

Inhoud

	Inleiding	12
1	Op de schouders van reuzen	19
1.1	Het oorzaak-gevolgmodel	19
1.1.1	De appel die op Newtons hoofd viel	19
1.1.2	Voor- en nadelen van het oorzaak-gevolgmodel	20
1.2	Het problem-solving model	22
1.3	Het oplossingsgerichte model	24
2	De tien pijlers van oplossingsgericht management	30
2.1	Oplossingen, oplossingen, oplossingen	30
2.2	Oplossingen behoren tot een andere wereld dan problemen	32
2.3	Aandacht voor uitzonderingen	35
2.4	De zoektocht naar resources, hulpmiddelen	36
2.4.1	Schuilplaatsen van hulpmiddelen	37
2.4.2	Wat doen we met hulpmiddelen?	41
2.5	Alles heeft een eigen plek	42
2.5.1	Niet in het luchtledige	42
2.5.2	De actieve techniek	43
2.6	Oplossingsgerichte taal	44
2.7	De blik strak op de toekomst	49
2.8	Co-creativiteit	51
2.9	Bescheidenheid	52
2.10	Transcontinuïteit	54
2.10.1	Natuurlijke systemen	54
2.10.2	Veranderingsgerichte systemen	55
2.10.3	Dynamische dans van stabiliteit en verandering	55

- 3 **Zes wonderbare instrumenten** 58
 - 3.1 De mirakelvraag 59
 - 3.1.1 Protocol van de mirakelvraag 62
 - 3.1.2 Het nut van de mirakelvraag 64
 - 3.1.3 Concrete aandachtspunten 64
 - 3.1.4 Het belang van details 67
 - 3.1.5 De mirakelvraag is voor iedereen 67
 - 3.2 Het gebruik van de tienpuntsschaal 69
 - 3.2.1 Protocol bij het gebruik van schalen 70
 - 3.2.2 Cijfers zijn metaforen 71
 - 3.2.3 Tienpuntsschalen zijn voor iedereen 71
 - 3.2.4 Aandachtspunten 72
 - 3.2.5 De reeks van schalen is oneindig 73
 - 3.2.6 Oplossingsgericht taalgebruik bij de schalen 76
 - 3.2.7 Coping-vragen 76
 - 3.3 Yes-setting 77
 - 3.4 De gave van het compliment 80
 - 3.4.1 Complimenteren is iets anders dan vleien 81
 - 3.4.2 Een verwaarloosde vaardigheid 81
 - 3.4.3 Voorwaarden voor het complimenteren 82
 - 3.5 Het verwerven van een mandaat 84
 - 3.5.1 Twee soorten mandaat 84
 - 3.5.2 Hoe vergroten we het circulaire mandaat? 85
 - 3.6 Doelen formuleren 87
 - 3.6.1 Grote dromen, kleine stappen 87
 - 3.6.2 Doelstellingen en mandaat: een Siamese tweeling 88
 - 3.6.3 Het belang van oplossingsgerichte doelstellingen 89
 - 3.6.4 Basisvoorwaarden 89
 - 3.6.5 Wat zijn nuttige doelstellingen? 91
 - 3.6.6 Checklist voor nuttige doelstellingen 96
 - 3.6.7 Het oplossingsgericht formuleren van doelstellingen 97

- 4 **Het kompas** 103
 - 4.1 Het verschil tussen problemen en beperkingen 106
 - 4.2 De voorbijganger 109

- 4.2.1 Interventies voor voorbijgangers 111
- 4.2.2 Niet forceren, wel helpen 116
- 4.3 De zoeker 117
 - 4.3.1 Interventies voor zoekers 118
 - 4.3.2 De cocktail van schalen en voorspellingen 124
- 4.4 De koper 128
- 4.5 De co-expert 132
- 4.6 Meer met minder 138
- 4.7 Verschillende posities op de flowchart 139
- 4.8 Timing: niet te snel, niet te traag maar juist goed 142

- 5 **Tien succesfactoren** 144
 - 5.1 Houd het doodeenvoudig 145
 - 5.2 Het verbindende patroon 146
 - 5.3 Voeten op de grond 148
 - 5.4 Het bedrijf is de opdrachtgever 149
 - 5.5 Begin bij het begin 149
 - 5.6 Laat je niet verblinden 150
 - 5.7 Het bedrijf gaat voor 151
 - 5.8 Zorg voor je medewerkers 153
 - 5.9 Respect 154
 - 5.10 De kunst van het terugkoppelen 155

- 6 **Verleidelijke valkuilen** 159
 - 6.1 De onduidelijke opdracht 160
 - 6.2 De juiste problemen niet zien of de problemen niet juist zien 162
 - 6.3 De verkeerde problemen oplossen 165
 - 6.4 Het kompas verkeerd lezen 167
 - 6.5 Prioriteiten niet (h)erkennen 170
 - 6.6 Het proces van verandering niet beheersen 172
 - 6.7 Blijven steken in probleeltaal 174
 - 6.8 Het ritme van de verandering niet respecteren 174
 - 6.9 Ongecoördineerde of oncoördineerbare besluitvorming 177
 - 6.10 Eerst doen, dan bezinnen 180

- 7 De man in het midden – een praktijkvoorbeeld 182
 - 7.1 De achtergrond 182
 - 7.2 Het voorspel 183
 - 7.3 Het conflict 185
 - 7.4 De interventie 188
 - 7.4.1 Sessie 1 188
 - 7.4.2 Sessie 2 193
 - 7.4.3 Sessie 3 201
 - 7.5 Het vervolg 208
 - 7.6 De toekomst 208

- 8 De zevenstappendans van de oplossingsgerichte coach 210
 - 8.1 Verschillende invalshoeken van coaching 210
 - 8.2 Oplossingsgericht coachen: een metamodel 211
 - 8.3 Onze definitie van oplossingsgerichte coaching 212
 - 8.4 De zevenstappendans 213
 - 8.5 De kracht van de combinatie 218
 - 8.6 Team coaching 218
 - 8.7 Oplossingsgericht faciliteren 219
 - 8.8 Tips voor de interne coach 220
 - 8.9 De gereedschapskist van de oplossingsgerichte coach 221

- 9 De gereedschapskist 223
 - 9.1 Luisteren 224
 - 9.2 Oplossingsgerichte vragen stellen 225
 - 9.3 Op het juiste taalkanaal afstemmen 229
 - 9.4 Polarisatie accepteren 231
 - 9.5 Permissief taalgebruik 232
 - 9.6 Herkaderen 234
 - 9.7 Weerstand omzeilen 235
 - 9.8 Teamwerk 238
 - 9.9 Zelf op weg – tien tips 239
 - 9.10 Ars longa, vita brevis 241

10	Een calculus	242
10.1	Innovatie = verlangen x kracht	243
10.2	Macht = locus x strategie	244
10.3	Product = geloof x procreatieve waarde	245
10.4	Succes = visie x opportuniteit	246
10.5	Visie = doelstelling x instelling	247
10.6	Opportuniteit = toeval x interventie	248
10.7	Effectiviteit = resources x solution talk	248
10.8	Oplossing = uitzondering x resources	249

Literatuur 250

Register 253

Dankwoord 259

Over de auteur 260