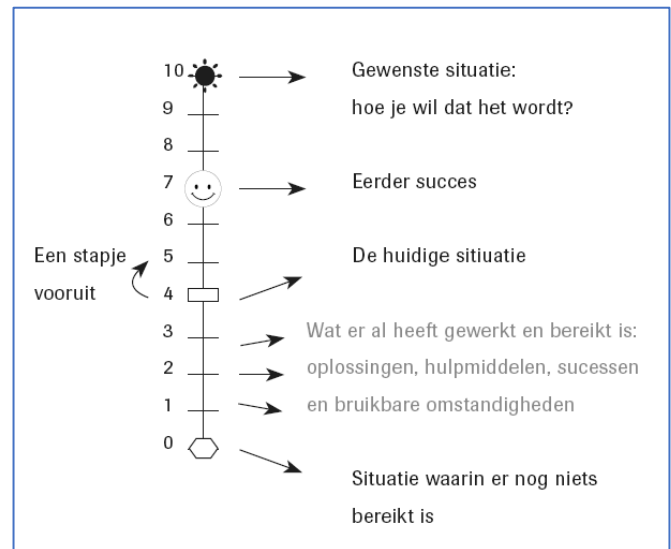
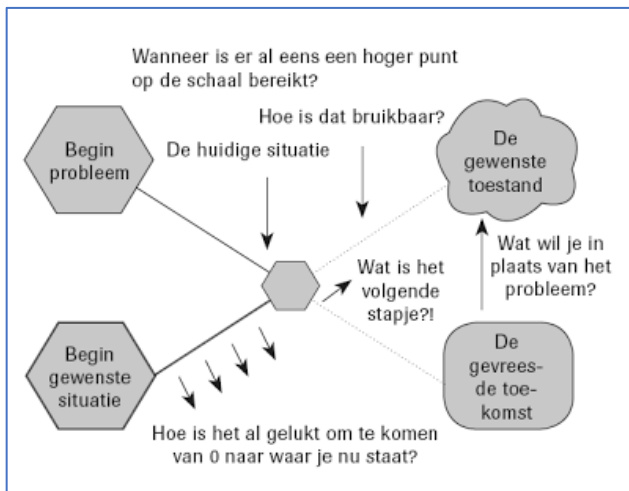
Oplossingsgerichte begeleiding helpt de cliënt om die oplossingen die al aanwezig zijn zichtbaar en beschikbaar te maken. De oplossingen worden gevonden door eerdere successen te identificeren en onderzoeken. Het uitgangspunt bij oplossingsgericht werken is dat, altijd wanneer een cliënt in staat is 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 onontwarbaar 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 resources?

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 resources (competenties, hulpbronnen) hij daarvoor moet 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?