

# SIMPEL

## Oplossingsgerichte Positieve Psychologie In Actie

### Inleiding

*Simpel is niet gemakkelijk.*

De wondervraag, schaalvragen, uitzonderingen op het probleem en complimenten zijn de iconen waarin de rijkdom van de oplossingsgerichte epistemologie schittert. Maar er is zo veel meer!

Hulpverlening is een cocreatie van cliënt en hulpverlener, waarbij zorg en welzijn twee kanten van dezelfde medaille zijn.

De tijd dat de hulpverlening louter zorg behelsde is voorbij. Hulpverlening is het scheppen van een context waarin de cliënt geholpen wordt om de Moeder van Alle Doelstellingen in het Leven te bereiken: welzijn en welbevinden.

Dit boek biedt een kijk achter de coulissen van de wetenschappelijke ontwikkelingen waarop oplossingsgericht denken en werken teruggrijpt. Het bevat een krachtige cocktail van positieve psychologie in actie, oplossingsgerichte interventies, linguïstische spitstechnologie, zwermintelligentie, de wetenschap van Priming en de evidence-based werkzaamheid van de non-specifieke factoren.

*Voeg Lichtheid toe!*

Medio jaren zestig vroeg een journalist aan Colin Chapman, de eigenaar van Lotus Sportwagens, hoe hij het voor elkaar kreeg om in vergelijking met zijn directe concurrenten met zulke kleine budgetten en met zo'n klein bedrijf bijna alle races te winnen. Zijn antwoord was: 'Voeg lichtheid toe!' Die uitspraak zou een hologram kunnen zijn waarin de essentie van oplossingsgericht denken en werken wordt gevat. Voeg lichtheid toe aan de omgang met jezelf en je cliënten en help je cliënten daarmee ook zelf lichtheid toe te voegen aan hun leven.

Het mensbeeld achter het oplossingsgerichte denken en werken gaat ervan uit dat alle mensen ten allen tijde krachtbronnen ter beschikking hebben, zij het dat die soms onder het stof der menselijke ellende verborgen zijn. Krachtbronnen kun je definiëren als wat het dan ook is dat de cliënt kan gebruiken om zijn doel te bereiken. Dat doel is: van zijn klachten afkomen en iets anders te leren doen zodat men de moeder van alle doelen, gelukkig zijn, kan nastreven.

Hulpverlening die zich uitsluitend richt op het verhelpen van de problemen van de cliënt, gaat voorbij aan de essentie van wat de mens uiteindelijk drijft: gelukkig zijn. In dit boek reiken we hulpmiddelen om cliënt én hulpverlener de stap van genezing en zorg uit te breiden naar zelfheling en welzijn.

Er zijn slechts twee soorten hulpverlening: goede en slechte. En het is de cliënt die de definitie geeft. Dit uitgangspunt maakt dat we de cliënt in heel het hulpverleningsproces centraal stellen.

De zes hoofdstukken van dit boek vormen de zes zijden van een kubus. De realiteit zoals we die samen met de cliënten co-construeren, kun je van elke zijde bekijken.

Hoofdstuk 1 buigt zich over de basisaxioma's achter het oplossingsgerichte denken en werken: het denken achter het denken.

Hoofdstuk 2 licht de factoren toe die gemeenschappelijk zijn aan alle vormen van nuttige hulpverlening: wat werkt er in goede hulpverlening?

Hoofdstuk 3 gaat over de beslissingsregels die je kunt hanteren om met minimale energie maximaal effect te genereren.

Hoofdstuk 4 legt uit dat we meerdere mandaten tegelijk hebben: hulpverlening is meer dan enkel begeleiden.

Hoofdstuk 5 biedt de zevenstappendans aan waarmee je samen met je cliënten naar oplossingen en een groter welbevinden kunt dansen.

Hoofdstuk 6 bevat de flowchart, een beslissingsboom die je helpt te weten wat je wanneer beter wel doet en wat niet om maximaal effectief te zijn.

Oplossingsgericht denken en werken is simpel maar niet gemakkelijk. Al te vaak wordt oplossingsgericht werken gereduceerd tot technieken zoals schaalvragen of de mirakelvraag. We vermijden dit door de linguïstische mechanismen achter deze op het eerste gezicht eenvoudige interventies te ontrafelen in appendix 1 en 2 en door heel het boek inzichten uit verwante wetenschapsdomeinen toe te voegen.

De vele dwarsverbanden tussen de verschillende hoofdstukken verdiepen en versnellen het leerproces. Veel voorbeelden en casussen illustreren en verlevendigen de tekst. De hoofdstukken hebben allemaal een scheidingsblad waarop unieke en vaak historische foto's staan van de protagonisten die in het boek figureren.

Om de leesbaarheid te vergroten en toch de wetenschappelijke diepgang te garanderen, hebben we de vele voetnoten (328!) opgenomen in eindnoten als was het 'een boek in het boek'.

Het genie van Milton H. Erickson is onze gids die, middels talloze citaten uit zijn werk, alle invalshoeken en inzichten uit het oplossingsgericht denken en werken met zijn wijsheid belicht zodat we de oplossingsgerichte psychologie in actie aan het werk zien.

## Hoofdstuk 1 De basisaxioma's

Oplossingsgericht denken en werken vertrekt niet vanuit grote theorieën, maar ook niet vanuit louter persoonlijke opvattingen en opinies. Deze vorm van denken en werken is gebaseerd op wetenschappelijke inzichten uit verwante vakdomeinen die we tot axioma's smeden: 'niet bewezen, maar als grondslag aanvaarde stellingen'. De basisaxioma's die we hier presenteren, schragen het denken áchter het oplossingsgerichte denken. Ze vormen de fundamenten waarop we ons denken en van daaruit ons handelen baseren en zijn zowel een aanvulling als een verdieping van het klassieke oplossingsgerichte model.

### 1.1 *Het axioma van de resourceoriëntatie*

Klassieke hulpverleningsmodellen zijn vaak deficit-gebaseerd en gaan uit van wat de cliënt allemaal niet kan en waarom. Oplossingsgerichte hulpverlening is resource-gebaseerd: wat kan de cliënt nog *ondanks* de deficits? Anders gezegd: je helpt jezelf en daarmee je cliënten het beste door voorbij de eventuele deficiënties te kijken naar de mogelijkheden waarover anderen altijd beschikken. Vandaar dat we altijd aansluiten bij wat al of nog goed werkt: *verandering werkt het beste op een bedje van behoud*. Een krachtbron of resource is de bron waar de kracht uitkomt die een cliënt kan aanwenden om zijn doel te bereiken. Die kracht kan letterlijk uit alles voortkomen: intelligentie, gezin, vrienden, werkrelaties, gestalte, inzichten en overtuigingen, overwonnen crisissen uit het verleden, afkomst, verdriet bij verliessituaties, vreugde, financiële situatie, familie, enzovoort. De crux is uiteraard wat de cliënt doet om deze tot een krachtbron om te smeden.

### 1.2 *Het model van de veerkracht*

Veerkracht is de vaardigheid om onontkoombare verstorende levensgebeurtenissen te ondergaan, te verdragen en ervan te herstellen, zodanig dat iemand ervan leert en een proactief responsmechanisme ontwikkelt dat hem in staat stelt om een volgende verstorende levensgebeurtenis ietsje gemakkelijker aan te kunnen.

### 1.3 *Het axioma van Welzijn*

De meeste mensen beantwoorden de vraag 'Wat is de zin van het leven?' met 'Gelukkig zijn'.

De positieve psychologie spreekt niet langer van 'de wetenschap van geluk', maar van 'de wetenschap van welzijn, welbevinden en voldoening'. Wij hanteren als definitie van welzijn: alles wat het leven de moeite waard maakt om geleefd te worden, inclusief de aanvaarding dat ongelukkig zijn daar ook onvermijdelijk bij hoort.

Hulpverlening is meer dan louter werken aan genezing en zorg. Dat doen we door een context te scheppen waarin de cliënten geholpen worden zichzelf en elkaar te helpen. Eens dit gebeurd, is het goed om interventies te doen waarmee we de cliënten helpen hun welzijn te ver-zorg-en.

In dit boek verbinden we het oplossingsgerichte denken en werken met de verworvenheden van de positieve psychologie teneinde zorg te koppelen aan welzijn. Vandaar de ondertitel van dit boek: Oplossingsgerichte positieve psychologie in actie.

#### 1.4. *Het axioma van de cliëntgerichtheid*

‘Hulpverlening gebeurt niet in technieken. Hulpverlening gebeurt in de taal en de belevingswereld van de cliënt.’ Hoe beter we in staat zijn om ons cliëntgericht op te stellen, hoe beter we ons kunnen inleven in de beleving van de cliënt. En hoe beter we zijn taal begrijpen, hoe beter we bij hem kunnen aansluiten. Op die manier maken we de cliënt tot centrale actor in zijn eigen hulpverleningsproces. Niet de hulpverlener, maar de cliënt is de held van de hulpverlening.

Hulpverleners zijn facilitatoren die vanuit hun eigen expertise een context creëren waarbinnen de cliënt – het is al gezegd, maar van groot belang – geholpen wordt om zichzelf te helpen.

#### 1.5 *Het axioma van het Systemische denken*

Elk interventiemodel grijpt terug op een achterliggend mensbeeld. Voor de oplossingsgerichte hulpverlener is de mens een *uniek* individu dat in een *relatienetwerk* functioneert en dat, hoe groot de (tijdelijke) problemen ook mogen zijn, altijd over *resources* beschikt om zijn ultieme doel te bereiken: *gelukkig* worden. Aandacht voor de context of het systeem waarin de cliënt leeft en functioneert, helpt ons beter te focussen op de krachtbronnen van dat relationele netwerk. Elke mens is zowel een individu als een deel van een systeem: een echtpaar, een gezin, een familie of een groep vrienden. Ook de werkomgeving, de kerk, de sportvereniging en buurt kunnen deel uitmaken van dit systeem. Een systeem bestaat echter niet alleen uit fysieke personen, maar ook uit allerhande contextfactoren zoals geloof, overtuigingen, de (sub)cultuur, micro- en macro-economische omstandigheden, de leefomgeving, enzovoort.

#### 1.6 *Het klavertje vier: cognitie, emotie, gedrag en interactie*

Ieder mens heeft gedachten en gevoelens en vertoont gedrag in de omgang met anderen. Dit eeuwige klavertje vier maakt ons tot mens. Voortdurend spelen er gedachten door ons hoofd terwijl we daarbij emoties ervaren en iets doen – zelfs als dat niets doen is. We leven niet in een vacuüm, maar zijn voortdurend in interactie met anderen.

## Hoofdstuk 2 Wat werkt er in goede hulpverlening?

### *Met de deur in huis*

Om met de deur in huis te vallen: er bestaan slechts twee soorten hulpverlening, namelijk goede en slechte... en het is de cliënt die het onderscheid bepaald. Hij vindt hulpverlening goed als hij: zich geholpen voelt; van zijn problemen afkomt; zich in staat acht om in de toekomst gelijksoortige problemen zelf op te lossen en stappen vooruit zet in de richting van een groter welzijn.

Een van de karakteristieken van de oplossingsgerichte benadering is het *doelgericht* (lees: gericht op het doel van de cliënt) hanteren van de niet-specifieke variabelen. Het oplossingsgerichte model sluit naadloos aan bij wetenschappelijk onderzoek over wat werkzame ingrediënten zijn in behandeling vanuit een niet-medisch perspectief. Het sluit naadloos aan bij wat werkt.

In het oplossingsgerichte model is het ondoenbaar om de technieken los te denken van de genoemde non-specifieke variabelen om de simpele reden dat die common factors intrinsiek deel uitmaken van het model zelf. De technische interventies zijn gewoonweg handige instrumenten om de common factors op een praktische manier aan het werk te zetten.

### *De non-specifieke factoren in werking*

Lambert (1992) stelt dat vier pantheoretische (lees: niet-specifieke) factoren verantwoordelijk zijn voor veranderingen die optreden door psychotherapie. De door hem genoemde percentages zijn het resultaat van een weloverwogen en onderbouwde schatting.

\*40% Cliëntfactoren en extratherapeutische variabelen

→ resourceoriëntatie + authentieke aandacht + respect

\*30 % Therapeutische relatie

→voel ik me begrepen?

→therapeutische relatie wordt therapeutisch verbond

\*15% Cliëntverwachtingen, hoop en geloofwaardigheid

→ hoop en verwachtingen

→ de geloofwaardigheid van de hulpverlening

\*15% modelspecifieke interventies

→ oplossingsgerichte technieken zoals schaalvragen, wondervraag en het zoeken naar uitzonderingen op het probleem.

Froma Walsh stelt kort en krachtig: *'Hoop is voor de geest wat zuurstof is voor de longen.'*

### Hoofdstuk 3 De kracht van gezond verstand

Het oplossingsgerichte model heeft beslissingsregels om op een simpele manier met complexiteit van het Leven om te gaan zonder de zaak nodeloos te compliceren.

1. Als iets niet of niet langer of niet goed genoeg werkt nadat je het een tijdje geprobeerd hebt, stop er dan mee, leer hiervan en probeer iets anders.
2. Als iets goed, goed genoeg of beter werkt, doe er gewoon mee door en/of doe er dan meer van.
3. Als iets goed, goed genoeg of beter werkt, leer het van een ander en/of biedt het een ander aan.

In dit hoofdstuk wijden we uit over zwermintelligentie, de schuilplaats van menselijke intelligentie, non-zero sum games, linguïstiek, wolfskinderen, genetische algoritmes en Darwin om te eindigen met een werkdefinitie van wat een mens is:

*'A Human Being/Becoming is a neuronal computer encased in a biomechanical machine that lives in a socio-cultural swarm in physical space and (especially) in a high dimensional emotional and cognitive space with other human beings, where all members of the system are linked in parallel so they create emergent (self-organizing) behaviour that is called intelligence by using reciprocal feedback through linguistic interaction (they talk and exchange ideas) and non-zero sum games.'*

*Jim Kennedy & Louis Cauffman*

## Hoofdstuk 4 Een drieledig mandaat

Een mandaat is een volmacht die nodig is om een opdracht te kunnen uitoefenen. Omdat hulpverleners verschillende opdrachten vervullen, hebben ze altijd meer dan één mandaat. Om al die verschillende functies op een professionele manier te kunnen uitoefenen, beschikken we over drie fundamentele mandaten die we tegelijkertijd bekleden: je bent én leider én beheerder én begeleider. Afhankelijk van de situatie treedt een van je mandaten meer op de voorgrond. Die mandaten zijn geen gegevenheden maar moet je voortdurend verdienen in de interactie met diegene waarmee je werkt.

### *Leider*

Als leider neem je initiatieven en zet je de grote lijnen uit. Vanuit je leiderschapsmandaat bepaal je welke richting het gesprek uitgaat, wie je ervoor uitnodigt en of je er andere instanties bij betreft, aan wie je het woord geeft, welke stappen gezet worden op welk moment en vooral welk van de andere mandaten je aanwendt. Vooral dit laatste aspect van leiderschap is van wezenlijk belang. Jij bepaalt immers – vanuit je expertise, ervaring en rekening houdende met de situatie op dat moment – of je ingrepen doet als begeleider of als beheerder.

### *Beheerder*

Als beheerder van het hulpverleningsproces ben je verantwoordelijk voor het scheppen en beheren van de randvoorwaarden waarbinnen je begeleiding zich afspeelt. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor het beheren van je vakinhoudelijke expertise, ook al is die in aanzet vaak probleemgeoriënteerd.

### *Begeleider*

Als *begeleider* is je opdracht een context te creëren waarbinnen je de cliënt helpt zichzelf en elkaar (opnieuw) te helpen. Je taak is simpelweg hem te helpen om het beste uit zichzelf (samen met en/of voor de mensen in zijn omgeving) te halen.

## Hoofdstuk 5 De zevenstappendans

De zevenstappendans is het 'procesprotocol' waarmee hulpverleners op een creatieve en flexibele manier kunnen omgaan met cliënten. De inhoud komt van de cliënt en de situatie waarin deze zich bevindt, de hulpverlener brengt zijn expertise in.

*Een stapje achteruit helpt je verder te springen*

### Transverbaliteit:

We breken een lans voor het gegeven dat hulpverlening veel meer is dan louter gesprekstherapie. Naast verbale en nonverbale communicatie spreken we ook over transverbaliteit: de invloed van de context waarbinnen we met elkaar interageren. Transverbale taal omvat én overstijgt het zuiver linguïstische fenomeen van taal: we spreken zonder woorden, we weten zonder te bevatten, we beïnvloeden zonder te willen.

### Priming:

Spreken over psychotherapie is spreken over beïnvloeding. Al te vaak denken hulpverleners dat de woorden die ze spreken de meeste invloed uitoefenen. Dat is niet zo! Er is ook altijd sprake van onbewuste beïnvloeding, of scherper gezegd: er zijn invloeden waarvan we gewoonweg niet weten dat ze ons beïnvloeden. Dertig jaar onderzoek over priming heeft bewezen dat het onbewuste een krachtige en indringende invloed heeft op ons functioneren en interageren. Een aantal priming experimenten geeft een idee van hoe dit werkt. Deze experimenten kunnen worden beschouwd als metaforen voor het werk als hulpverlener. We kiezen een helder voorbeeld uit de vele priming experimenten in het boek: een aantal proefpersonen beoordeelt stripverhalen op hun grappigheidgehalte. Iedereen krijgt een potlood en wordt gevraagd dat in de mond te nemen: de ene groep moet het potlood als een sigaret in de mond houden en de andere groep houdt het horizontaal. Wat blijkt? De groep met het potlood horizontaal in de mond vindt dezelfde cartoons beduidend grappiger dan de sigarettgroep. Een potlood horizontaal in de mond houden geeft de vorm van een glimlach, en dat beïnvloedt blijkbaar de emoties.

### Transverbale taal en priming

Precies omdat priming zich buiten het bewustzijn afspeelt, heeft het een groot effect op denken, doen en voelen. Men reageert op de symbolische representatie van het ding alsof dat het echte ding betreft. Taal is het vehikel per uitstek om mentale representaties met elkaar uit te wisselen en het blijkt dat we er niet noodzakelijk linguïstische processen (lees: woorden) voor hoeven te gebruiken. Zoals we al hebben verduidelijkt, gaat transverbale taal over de invloed van de context waarbinnen



we met elkaar interageren: we spreken zonder woorden, we weten zonder te bevatten, we beïnvloeden zonder te willen.

*Gevolgen voor het werk van de hulpverlener:*

Hulpverlening is veel meer dan alleen gesprekstherapie, Hulpverlening is het creëren van een context waarbinnen cliënten geholpen worden zichzelf en elkaar te helpen, De hulpverlener is context, Hulpverlening is geen mechanisch proces van alleen directe beïnvloeding, De hulpverlener is de vroedvrouw die de cliënt helpt te bevallen van zijn eigen mogelijkheden, Hulpverlening is actie, beleving, interactie, reflectie en de combinatie hiervan, Weten dat priming werkt en weten hoe priming werkt versterkt de oplossingsgerichte basishouding waarbij Indirecte complimenten en indirecte suggesties onweerstaanbare primers zijn.

*En dan nu de praktijk*

### **Stap 1: contact leggen:**

Zoals al in hoofdstuk 2 is toegelicht: de werkrelatie is voor 30 procent verantwoordelijk voor de veranderingen die optreden door hulpverlening. Het is dus de moeite waard om hier veel en blijvend in te investeren!

We geven tips op de werkrelatie te optimaliseren, bieden je een aantal priming interventies aan, tonen aan dat hoffelijkheid een belangrijks 'bedside manner' is, bespreken de gradaties in contact en zelfs contact zonder contact, lichten toe hoe je kan afsluiten op een manier zodat 'My voice will go with you'.

### **Stap 2: context exploreren**

Oplossingsgerichte hulpverleners zijn uitermate geïnteresseerd in die context, omdat ze weten dat daarin heel veel bruikbare elementen schuilen die de cliënt – *with a little help from his friend the therapist* – kan gebruiken om zichzelf te helpen. We zoeken niet naar oorzaken maar exploreren de context waarin altijd krachtbronnen en uitzonderingen op het probleem verschuilen.

We bieden een linguïstische deconstructie van de openingsvraag: 'Mag ik je vragen eerst iets over jezelf te vertellen? Hoe oud ben je? Ben je al of niet getrouwd, verliefd of verloofd? Heb je kinderen? Wat voor werk doe je? Vertel me maar wat over de buitenkant.' *Deze specifieke openingsvraag is een primer waarmee we zonder woorden aangeven dat we meer in de mens achter de cliënt geïnteresseerd zijn dan in zijn problemen.* Omdat we weten dat cliëntfactoren en extratherapeutische

variabelen tot 40 procent uitmaken van de verandering in hulpverlening, zoomen we liever daarop in.

### **Stap 3: doelen stellen**

Een gesprek zonder doel is als de oceaan: weids, diep, altijd in beweging en overal over maar nergens naartoe. Eindeloos filosoferen over de oorzaken van wat een cliënt meemaakt kan intellectueel bevredigend zijn, maar draagt niet noodzakelijk bij tot zijn welbevinden, laat staan dat je hem hiermee verder helpt.

*Welke doelen tellen?* Vanuit een begeleidend mandaat zijn de enige doelen die de moeite waard zijn om aan te werken de doelen van de cliënt.

*De doelstellingsvraag:* 'Wat moeten we vandaag bespreken zodat dit gesprek voor jou nuttig zal zijn?'

*Wat is een probleem?* Probleem = (al of niet uitgesproken) wens tot verandering => uitdaging

*Doel wordt context wordt doel wordt...:* Als de doelen helder(der) zijn, wordt de weg om ze te bereiken zichtbaar(der). Maar onderweg verandert het landschap, met andere woorden: de kleine stappen in de richting van de doelen veranderen de context waarin het hulpverleningsproces zich afspeelt. Doelen stellen is een voortschrijdend proces dat zich steeds verder ontvouwt naarmate het leerproces bij de cliënt vordert. Anders gesteld: *De cliënt leert oplossingen bouwen in plaats van problemen oplossen.*

*De moeder van alle doelstellingen: welzijn.* Oplossingsgerichte hulpverlening gaat verder dan het verminderen van lijden, verder dan het mechanisch oplossen van problemen zodat de cliënt er minder of geen last meer van ondervindt, verder dan probleemoplossing. We helpen de cliënt stappen te zetten om zijn welzijn te vergroten door aan te sluiten bij de diepe wens van ieder mens om gelukkig(er) te zijn.

### **Stap 4: Krachtbronnen ontdekken**

Deze resourcegeoriënteerde instelling is een perfect tegengif tegen een verlammende probleemfixatie. Door de juiste vragen te stellen kun je de cliënt de weg naar zijn krachtbronnen helpen (terug)vinden. Je treft ze soms aan op plaatsen die zo voor de hand liggen dat je vergeet er te kijken.

*Vindplaatsen van krachtbronnen:*

1. Uitzonderingen op het probleem.
2. *Oplossingen uit een andere context*

### 3. Oplossingen vanuit de menselijke natuur

#### **Stap 5: Waarderen of de kunst van complimenten geven**

*Waarderen betekent: waarde eren.* We gaan eer betonen aan de zaken die waardevol zijn in wat onze cliënten ons aanbieden. Complimenten zijn middelen om onze waardering uit te drukken, niet alleen voor wie de cliënt als mens is, maar ook en vooral voor het gedrag waarmee hij toont dat hij de verantwoordelijkheid voor zijn eigen leven opneemt.

*Geen flauwiteiten alstublieft!* Milton H. Erickson was hierover buitengewoon duidelijk: *'One should not compliment patients for acting normal.'*

*Wat is een relevant compliment?* Een relevant compliment is een compliment op die resources die de cliënt kan gebruiken om zijn doel te bereiken.

#### *Typologie van complimenten*

Nadat we het verschil toelichten tussen algemene en specifieke complimenten, geven we aan dat complimenten geven op karakteristieke veel minder krachtig is dan complimenten geven op zaken die de cliënt zelf actief doet.

*Afleveringsmodaliteiten:* we bespreken zes manieren om complimenten te geven en maken daarbij duidelijk dat complimenteren iets anders is dan vleien of bagatelliseren.

*Elk compliment betaalt een dividend!*

#### **Stap 6: Differentiatie aanreiken**

Het leven wordt niet geleefd in zwart-wit, maar in een haast eindeloze reeks van grijs- en kleurwaarden: soms gaat het wat slechter en dan gaat het weer wat beter. De meeste zaken in het leven zijn geen kwestie van of-of. Milton H. Erickson leerde ons: *'Perfection is not a human attribute.'* Door differentiaties aan te reiken kan de werkelijkheid worden genuanceerd. Daarvoor hebben we een aantal hulpmiddelen ter beschikking zoals gezond verstand, differentiërende vragen stellen en het gebruik van schaalvragen (zie appendix 1) .

#### **Stap 7: Oriëntatie op de toekomst**

Hoe je vandaag en in het licht van morgen met je verleden *omgaat* is een probleem waarvoor een oplossing denkbaar is. De oplossingen voor problemen van vroeger en van vandaag liggen in de toekomst. Het stellen van toekomstoriënterende vragen, waaronder de wondervraag (zie Appendix 2) is dan ook een belangrijke primer.

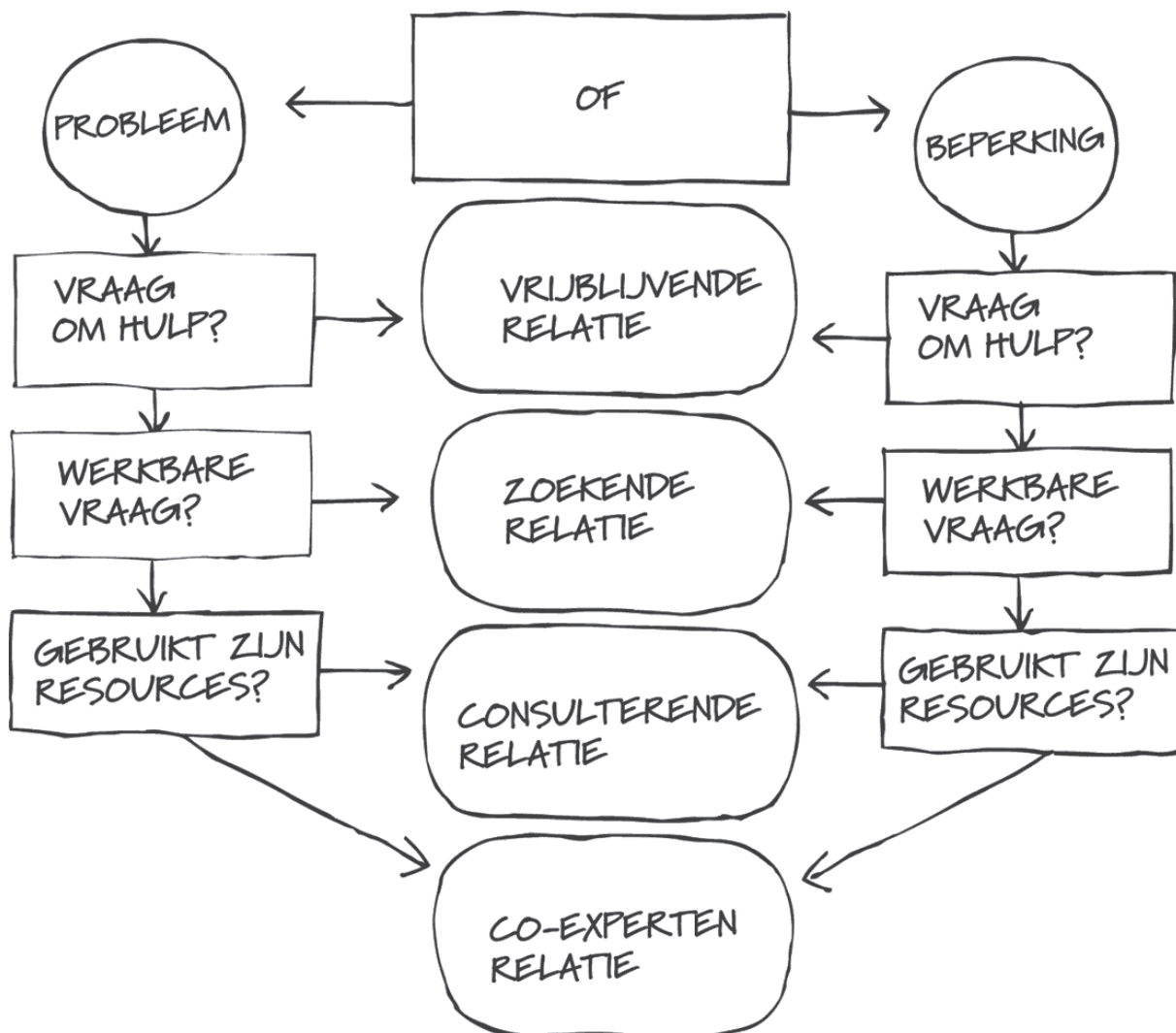
Oplossingsgerichte positieve psychologie in actie bevat geen ontkenning van het negatieve dat we in ons leven tegenkomen, sluit de ogen niet voor de slechtheid van sommige mensen en wil van het leven geen paradijselijk pretpark maken. Is het niet zo dat wat ons het leven bemoeilijkt vaak voorafgaat aan wat ons het meest voldoening schenkt?

## Hoofdstuk 6 De flowchart

De flowchart die je de kortste en meest efficiënte weg wijst naar de interventies die op een gegeven moment gedaan dienen te worden, biedt je de mogelijkheid de aard van je werkrelatie met de cliënt continu te evalueren. De flowchart en de zevenstappendans kunnen beschouwd worden als de twee kanten van een medaille.

Geconfronteerd met de complexiteit van het menselijke Zijn kiezen we ervoor om het simpel te houden. Daarom gebruiken we vier fundamentele vragen die peilen naar een verschil dat een verschil uitmaakt. Hebben we te maken met een probleem of een beperking? Is er een hulpvraag? Zo ja: is die hulpvraag werkbaar? Is de cliënt in staat zijn eigen krachtbronnen te gebruiken?

De antwoorden geven de positie aan waar de relatie met de cliënt zich op de flowchart bevindt. Voor elke positie in die beslissingsboom hebben we interventies ontworpen waarmee je met minimale inspanning, samen met je cliënt, maximale resultaten kunt bereiken. Dat resulteert in het volgende stroomdiagram:



### *Beperking of probleem?*

Geconfronteerd met om het even welke situatie is de eerste vraag die we stellen: is hier een probleem of een beperking aan de orde? De definitie van een *beperking* is dat er geen oplossing voor denkbaar is. De toestand is zoals hij is, en daarmee uit. De definitie van een probleem is dat er een oplossing voor denkbaar is. *Voeg lichtheid toe!*: Zoals uit het onderscheid tussen beperkingen en problemen blijkt, worden problemen in feite gedefinieerd door het bestaan van oplossingen! Dat is wonderlijk én hoopgevend, want impliciet geven we ermee te kennen dat er voor elk probleem een oplossing denkbaar is – anders zou het immers geen probleem (maar een beperking) zijn.

Erkennen dat verandering soms niet mogelijk is, help te aanvaarden en aanvaarden opent op zijn beurt nieuwe mogelijkheden.

De set van interventies is: 1. Maak onderscheid tussen problemen en beperkingen, 2. Aanvaard de beperkingen, 3. Richt je aandacht op de gevolgen van de beperkingen en 4. Maak duidelijk dat aanvaarding nieuwe mogelijkheden creëert.

### **De vrijblijvende werkrelatie**

Er zijn twee soorten vrijblijvende werkrelaties: 1. een relatie met een cliënt die beweert dat hij geen probleem heeft, maar dat er iemand anders is die vindt dat hij dat wel heeft, en 2. een relatie met een cliënt die wel inziet dat hij een probleem heeft, maar vindt dat voor de oplossing daarvan onze hulp niet nodig is. Wat beide types met elkaar gemeen hebben, is dat de cliënt zelf geen doel heeft dat hij in de hulpverlening aan de orde wil stellen, maar dat iemand anders wel zo'n doel voor de cliënt in gedachten heeft.

Kleine nota over *weerstand*: weerstand bestaat niet behalve in het hoofd van de hulpverlener die dat zo wenst te zien en dus te creëren, en daarmee –helaaspindakaas- zichzelf en de cliënt het leven nodeloos zuur maakt. In onze benadering stellen we dat alles wat de cliënt doet en zegt of niet doet en niet zegt een regieaanwijzing is waarmee hij ons als hulpverlener helpt zodat wij hem beter kunnen helpen.

*Interventies bij een vrijblijvende werkrelatie: de set van zeven.*

1. Bied geen hulp EN 2. Toon waardering EN (indien gepast) 3. Geef informatie EN 4. Geef positieve informatie over de verwijzende partij EN 5. Ontwikkel een alternatieve hulpvraag EN 6. Toon de gevolgen van de afwezigheid van een hulpvraag EN 7. Neem de tijd.

De bedoeling van deze set van zeven (aan elkaar geklonken) interventies is om te na te gaan of de *vrij-blijvende* werkrelatie kan evolueren tot een *vrij-blijvende* werkrelatie.

### **De zoekende werkrelatie**

Mensen met een onwerkbaar hulpvraag zijn er in verschillende soorten, met als grootste gemene deler dat ze openstaan voor hulp terwijl ze geen idee hebben wat ze zelf aan hun problemen zouden kunnen doen.

*Interventies bij een zoekende werkrelatie:*

Globaal gaat het erom cliënten door oplossingsgerichte vragen te stellen te helpen hun problemen in een meer werkbaar vorm te presenteren, zodat ze er zelf wat aan kunnen gaan doen.

1. Als ik je goed begrijp, dan maak je wel een erg moeilijke periode door en zijn er zoveel zaken die zwaar op je drukken dat het lastig is om niet te bezwijken. (*erkenning bieden*)
- EN 2. Fijn dat je zo volhardend bent in je zoektocht naar een oplossing. (*positieve ondersteuning*)
- EN 3. Wat is het kleinste dat jijzelf anders zou kunnen doen? (*eigen verantwoordelijkheid stimuleren*)
- EN 4. Wat zijn de dingen die, ondanks je problemen, goed genoeg verlopen om ze te willen behouden? (*aandacht voor wat goed gaat via de continueringvraag*)
- EN 5. Wat is het kleinste teken waaraan je zou merken dat het wat beter gaat? Wat is het eerste dat je dan anders zou doen/denken/voelen? (*concretiseren, differentiëren, prioriteiten stellen*)
- EN 6. Zijn er momenten dat het probleem zich niet of minder erg voordoet? En wat doe jij dan anders? (*zoeken naar uitzonderingen*).

*Erkenning is de meest universele menselijke pasmuut.*

De cadans van een oplossingsgerichte vraag en het antwoord daarop werkt verandering en groei in de hand. De vraagsteller is de vroedvrouw die de cliënt helpt te bevallen van zijn eigen mogelijkheden.

We werken ook met oplossingsgericht opdrachten zoals de continueringopdracht, een observatie opdracht, een voorspellingsopdracht of met de cocktail van schaalvragen en voorspellingen.

### **De consulterende werkrelatie**

Cliënten komen ons consulteren over de vraag hoe ze opnieuw toegang kunnen krijgen tot en gebruik kunnen maken van hun krachtbronnen. In gewoon Nederlands betekent 'consulteren' dat de cliënt om raad en advies vraagt.

### *Interventies bij de consulterende werkrelatie:*

De basisinterventie bij de consulterende werkrelatie is het scheppen van een context waarin de cliënt aangemoedigd wordt om zijn eigen krachtbronnen (opnieuw en/of op een meer effectieve manier) te gebruiken.

1. Bied positieve ondersteuning en erkenning EN 2. Ga na wat de cliënt al geprobeerd heeft te doen EN 3. Kijk naar kleine succesfactoren EN 4. Als de cliënt om advies vraagt, geef dan ook advies EN 5. vergeet daarbij niet je advies te verpakken in een suggestieve vraag EN 6. Hanteer alle bruikbare inzichten op het Grote Boek de Kennis van psychologie en Gezond Verstand (want oplossingsgericht denken is een metamodel waarin alle andere hulpverleningsvormen naadloos in passen mits een oplossingsgericht draai eraan te geven).

### **De co-expertenrelatie**

Op deze positie is de cliënt in staat om (weer) zijn eigen krachtbronnen aan te wenden om zelf oplossingen te creëren en heeft hij geleerd hoe hij zijn welzijn kan verhogen.

### *Interventies bij de co-expertenrelatie:*

Als je er samen met je cliënt voor gezorgd hebt dat tussen jullie een co-expertenrelatie is ontstaan, dan is je belangrijkste taak een stapje opzij te doen, te applaudisseren en de cliënt aan te moedigen om door te gaan met wat blijkaar werkt. Je bent een klankbord, inspirator en supervisor geworden die luistert naar het succesverhaal van de cliënt. 'Jij bent de supporter, de cliënt is de sporter'.

### **Vuistregels om de effectiviteit van de flowchart te maximaliseren:**

1. Doe meer met minder! EN 2. Bewaak de juiste positiebepaling EN 3. Volg de dynamiek van de steeds verspringende posities op de flowchart EN 4. Hou voor ogen dat als je met meerdere cliënten werkt, ze veelal allemaal op een positie op de flowchart zitten terwijl je 5. De voorzichtigheidsregel hanteert: bij twijfel, stapje achteruit.

*De essentie van oplossingsgericht werken is  
niet er-zijn, maar onderweg-zijn.*



## *Ons standpunt*

In kringen van oplossingsgerichte puristen (spreken over ‘oplossingsgerichte sekteleiden’ is onrespectvol) wordt –helaas- het oplossingsgerichte werken al te vaak gereduceerd tot louter het stellen van schaalvragen en een idolate aanbidding van de wondervraag. Omdat we ons in dit boek hiertegen heftig verzetten, hebben we in hoofdstuk 5, waar we spreken over differentiatie en toekomstperspectief aanbieden, een rits scherpstelling geformuleerd. Woord tot daad smeden is in een boek lastig om doen vandaar dat we de uitdieping en verbreding van de iconen van het oplossingsgerichte denken en werken, de schaalvragen en de wondervraag, naar appendices verwijzen.

### **Appendix 1: De techniek van schaalvragen**

De techniek van schaalvragen is erg simpel maar als je wil vermijden dat het een trucje wordt, kan je beter nadenken over het epistemologische mechanisme dat erin verborgen zit. Een simplistisch gebruik van schaalvragen waarbij je de rijkdom van de beleving van de cliënt reduceert tot een nummertje, is niet wat de Shazer noch wijzelf bedoelen als we het over schaalvragen hebben. Schaalvragen zijn simpel maar daarom niet gemakkelijk.

*Het gebruik van schaalvragen is een van de iconen van de oplossingsgerichte benadering:*

Schaalvragen gaan over de magie van cijfers. Het stellen van een schaalvraag is een primer voor het feit dat verschil mogelijk is. Het gegeven cijfer is een metafoor voor dit verschil.

Cijfers zijn metaforen die deel uit maken van de transverbale taal (cfr. Hoofdstuk 5) en als je, door vragen te stellen, die metafoor ‘uitpakt’ wordt de hulpverlening een beleving waarin verandering zich voltrekt.

*Schaalvragen meten niet, schaalvragen veranderen.*

#### *Het protocol voor schaalvragen*

1. Bereid de cliënt voor door hem toestemming te vragen om een schaalvraag te stellen EN 2. Bied een schaal aan waarbij het startpunt van de schaal – bijvoorbeeld de 0 – gelijkstaat aan x en het eindpunt – bijvoorbeeld de 10 – gelijkstaat aan y EN 3. Vraag dan waar de cliënt nu al staat op die schaal EN 4. Accepteer het gegeven cijfer, wat het ook is EN 5. Herhaal dit cijfer en bekrachtig het door er een complimentje op te geven: ‘Een 3, prima.’ EN 6. Vraag eerst wat er anders is waardoor de cliënt dit cijfer kan geven EN 7. Aanvaard alle antwoorden

en bekrachtig wat de cliënt inbrengt door het simpelweg (al dan niet in eigen woorden) te herhalen EN 8. Maak uitvoerig gebruik van de vraag ‘en wat nog meer?’ om de cliënt uit te nodigen steeds meer details te beschrijven van wat er al anders is in vergelijking met het beginpunt EN 9. Verruim het perspectief door triangulaire vragen te stellen als: ‘Wat zou je partner/collega/gezin/vriend zeggen als ik hem diezelfde vraag zou voorleggen?’ EN 10. Eindig met: ‘Wat zou het kleinste volgende stapje vooruit kunnen zijn?’.

### *Classificatie van schaalvragen*

De hoeveelheid schaalvragen die je kunt bedenken is eindeloos om de simpele reden dat je ze stelt in een specifieke situatie die voor iedere cliënt anders is en die bovendien anders is voor elke situatie die diezelfde cliënt meemaakt. Daarbij komt nog dat je de manier waarop je het start- en het eindpunt definieert aanpast per cliënt én per situatie waarin die cliënt zich bevindt.

Dat laat niet onverlet dat we een aantal grote klassen van schaalvragen kunnen onderscheiden:

1. de schaal van verandering;
2. de schaal van vooruitgang;
3. de schaal van hoop op verandering;
4. de schaal van motivatie;
5. de schaal van nuttigheid;
6. de schaal van vertrouwen;
7. de schaal van welzijn.

*De nuttigheidsvraag* ‘Is dit nuttig als we zo spreken?’ is een krachtige en tevens elegante manier om de cliënt uit te nodigen om vanuit een metastandpunt iets te zeggen over wat er zich in de werkrelatie afspeelt. Het doel van de nuttigheidsvraag is feedback ontlokken over wat er zich in de werkrelatie (die de motor is van verandering en groei naar welzijn) afspeelt.

### *De linguïstische hightechvariant*

Een elegante variant op de schaal van welzijn kun je maken door een ‘goed-genoege’-score in het bereik van de schaal in te lassen: ‘Als, op een schaal waarbij de 1 staat voor “matig” en de 10 voor “perfect”, wanneer is het voor jou dan goed genoeg?’

*10 Tips voor het optimale gebruik van schaalvragen en Steve ’s laatste uitvinding: de wonderschaal sluiten af.*

## Appendix 2 De techniek van de wondervraag

### *De voorloper van de wondervraag*

Aangezien De Shazer het gehele werk van Milton H. Erickson bestudeerd heeft, is hij ook op het artikel van Erickson uit 1954 gestuit waarin de kristallenbol techniek werd beschreven. Nadat Erickson een patiënte in trance had gebracht vroeg hij haar een kristallen bol te visualiseren waarin zichtbaar was hoe ze haar probleem in de toekomst zou oplossen. Vervolgens vroeg Erickson haar te rapporteren op welke manier haar probleem was verdwenen. Wat is het mechanisme dat Dr. Erickson in de kristallenbol techniek stopte? Het is een weerstand omzeilende manier om een toekomst uit het niets te scheppen!

Een *kleine ontwikkelingsgeschiedenis van de wondervraag* schetst het ontstaan en ontwikkeling van de wondervraag waarbij we waarschuwen voor een in kringen van oplossingsgerichte puristen veel voorkomend simplisme dat de wondervraag tot de canon verheerlijkt van hun manier van werken: altijd en overal en steeds opnieuw 'moet' je de wondervraag stellen. We delen de mening van Matthias Varga von Kibéd waar hij stelt: 'Thus, to reduce the process of asking the miracle question (for which much more essential differences could be pointed out and were so by Steve) to a mere future perfect, while being a smart didactics for beginners, at the same time would constitute a significant loss in the SFBT approach.'

### *Onze oplossingsbouwende wondervraag*

Hulpverlener: Mag ik je eens een bijzondere vraag stellen?

Cliënt: Liever niet. Ik heb het al moeilijk genoeg.

Hulpverlener: Oké. Mag ik je dan een gewone vraag stellen?

Cliënt: Dat wel.

Hulpverlener: Het is vandaag dinsdag (ja). Het is bijna vier uur in de namiddag (ja). We zitten hier nu samen in mijn kantoor (of: bij jou thuis) (ja). Straks is ons gesprek afgelopen (ja). We nemen afscheid van elkaar (ja) en dan ga jij (of: ik) hier weg (ja). De rest van de dag doe jij wat je moet doen en misschien ook nog dingen die je graag doet. Het wordt avond en je brengt de avond door op jouw manier. Op een bepaald moment beslis je om naar bed te gaan, misschien omdat je moe bent van de goed gevulde dag of gewoonweg omdat je discipline hebt en altijd op dat uur gaat slapen. Laat ons eens veronderstellen dat het terwijl je slaapt is alsof er een wonder gebeurt.

Cliënt: Ik geloof niet in wonderen.

Hulpverlener: Ik ook niet. Maar laat ons eens doen alsof er een wonder gebeurt. En in dat wonder worden de dingen waarover je me verteld hebt en die het je zo moeilijk maken net voldoende opgelost om er wat minder last van te hebben zodat je een paar stapjes verder kunt zetten in je leven. Maar je weet dat natuurlijk niet, want je slaapt.

Morgenochtend word je wakker. Waaraan zou je dan kunnen merken dat er voor jou een wonder zou kunnen zijn gebeurd? Wat zou je dan anders doen, denken, voelen?

*De welzijnsbevorderende wondervraag*

‘Mag ik je eens een bijzondere vraag stellen? Het is vandaag dinsdag (ja). Het is bijna vier uur in de namiddag (ja). We zitten hier nu samen in mijn kantoor (of: bij jou thuis) (ja). Straks is ons gesprek afgelopen (ja). We nemen afscheid van elkaar (ja) en dan ga jij (of: ik) hier weg (ja). De rest van de dag doe jij wat je moet doen en misschien ook nog dingen die je graag doet. Het wordt avond en je brengt de avond door op jouw manier. Op een bepaald moment beslis je om naar bed te gaan, misschien omdat je moe bent van de goed gevulde dag of gewoonweg omdat je altijd op dat uur gaat slapen. Laat ons eens veronderstellen dat, terwijl je slaapt er een wonder gebeurt. En in dat wonder wordt je vaardigheid om zaken op te merken die je voldoening schenken en om tevreden te zijn nog wat groter dan ze nu al is. Maar je weet dat natuurlijk nog niet, want je slaapt. Waaraan zul je merken dat dit wonder gebeurd is? Wat zul je merken dat je anders doet voor jezelf en voor diegenen die je nabij zijn, waardoor het je weer wat makkelijker valt om dingen te doen, denken en voelen die je eigen welzijn en dat van de anderen vergroten?’

*Voer voor taalkundigen.*

Als je onze beide versies van de wondervraag nauwkeurig naleest, dan zal je merken dat er een merkwaardige wisselspel van ‘zou’ en ‘zal’ gebruikt wordt om het effect te verhogen.

Als je in het begin doorvraagt op de initiële antwoorden die de cliënt geeft op de oplossingsbouwende wondervraag, gebruik je de irrealis. Met het gebruik van de irrealis drukt de spreker (of de vraagsteller) uit dat de genoemde handeling of toestand op het moment van spreken voor zover bekend (nog) niet heeft plaatsgehad. Om het hypnotische effect te verhogen, voegen we er gelijk een optativus aan toe waarmee we een veronderstelling weergeven die voorgesteld wordt als theoretisch niet onmogelijk. In ons geval doen we dat zelfs dubbel in de vraag: ‘Waaraan zou je kunnen merken dat het precies is alsof er voor jou een wonder zou kunnen gebeurd zijn?’.

Deze voorwaardelijke wijs heeft als effect dat wat nog niet gebeurd is (het wonder), voorgesteld wordt als theoretisch mogelijk (voor de taalkundigen: een optativus). Door de vraagvorm maken we er een mogelijke optie van (voor de taalkundigen: een potentialis) die in de werkelijkheid kan gebeuren.

Vervolgens ‘pacen’ we nauwgezet elk antwoord dat de cliënt geeft door de vraag ‘Wat nog?’ te stellen en door de antwoorden van de cliënt met een oplossingsgerichte parafrasering schijnbaar te herhalen maar in werkelijkheid van een irrealis om te vormen tot een realis: ‘Dus als voor jou dat

wonder gebeurd zou zijn, dan slaap je terug beter, ben je beter uitgerust en kan je beter tegen de stress van de dag.'

Door deze linguïstische hightech krijgt de wondervraag haar volle rijkdom en complexiteit en wordt duidelijk wat de wondervraag (inclusief het volledige gamma van de erop volgende vragen) werkelijk is: het creëren van een hypnotisch kader waarin de innerlijke zoekprocessen van de cliënt een grotere creatieve vrijheid kennen dan wat zich afspeelt in zijn gewone dagdagelijkse ervaringen. Moge deze linguïstische analyse de simplistische versie van de wondervraag alsmede het–buiten oplossingsgerichte kringen- nog steeds vigerende misverstand dat oplossingsgericht denken eigenlijk een vorm is van positief denken, voor eens en altijd de nek omwringen.

*Waardoor werkt de wondervraag?* Als je de precieze frasering van de wondervraag linguïstisch deconstrueert, kan je 13 werkzame onderdelen ontdekken die de magie van onze taal tot leven wekken.

#### *Variaties op een wonderlijk thema*

Je kan de wondervraag stellen zonder het woord 'wonder' te gebruiken en je kan de cliënt vragen naar een wondervideo: 'Als ik een video-opname zou hebben van je op de dag na het wonder en eentje van de dag ervoor, allebei zonder geluid, zou ik dan verschil zien?' Steve's laatste uitvinding, de wonderschaal is een ingenieuze combinatie van de wondervraag met een schaalvraag: 'Op een schaal van 0 tot 10 waar 0 staat voor het moment dat je beslist hebt om hulp te zoeken en 10 voor de eerste dag nadat het wonder gebeurd is, waar zou je zeggen dat je vandaag bent?'

#### *Besluit*

Als je het linguïstische mechanisme door hebt dat in de wondervraag verborgen zit, kom je er snel achter dat het niet altijd nodig is om de cliënt via de wondervraag te helpen zijn blik op een betere toekomst te richten. Steve de Shazer zei ooit op een congres in Heidelberg: 'De wondervraag bestaat niet, er is enkel het proces van het stellen ervan.' Wij vertalen deze cryptische uitspraak, geheel op eigen verantwoordelijkheid, als: 'Het stellen van de wondervraag op zich is banaal. De verborgen linguïstische ingrediënten ervan worden werkzaam door ons taalgebruik bij het doorvragen op de antwoorden van de cliënt.'