



Gesprekstechnieken & Oplossingsgericht werken

Bijlage, oktober 2023

Inhoud

Gesprekstechnieken: achtergrondinformatie en tips 3

Motiverende gespreksvoering	3
1. Open vragen stellen	4
2. Reflectief luisteren	5
3. Bekrachtigen	7
4. Samenvatten	7
5. Informatie uitwisselen met toestemming	8

Oplossingsgericht Werken 10

Wat is Oplossingsgericht Werken (OGW)?	10
1. Vragen naar de gewenste situatie	11
2. Vragen naar uitzonderingen	11
3. Vragen naar successen	12
4. Schaalvragen stellen	12

Gesprekstechnieken: achtergrondinformatie en tips

‘Mensen worden in het algemeen eerder overtuigd door de redenen die ze zelf hebben ontdekt en opgesomd, dan door de redenen die door anderen zijn opgesomd’
Blaise Pascal, filosoof 17e eeuw

Motiverende en oplossingsgerichte gesprekstechnieken vormen een van de werkzame elementen van de GIZ-methodiek. Uit de motiverende gespreksvoering worden de volgende gesprekstechnieken gebruikt: open vragen stellen, reflectief luisteren, bekrachtigen, samenvatten en informatie uitwisselen met toestemming. Uit het Oplossingsgericht Werken zijn dit: vragen naar de gewenste situatie, vragen naar uitzonderingen, vragen naar successen en schaalvragen.

Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering (MGV) is ontwikkeld door Miller en Rollnick in 1983, oorspronkelijk voor cliënten met alcohol- en drugsproblemen. Motiverende gespreksvoering is inmiddels gangbaar in veel sectoren van de geestelijke en somatische gezondheidszorg en is ook daar in een reeks van studies effectief gebleken.

Wat is motiverende gespreksvoering?

Bij motiverende gespreksvoering besteed je systematisch aandacht aan de motivatie voor gedragsverandering (Rollnick & Miller, 2014). Uitgangspunt is dat de bereidheid om te veranderen niet vanzelfsprekend is. Bij motiverende gespreksvoering gaan professional en cliënt gezamenlijk ambivalentie (namelijk: wel willen veranderen en eigenlijk ook niet) verkennen en oplossen. Je zet als professional bewust strategieën in om cliënten te begeleiden tijdens hun veranderproces. In een sfeer van partnerschap, acceptatie en compassie ontlok je iemands eigen redenen om te veranderen.

Om gezinnen tijdens de GIZ-gesprekken actief te betrekken en in hun kracht te zetten, gebruik je de gesprekstechnieken. Deze gaan uit van positieve, transparante communicatie, empathie en acceptatie.

Verandertaal ontlokken

Uitspraken die de cliënt doet in de richting van (de gewenste) verandering noemen we ‘Verandertaal’. Als professional probeer je zo veel mogelijk verandertaal uit te lokken. Verandertaal blijkt dan ook een goede voorspeller van daadwerkelijk veranderen.

Doel van verandertaal ontlokken:

- Het onderkennen van de nadelen van de huidige situatie
- Het zien van de voordelen van een gewenste situatie
- Verandermogelijkheden ontdekken
- Redenen tot verandering zelf laten verwoorden
- Zichzelf motiveren om te veranderen

Wat doe je als professional in GIZ-gesprekken?

1. Je verkent voor- en nadelen van de huidige en gewenste situatie.
Wat is echt belangrijk voor de ander? Bijv. *‘Wat zie jij als voordelen van een eventuele verandering in de toekomst?’ ‘Hoe zou jij het anders willen zien?’*
2. Je laat de ander zelf tot inzicht komen.
Bijv. Je verbindt tegenstrijdige uitspraken door ze naast elkaar te benoemen. Het kan gebeuren dat de cliënt op twee gedachten hinkt en redenen geeft om alles bij het oude te laten en tegelijk redenen aangeeft om wel te willen veranderen; of iets echt als een probleem te zien. In dat geval

verbindt je die twee tegenstrijdigheden met elkaar. Vermijd het woordje 'maar' (beschuldigend), gebruik gewoon "EN", of enerzijds-anderzijds. Bijvoorbeeld. *'Enerzijds hoor ik ... en aan de andere kant...'*

3. Je brengt de bedoeling om te veranderen van je gesprekspartner nadrukkelijk onder woorden. Bijvoorbeeld: *'Wat vind je nu van het gamegedrag van je zoon?'*
4. Je benoemt de eigen verantwoordelijkheid van de ander.
5. Breng optimisme onder woorden over de mogelijkheid tot verandering. Je ondersteunt het geloof in eigen kunnen. Spreekt vertrouwen uit en laat de ander eigen kwaliteiten herkennen. Bijv. *'Jullie hebben best een lastige start gehad, nu gaat het goed, en dat hebben jullie samen heel goed aangepakt!'*
6. Je veert mee bij weerstand en erkent en onderzoekt de wrijving. Je verplaatst je in het standpunt van de cliënt.
7. Je vermijdt discussie en overtuigen van de ander met argumenten.

Bron: TNO, *Gespreksvoering in de JGZ*, 2020, blz 11-12.

1. Open vragen stellen

Door 'open vragen' te stellen nodig je de cliënt uit om meer te vertellen en zijn of haar situatie verder te verkennen. Met open vragen ontlok je informatie en geef je de cliënt de gelegenheid te vertellen wat hij/zij belangrijk vindt. Open vragen beginnen met: wie, wat, wanneer, waar, en ook hoe, hoe vaak, etc.

Met gesloten vragen krijg je meestal alleen een 'ja' of 'nee' of een kort antwoord. Gesloten vragen kunnen bruikbaar zijn als checkvraag. En bij een goede vraag die aansluit bij de cliënt kunnen ook gesloten vragen uitlokken om te vertellen.

Vooraf in korte of eerste gesprekken bestaat de valkuil om in een patroon van vraag en antwoord te belanden. Jij wilt of 'moet' informatie verzamelen over de situatie van de cliënt, of je 'moet' een vragenlijst bespreken. Ook als je graag controle houdt over het gesprek, kan het gemakkelijk zijn om jouw vragen te stellen, want dan hou je de structuur van je gesprek vast. Gevolg is wel dat de cliënt een meer afwachter houding zal aannemen. Op die manier beland je in de rol van actieve expert en passieve cliënt.

Open vragen stellen is, naast luisteren en letten op non-verbale signalen, een van de belangrijkste interventies in een goed gesprek. Met gesloten vragen leg je meestal de focus bij jezelf, terwijl je deze juist bij de cliënt wilt leggen. Door open vragen te stellen, stel je de cliënt centraal en geef je hem/haar de gelegenheid om te vertellen wat hij/zij belangrijk vindt. Sluit daarnaast met je vragen aan bij het perspectief van de cliënt, dat is het vertrekpunt.

Gebruik zo min mogelijk 'waarom'-vragen. Deze vragen kunnen de cliënt het gevoel geven zich te moeten verantwoorden of verdedigen. Gebruik liever 'Wat maakt dat...' of 'Wat is de reden dat...' of 'Hoe komt het dat...'. Laat een een of twee open vragen opvolgen door bijv. een reflectie, zodat je gesprek geen 'kruisverhoor' wordt. Wat een reflectie is en hoe dat werkt, wordt in de volgende paragraaf uitgelegd.

Open vragen stellen:**Nut:**

- Geeft ruimte
- Toont interesse
- Moedigt aan te vertellen
- Ontlokt informatie
- Nodigt uit tot zelfonderzoek
- Geeft regie

Voorbeelden van open vragen stellen:

- *Hoe is het om hier te zijn, ondanks ...?*
- *Over welke dingen heb je nu zorgen? En wat zijn is daarvan voor jou de drie belangrijkste (als iemand er meerdere noemt)?*
- *Wat zie je als grootste risico als hier niet (snel) iets aan verandert? Wat zou je hier graag voor in de plaats zien? Wat zou er dan beter gaan? Wat zou een eerste teken zijn dat het de goede kant opgaat?*
- *Wanneer is dit gesprek nuttig voor jou?*

- ▶ Meer weten? Kijk het filmpje: [het nut van open vragen stellen](#).
- ▶ Lees meer over [het probleem met 'waarom'-vragen](#).

2. Reflectief luisteren

Reflecteren is één van de belangrijkste technieken van Motiverende Gespreksvoering. Het vraagt van jou om écht te luisteren naar de cliënt. Niet zomaar luisteren, maar luisteren naar wat er tussen de regels door gezegd wordt. Bij reflectief luisteren laat je (ook non-verbaal) zien en merken dat je luistert (oogcontact) en aandacht hebt voor de cliënt.

Voor sommige professionals voelt reflecteren als 'invullen voor een ander'. Alsof je een voorbarige of verkeerde conclusie trekt. Echter, met de juiste houding en intonatie blijkt de cliënt dit niet zo te ervaren. Hij/zij merkt dat je écht luistert en moeite doet om hem/haar te begrijpen.

Cliënten zeggen misschien niet altijd meteen wat ze bedoelen. En soms hebben uitspraken meerdere betekenissen. Het is een kunst om woorden zorgvuldig te horen en begrijpen, je geeft weer wat jij denkt dat de ander bedoelt.

Een reflectie is een manier van actief luisteren:

Beredeneerd gissen	• Je benoemt iets wat de ander vertelt in jouw eigen woorden. • Soms benoem je wat nog niet gezegd is, maar wat je wel vermoedt. • Je toont diepgaand begrip wanneer je de emotie, het verlangen, de bedoeling of de waarden van de ander kunt benoemen.
Statement	• Je stem gaat aan het einde van de zin omlaag. Het is geen vraag.
Neutraal	• Je benoemt 'de boodschap' van de ander. • Als je daar wat van vindt, laat je dat niet merken. Je kiest woorden waarin de ander zich herkent.
Kernachtig	• Je benoemt kernachtig wat de boodschap van de ander is, zoals jij die hebt opgepikt. • Je vermijdt onnodige 'inleidingen' zoals 'Ik hoor je zeggen dat...' of 'Ik begrijp dat je...'.

Na een reflectie:

Stilte	• Ben je stil en wacht je op reactie. • Na de reflectie geef je de ander de gelegenheid om te reageren. • Je voegt er niet meteen een nieuwe vraag aan toe.
Opnieuw reflecteren	• Als de ander na jouw reflectie nog zaken toevoegt, of corrigeert, kun je blijven reflecteren.

Na een reflectie:**Doorvragen**

- Als je een bevestigend 'ja precies' krijgt, zou je verder kunnen gaan met een nieuwe vraag.
- Of eventueel een nieuwe reflectie waarmee je een ander aspect benoemt.

Eenvoudige reflectie

Je kunt reflectief luisteren boven de waterspiegel, dat noemen we een eenvoudige reflectie. Dit is in andere woorden herhalen wat de ander gezegd heeft. Je voegt er dan geen betekenis aan toe.

Complexe reflectie

Een reflectie is vooral nuttig wanneer je begrip wilt tonen voor iets dat 'onder de waterspiegel' zit. Dit noemen we een complexe reflectie. Elk verhaal is uniek, iedere reflectie ook. Je voegt iets toe aan wat de ander heeft gezegd, bijvoorbeeld een ander perspectief, of je versterkt/verzwakt de opmerking van de ander.

Mogelijke beginzinnen**Emotie**

Je baalt ervan dat...
Je bent blij omdat...
Het (...) maakt jou angstig.
Je bent bang om...
Je voelt je onzeker als...
Je wordt er boos van als...

Verlangen

Het liefst zou je...
Je wilt graag...
Je had liever gezien dat ...
Je voelt de behoefte om...
Je verlangt ernaar om...

Essentie/bedoeling

Wat je eigenlijk wilt is...
Het komt erop neer dat je...
Jouw doel is...
Je vindt dat...

Dubbelzijdige reflectie (twijfel)

Aan de ene kant..., en aan de andere kant...
Je wilt graag..., en tegelijkertijd...
Je zou misschien..., maar je wilt ook...
Het is voor jou lastig kiezen tussen ... en ...

Waarden

Voor jou is het belangrijk dat ...
 Uiteindelijk gaat het jou om...
 Het raakt je omdat voor jou...

Reflectief luisteren**Nut:**

- Helpt gedachten, standpunten en drijfveren te exploreren.
- De focus ligt bij de cliënt, niet bij de vragensteller.
- De cliënt voelt zich daardoor gezien en begrepen.
- Een reflectie roept daardoor minder snel weerstand op.
- Je komt snel naar de kern

Voorbeelden van reflecties:**Eenvoudige reflectie**

- *Je wilt het allerbeste voor je kind.*
- *Je weet niet waar je moet beginnen.*
- *Als ik het goed begrijp, maak je je het meeste zorgen om..*
- *Je bent hier kwaad over.*
- *Je raakt ontmoedigd hierover.*

Complexe reflectie

- *Dit was voor jou de laatste druppel.*
- *Je zou het liefst dé volmaakte moeder willen zijn...*
- *Je hebt er ook nog niet écht je best voor gedaan...*

- Meer weten: kijk een filmpje over [reflecteren](#) door Nadja Jungmann, lector schulden en incasso van Hogeschool Utrecht.

3. Bekrachtigen

Door het bekrachtigen of bevestigen van iemands inzet, kwaliteit of groei geef je de ander zelfvertrouwen en kracht. Je laat zien/merken dat je hem/haar ondersteunt. Je herkent en erkent wat positief en belangrijk is voor de cliënt. Met een bekrachtiging versterk je de eigen kracht en het geeft zelfvertrouwen. Hiermee versterk je de relatie en ontstaat veiligheid voor openheid en dialoog.

Hoe kun je bekrachtigen of bevestigen

- Je beschrijft het gedrag (uit heden of verleden)
- Toont waardering
- Beschrijft een positief effect van dit gedrag, liefst voor de persoon zelf en/of in relatie tot zijn/haar kind
- Bekrachtigen of complimenten geven?
- Er is een verschil tussen complimenten geven en bekrachtiging. Complimenten zijn in wezen positieve oordelen. Iemand voldoet wel/niet aan jouw norm. Bijvoorbeeld: *'Ik ben trots op je'*. De focus ligt daarbij bij jou, niet bij de cliënt. Bekrachtigingen beginnen met je/u/jullie. Daarmee ligt de focus bij de ander.

Een waarderende en oprecht nieuwsgierige vraag, zoals *'Hoe is je dat gelukt?'* is vele malen krachtiger dan een compliment uitdelen. Omdat dit uitnodigt zelf te benoemen op welke kennis, vaardigheden, hulpbronnen etc. iemand een beroep heeft gedaan. Bij bekrachtigingen kun je herhalen wat de ander heeft gezegd met soms een goed aansluitende toevoeging, of gevolgd door een vraag als *'Is dit belangrijk voor je?'* of *'Wat voor effect zou dat hebben?'*.

Bekrachtigen	
Nut: • Ondersteunt verandering • Vergroot innerlijke kracht • Versterkt bewustzijn en vertrouwen in eigen kunnen • Ontlokt verandertaal (zie verder voor uitleg)	Voorbeelden van bekrachtigen: • <i>Het is belangrijk voor jou om een goede ouder te zijn. Net als je ouders zich voor jou in hebben gezet, zet jij je in voor je kind.</i> • <i>Jij bent iemand die iets meestal wel voor elkaar krijgt, als je iets echt wilt.</i> • <i>Jij bent iemand die over de lange termijn nadenkt. Dat vergeten veel mensen. Wat levert dit je op?</i> • <i>Je hebt geoefend, geweldig. Hoe gaat dit jou helpen? Oh, dat zal je echt helpen het in de vingers te krijgen.</i>

- Meer lezen over [bekrachtigen/bevestigen](#).

4. Samenvatten

Door samen te vatten wordt structuur geboden aan wat er gezegd is. Samenvatten is een manier om te laten zien dat je luistert én om te checken of je de ander goed begrepen hebt. Met een samenvatting koppel je onderwerpen aan elkaar, zet je de belangrijkste dingen op een rijtje en versterk je wat er is gezegd. Hiermee focus je op de kern van het verhaal en bereid je de cliënt voor op nader onderzoek.

Samenvatten

Nut:

- Je laat merken dat je goed luistert.
- Je checkt of je het goed begrepen hebt.
- Je gebruikt de woorden van de ander, letterlijk herhalen.
- Nodigt uit tot aanvullen.
- Helpt het verhaal te structureren
- Je kunt belangrijke onderwerpen benadrukken.
- Je koppelt informatie uit eerdere gesprekken aan recente uitspraken.
- Je sluit een onderwerp af en bouwt een bruggetje naar een volgend onderwerp.
- Creëert rust en bedenktijd.
- Bevestigt afspraken.
- Rondt het gesprek af.

Voorbeelden van samenvatten:

Inleidende zin:

- *Ik vat het even samen om te zien of ik het goed begrepen heb ...*
- *Je hebt veel verteld, heb ik het goed begrepen als ik zeg ...*
- *De vorige keer zei je ... , nu hoor ik je zeggen ...*
- *We hebben het vandaag gehad over ...*

Check:

Na een samenvatting check je met gesloten vraag of de cliënt instemt of informatie mist:

- *Klopt dat?*
- *Heb ik het zo goed begrepen?*
- *Ben ik iets vergeten?*
- *Heb je nog iets aan te vullen?*

Als je nog meer informatie wilt ontlokken, stel je na de samenvatting een open vraag:

- *Wat kun je me hier nog meer over vertellen?*

Je kunt de cliënt ook vragen om zelf samen te vatten.

► Meer lezen over [samenvatten](#).

5. Informatie uitwisselen met toestemming

Een motiverende manier van informeren of adviseren is daarvoor eerst toestemming te vragen. De cliënt krijgt dan de kans om aan te geven welke informatie hij/zij wil ontvangen, in plaats van jouw informatiestroom te ondergaan. Dit kan namelijk weerstand of sociaal wenselijk gedrag opleveren. Je geeft neutrale informatie en geen oplossingen. Je sluit aan bij de mogelijke oorzaak van problemen, behoeften of vragen van de cliënt en houdt daarbij rekening met het kennisniveau en de mogelijkheden van de ander. De GIZ-driehoek gebruik je om visueel je informatie te ondersteunen en daardoor helpt dit bij het doseren, structureren en uitleggen van de samenhang.

Reparatie reflex onderdrukken

Met goede adviezen en rationele argumenten kun je mensen over het algemeen niet overtuigen hun gedrag te veranderen. Vaak geven we automatisch goedbedoelde adviezen, oordelen we onbewust en willen we de ander overtuigen. Dit wordt ook wel de reparatiereflex genoemd. Onder de reparatiereflex ligt vaak de overtuiging dat je als professional 'moet helpen'. En dat leidt ertoe dat we soms te snel een mening hebben over wat goed zou zijn en gaan corrigeren en adviseren. Met de beste bedoelingen, maar met een averechts effect.

De valkuil van de reparatiereflex treedt gemakkelijkste op als je:

- je persoonlijk betrokken en verantwoordelijk voelt bij de ander;
- je veel deskundigheid hebt t.a.v. het probleem van de ander;
- iets haaks staat op jouw normen en waarden;
- als je je persoonlijk aangevallen voelt;
- en als je moe of niet in balans bent.

Soms 'moet' je als professional toch informatie of advies geven. Hoe kun je dat dan efficiënt doen, zonder in de reparatiereflex te stappen of te 'preken'?

- Respecteer de autonomie van de cliënt. Vraag toestemming of geef opties/keuzes en vraag welke optie aanspreekt.
- Ga uit van gelijkwaardigheid: ik heb vakkennis, jij kent je eigen leven of kind het beste. Dan past

daar 'uitwisselen' van informatie beter bij, i.p.v. 'informatie geven'.

- Breng je informatie gedoseerd, interactief en aantrekkelijk. Check eerst wat iemand al weet. Waar heeft de cliënt behoefte aan? Probeer daarop door te gaan.

Informatie uitwisselen met toestemming

Nut:

- De cliënt kan zelf een keuze/oplossing kiezen.
- Het zet de cliënt aan het denken, wat betekent deze informatie voor mij?
- Bevordert acceptatie van de informatie.
- Normaliseert.
- Behoudt gelijkwaardigheid.
- Voorkomt weerstand.

Voorbeelden informatie uitwisselen met toestemming:

Stap 1: Ontlok informatiebehoefte of vragen

- *Ik heb misschien nog wel een paar aanvullende ideeën, zou je daar iets aan hebben?*
- *Welke informatie zou je op dit moment het meest helpen?*
- *Ik merk dat ik me wat zorgen maak over je situatie, ik wil dat graag met je delen, is dat oké?*
- *Wat zou je willen weten over...?*
- *Ik zou graag eens met je willen inzoomen op Hoe is dat voor jou?*
- *Wil je weten wat voor andere cliënten goed werkt?*
- *Mag ik je een tip geven?*

Stap 2: Biedt informatie aan

- *Wat ik op dit moment weet is dat...*
- *Wat andere cliënten in soortgelijke situaties geholpen heeft is...*
- *Naast dat wat je al inzet, hebben veel mensen baat bij...*
- *Het kan soms ook wat anders werken, namelijk...*

Stap 3: Ontlokken reactie met open vragen

- *Is er iets wat je herkent of juist niet?*
- *Heb je hier iets aan?*
- *Welke vragen roept dit op?*
- *Nu je dit hoort, wat denk je dan?*

- ▶ Meer weten: kijk het [filmpje over effectief informeren](#).
- ▶ Verder lezen over [informeren met toestemming](#).

Meer weten over (motiverende) gesprekstechnieken:

- ▶ [Voorbeeldvragen](#) ter versterking van de Autonomie, verbondenheid en Competentie.
- ▶ Bekijk de uitleg over het [motivatiecontinuüm](#)
- ▶ Gesprekstips: [website voor gesprekken](#) over geldzorgen voor werkgevers.
- ▶ Kijk op de sites van [MI-time](#) en het [Nji](#), voor motiverende gespreksvoering
- ▶ [Zorg voor Beter](#) voor algemene gesprekstips

Oplossingsgericht Werken

In de jaren tachtig is de oplossingsgerichte therapie ontwikkeld door De Shazer, Berg en collega's in het Brief Therapy Family Center in Milwaukee. De aanpak van het oplossingsgericht werken is sindsdien veranderd en evolueert verder. In onderstaande beschrijving zijn de nieuwste inzichten meegenomen.

Wat is Oplossingsgericht Werken (OGW)?

Het hoofddoel van Oplossingsgericht Werken is door middel van een gesprek de ander helpen om zijn gewenste opbrengst te bereiken. De kern van Oplossingsgericht Werken (OGW) gaat, anders dan de naam suggereert, niet zozeer over het vinden van oplossingen. Het gaat niet om reduceren wat er mis is, maar om te bouwen aan wat er goed gaat. In het gesprek gaat de aandacht naar de oplossing in plaats van het probleem (Bakker & Bannink, 2008).

Binnen de GIZ-methodiek wordt een oplossingsgerichte houding ingezet om de krachten en dat wat goed gaat te benadrukken.. Oplossingsgericht werken gaat uit van de autonomie van cliënten en dat klinkt door in je hele GIZ-gesprek.

Nut van een oplossingsgerichte aanpak voor de cliënt:

- Je lost problemen zelfstandig of samen met andere mensen op.
- Je wordt je bewust van interne en externe hulpbronnen.
- Je formuleert doelen concreet en in detail.
- Je ontwikkelt hoop en vertrouwen.
- Je zet zelfbedachte stappen om de situatie te verbeteren.
- Je bepaalt zelf wanneer je zonder professionele hulp verder kan.

Uitgangspunten

Oplossingsgericht werken is niet zomaar een set technieken. Essentieel zijn de open neutrale houding, het geven van hoop en erkenning, het aansluiten bij de taal en woorden van de cliënt en stiltes verwelkomen.

In de laatste ontwikkelingen van het OGW wordt een grote nadruk gelegd op de vooronderstellingen die ten grondslag liggen aan alles wat we doen.

Oplossingsgerichte vooronderstellingen van waaruit je werkt als GIZ-professional:

1. De cliënt is expert van zijn/haar leven.
Zij zijn zelf voldoende vaardig om oplossingen te bedenken. De professional ondersteunt de cliënt vanuit de gedachte dat cliënten zelf hun eigen oplossingen, toekomst en doelen creëren.
2. Er is al iets van een oplossing.
Wat is er al? Samen met de professional onderzoekt de cliënt welke vaardigheden of sterke kanten hij/zij al in huis heeft om het probleem aan te pakken.
3. Wat niet stuk is, moet je niet maken.
Dus, handen af van wat in de ogen van de cliënt goed gaat. Tenzij er noodzaak is i.v.m. veiligheid.
4. Als iets werkt, doe het vaker. Als iets niet werkt, doe iets anders.
5. Kleine dingen en stapjes kunnen tot grote veranderingen leiden.
6. Geen enkel probleem is er altijd.
Er zijn altijd uitzonderingen waarbij het probleem niet of minder aanwezig is of momenten wanneer het probleem (even) geen probleem is.
7. De oplossing hoeft niet gerelateerd te zijn aan het probleem (stelling van Einstein).
8. Analyse van het probleem is niet altijd nodig om tot oplossingen te komen. Investeren in de gewenste opbrengst voor het gesprek wel. Investeer in een analyse van oplossingen van de cliënt.
9. Vertrouwen: iedereen heeft alles al in zich om de gewenste verandering te bereiken.
Deze vooronderstelling helpt je om vanuit oprechte belangstelling vragen te stellen die bijdragen aan vergroting van het gevoel van competentie en vertrouwen in eigen kunnen. Je zoekt samen naar veerkracht en eigen oplossingen om moeilijkheden het hoofd te bieden.

10. De verandering zal al plaatsvinden voor en tijdens het gesprek.
Tijdens het gesprek zit de verandering heel erg in de interactie, in het samenspel tussen de professional en de cliënt. Samen bouwen ze nieuwe inzichten.
11. De verandering gaat door na afloop van het gesprek.
Vertrouw erop dat het gesprek over competenties en hulpbronnen en over tekenen van verandering voldoende is. Er is veel in beweging gebracht en dat effect gaat nog lang door. Kijk of je in je vraagstelling op het einde van een gesprek kunt aanhaken door bijvoorbeeld te vragen naar: op welke ideeën heeft dit gesprek jou gebracht?

1. Vragen naar de gewenste situatie

Bij de gewenste-situatie vraag nodig je de cliënt uit om zo uitgebreid en gedetailleerd mogelijk te beschrijven:

- Hoe hij/zij zou willen dat de situatie wordt
- Hoe denkt hij/zij dat hij/zij dit zal merken?
- Wat zullen anderen aan hem/haar merken, dat er anders is als de gewenste toekomst zichtbaar begint te worden?
- Hoe zal de gewenste toekomst effect hebben?
- Je richt je vragen op een beschrijving van concreet waarneembaar gedrag.

Het is belangrijk om geduldig en nieuwsgierig door te vragen, totdat de positieve gedragsbeschrijvingen die gaan leiden tot de gewenste situatie, zelf door de cliënt zijn verwoord.

Vragen naar de gewenste situatie

Nut:

- Weten waar je je energie op kunt richten.
- Concrete gedragsaspecten beschrijven.
- Optimistischer kijken.

Voorbeelden vragen naar de gewenste situatie:

- *Wat wil je dat het resultaat wordt?*
- *Hoe ziet de situatie eruit als jij je geen zorgen meer maakt?*
- *Wat wil je dat er straks beter gaat?*
- *Stel, het probleem is opgelost, wat gaat er dan beter?*

► Verder lezen over [de vraag naar de gewenste situatie](#).

2. Vragen naar uitzonderingen

Geen enkel probleem doet zich onophoudelijk voor. Er zijn altijd uitzonderingen. Wanneer was er iets van de gewenste opbrengst al eens in zicht?

Nut vragen naar uitzonderingen

Mensen zijn echter geneigd zich te focussen op problemen of dat waar ze vanaf willen. Door te vragen naar momenten waarop de cliënt minder last had van het probleem, achterhaal je de uitzonderingen die de cliënt als hulpbron voor de verandering kan gebruiken. Ook laat je de cliënt hiermee ervaren dat hij/zij het wél kan. In elke uitzondering is namelijk een oplossing aanwezig.

Positieve uitzonderingen

- Je richt je aandacht op wanneer de gewenste situatie/ gedrag of opbrengst al een keer aanwezig was. De positieve uitzonderingen.
- Je nodigt uit om te gaan ontdekken wat de cliënt nu al doet wat werkt.
- Je helpt de cliënt te onderzoeken wat werkt en hoe hij dat meer in praktijk kan brengen.
- informeert de professional in het gesprek naar uitzonderingen of situaties waarin de gewenste opbrengst al wat in zicht was, ondanks de .. de situatie waarin het probleem er nog volop was.
- Uitgangspunt is dat de professional doorvraagt waar en wanneer zich uitzonderingen voordoen, wie daarbij betrokken zijn en wat diegene doet.
- Zo worden samen met de gesprekspartner praktisch uitvoerbare oplossingen gevonden die aansluiten bij het referentiekader van de ouder/jonger.

Zien van en denken in termen van aanwezige krachtbronnen: Er wordt aangesloten bij de mogelijkheden die de ouder/jongere zelf heeft om zijn of haar gewenste opbrengst te bereiken. Daarbij kan iets een krachtbron worden als dit op de juiste manier wordt ingezet.

Vragen naar uitzonderingen

Nut:

- Focussen op mogelijkheden.
- Hulpbronnen achterhalen.
- Keuzemogelijkheden laten ervaren.

Voorbeelden vragen naar uitzonderingen:

- *Wanneer heb je hier iets minder last van?*
- *Zijn er momenten dat het anders gaat? Wat was er toen anders?*
- *Wanneer werkt het wel? Waarom lukte het toen wel?*
- *Zijn er momenten waarop het wel lukt? Wat heeft toen geholpen?*

► Verder lezen over [het belang van uitzonderingen](#) en de [uitzonderingsvraag](#).

3. Vragen naar successen

Zodra cliënten een helder beeld hebben van wat ze willen bereiken, kun je vragen naar eerdere successen. Is het ze in het verleden al eens gelukt om voor elkaar te krijgen wat ze nu proberen te bereiken? Wat deden ze anders en wat werkte er goed?

Het vragen naar eerdere successen levert vaak goede ideeën op. Daarnaast vergroot het een gevoel van optimisme en competentie. Je vraagt namelijk naar kleine positieve momentjes binnen een onderwerp dat nu nog misschien overwegend negatief aanvoelt. En daar ligt precies de kracht van deze vragen; Het wordt gemakkelijker te geloven dat het nog een keer kan lukken.

Het verschil tussen vragen naar 'uitzonderingen' en 'eerdere successen': Een eerder succes is iets wat iemand heeft geprobeerd om het probleem op te lossen en wat toen werkte. Een 'uitzondering' is iets wat in plaats van het 'probleem' ontstond. Dat kan toeval zijn, zonder bewuste intentie van de cliënt.

Vragen naar successen

Nut:

- Goede ideeën genereren.
- Kantelen naar positief perspectief.
- Gevoel van competentie vergroten.

Voorbeelden vragen naar successen:

- *Wanneer ging het beter? Waardoor ging het toen beter?*
- *Wanneer was het probleem iets minder? Wat was er anders?*
- *Is het je al eens gelukt om zoiets voor elkaar te krijgen? Hoe kreeg je dat voor elkaar?*
- *Wanneer lukte het je al? Wat was jouw bijdrage aan dit succes?*

► Verder lezen? Tips over [vragen om meer uit eerdere successen te halen](#) en [vragen naar recente successen](#).

4. Schaalvragen stellen

Met een schaalvraag onderzoek je bijvoorbeeld een gewenste situatie en hoe het er uit ziet als je één stapje dichterbij dit doel bent. De cliënt geeft bij de GIZ-matrix op een 5-puntsschaal aan met welk cijfer hij/zij de huidige situatie waardeert. Dit cijfer is het uitgangspunt voor het gesprek en brengt de mogelijkheden en kansen tot verandering in beeld.

De schaalvraag, aandachtspunten

1. Het gaat erom dat de cliënt de situatie inschat, niet zichzelf. Het is een groot verschil of je een cijfer (beoordeling) geeft over jezelf, je eigen gedrag of aan de situatie waar je nu in zit ten opzichte van de situatie zoals je die zou willen. Het gevaar is dat de focus op het probleem komt te liggen en minder op de oplossingsrichting of wat wel werkt. Gebruik de schaalvraag niet als een soort

- beoordeling; het gaat erom dat de cliënt de situatie beoordeelt, niet zichzelf.
2. Een schaalvraag: gaat over het doel van de ander, niet van de professional. Zorg bij de schaalvraag voor een werkbaar positief doel. Buig een negatief doel om. Bijvoorbeeld *'Ik wil me geen zorgen meer maken'*. Vraag dan bijvoorbeeld: *'Wat wil je daarvoor in de plaats? Hoe zou dat er uit zien? Welk verschil zou dat voor jou maken?'*
 3. Je benut de inschatting van de cliënt over hoe de situatie nu is t.o.v. zijn of haar doel. Want je wil verhelderen wat iemand WIL en wat er al WERKT. Daarom sta je vooral stil bij wat er al is. Vooral door te vragen wat er al werkt, wat optimistisch stemt, de momenten waarop het probleem er minder is.
 4. Je kunt de ander vragen naar welke schaal voor hem of haar op dit moment het meest relevant is en daar vervolgens mee gaan werken. Sluit in je taal zo dicht mogelijk aan bij wat de ander eerder heeft gezegd.

Als je al in een eerder gesprek schaalvragen hebt gesteld, kun je evt. wel meteen vragen: *'Waar sta je nu op de schaal'*. Je kunt de schaalvraag ook inzetten aan het eind van een gesprek om zo tot een samenvatting te komen. De ander kiest dan als het ware wat voor hem of haar het belangrijkste is. En vaak komen er nog dingen aan de orde die eerder niet zijn genoemd. Uit onderzoek naar OGW blijkt dat de verandering al voor en tijdens het gesprek plaatsvindt. Aan het eind komen mensen al op andere gedachten dan in het begin. Daarmee kan de schaalvraag aan het slot van een gesprek een belangrijke interventie zijn.

Er zijn verschillende soorten schalen die nuttig kunnen zijn. Een schaalvraag kan over uiteenlopende onderwerpen gaan, zoals: doel (gewenste situatie), motivatie, belangrijkheid, vertrouwen, vooruitgang etc.

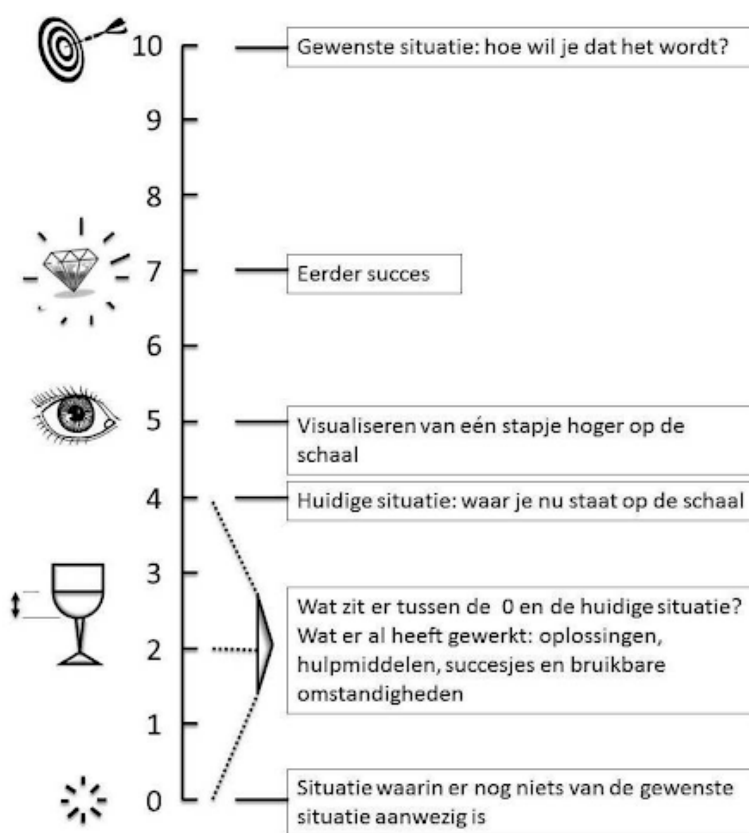
Soorten schaalvragen	
Succes Schaal	- Dit is de meest gebruikte schaal. De schaal is handig bij het concreet maken van een doel (gewenste situatie), van wat er al bereikt is en van verdere vooruitgang in de richting van het doel. <i>Op deze schaal staat 0 voor '... <gedrag of situatie> op z'n slechtst' en 10 voor 'mijn ... <gedrag of situatie> op z'n best'</i>
Doelrealisatie Schaal	- Deze schaal geeft inzicht in hoeverre het beoogde doel gerealiseerd is. <i>Op deze schaal staat 0 voor '... <de situatie waarin nog niets is gerealiseerd>' en 10 voor '... <de situatie waarin je doelen zijn gerealiseerd>'</i>
Belangen Schaal	- Met deze schaal laat je de mate van belangrijkheid aangeven op een schaal. NB Vraag niet naar de bereidheid om te veranderen, dit zet de verandering onder druk. <i>Op deze schaal staat 0 staat voor 'helemaal niet belangrijk' en 10 staat voor 'dit is het allerbelangrijkste voor mij op dit moment'.</i>
Zelfvertrouwen Schaal	- Deze schaal wordt gebruikt om het vertrouwen van de cliënt dat hij/zij de verandering tot stand kan brengen te bespreken en te versterken. <i>Op deze schaal staat 0 staat bijvoorbeeld voor 'Ik geloof totaal niet dat ik het zal kunnen' en een 10 voor 'Ik weet zeker dat ik het zal kunnen'.</i>
Motivatie Schaal	- Deze schaal wordt gebruikt om de motivatie voor verandering te bespreken en versterken. - Voorbeeld: <i>Op deze schaal staat 0 voor 'Ik heb niets over voor het bereiken van het doel' en 10 voor 'Ik heb er alles voor over om het doel te bereiken'.</i>

Soorten schaalvragen

Zelfstandigheid Schaal

- Als professionals streven wij naar het laten groeien van cliënten, zonder dat zij van ons afhankelijk worden. De zelfstandigheid Schaal helpt daarbij.
- Voorbeeld: *Op deze schaal staat 0 voor 'Ik weet zeker dat ik de verandering niet alleen kan realiseren' en 10 voor 'Ik weet zeker dat ik zelfstandig in staat ben de verandering te realiseren en heb geen externe hulp meer nodig'*

Voorbeelden van een schaalvraag m.b.t. een doel (gewenste situatie): Vraag hoe belangrijk iemand de beoogde verandering vindt op de schaal van 0-10. Let erop dat je daarna altijd vraagt naar de vergelijking met een lager cijfer, dan de ander noemt; zo ontlok je namelijk verandertaal.



Stappen schaalvragen

Stappen

Voorbeeld

Stap 1:

Leg de schaalvraag uit.

- 'De < 10 of kleur groen op de matrix> staat voor de gewenste situatie, de situatie zoals jij wilt dat die wordt (goed genoeg, haalbaar en realistisch) - de <0 of rood op de matrix> staat voor de situatie waarin er nog niets bereikt is van de gewenste situatie'

Stap 2:

Bevraag huidige situatie

- 'Waar sta jij in jouw situatie, nu op deze schaal?
- Bekrachtiging: 'Je geeft jezelf al een ... <kleur of cijfer> en niet <kleur of dit lagere cijfer of een 0 >', ! (GIZ-matrix)
- 'Als groen betekent, ik voel me zeker en rood, ik voel me machteloos. 'Waar zit je met je gevoel als het gaat om de steun van je partner?'

Stappen schaalvragen	
Stap 3: Zoom in op wat al bereikt is (verandertaal ontlocken).	• <i>Wat zit er tussen <de kleur op de matrix of cijfer 0> en jouw positie op de schaal/lijn?</i> • <i>'Wat maakt dat het een ... <cijfer> is en geen ... <2 cijfers lager>? Of bij de GIZ-matrix: 'Wat maakt dat je oranje kiest en niet rood?'</i> • <i>'Wat is er al bereikt?' 'Hoe is het gelukt om daar te komen?'</i> • <i>'Wat heeft al geholpen?' 'Wat werkte vooral goed?' 'Hoe lukte je dat?'</i> • <i>'Wat heeft nog meer geholpen?'</i>
Stap 4: Wanneer heb je al eens hoger gestaan op de schaal? (vragen naar uitzonderingen).	• <i>Reflecteer op successen. 'Is er al eens iets gebeurd, waardoor de situatie iets hoger op de schaal was?'</i> • <i>'Wat is anders als je iets hoger opschuift op de schaal?'</i> • <i>'Wat merk jij dan?' 'Wat is er dan anders?' (GIZ-matrix): 'Wat is anders als je opschuift van oranje naar geel?'</i>
Stap 5: Hoe ziet één stapje hoger op de schaal eruit? (gewenste situatie)	• <i>'Waaraan merk je straks dat je één stapje hoger bent gekomen?'</i> • <i>(GIZ-matrix): 'Hoe zou je de verandering van blauw naar groen kunnen bereiken?'</i> • <i>'Wat zal er dan anders zijn?'</i> • <i>'Wat kun jij dan doen?'</i> • <i>'Wat is de hoogste positie waarop je ooit hebt gestaan?'</i> • <i>'Wat deed je toen anders dan nu?' 'Wat werkte er toen goed?'</i> • <i>'Wat merkten anderen?'</i> • <i>'Welke talenten heb je toen ingezet?'</i> • <i>Bekrachtiging: 'Je hebt de juiste vaardigheden dus al in huis!'</i> • <i>'Wat kan je uit die situatie gebruiken in je huidige situatie?'</i>
Stap 6*: Deze stap zet aan tot actie.	• <i>'Welke ideeën heb je over één stapje vooruit, wat zou je kunnen doen?'</i> • <i>'Wat is er nodig om er een ... <1 cijfer of kleur hoger> van te maken?'</i> • <i>(GIZ-matrix): 'Met welke kleur ben je tevreden?'</i> • <i>(GIZ-matrix): 'Hoe kan je een verandering van geel naar blauw bereiken?'</i> • <i>'Wat wil je minimaal bereiken?'</i> • <i>'Wat zou je helpen om hoger te komen?'</i> • <i>'Welk stapje zou je nu al kunnen zetten?'</i> • <i>'Wat ga je nu doen?'</i>

*Note bij stap 6.

Overweeg of deze stap in jouw gesprek handig is, die kun je evt. ook achterwege laten. Bij stap 5 nodig je uit tot een beschrijving van gedrag en gevoel en dat wekt een bredere blik op de toekomst. Dat kan al voldoende zijn.

Schaalvragen:	
Nut: • Verhelder wat de cliënt wil. • Creëer beweging. • Focus op wat al goed gaat. • Verken mogelijkheden. • Vraag doelen uit. • Stimuleer stappen.	Voorbeeld stappen schaalvragen 1. <i>Stel je deze schaal voor van groen naar rood. Waar sta jij, in jouw situatie, op deze schaal?</i> 2. <i>Wat zit er al tussen rood en je huidige positie?</i> 3. <i>Wanneer ging het al eens beter?</i> 4. <i>Hoe ziet een stapje 'het gaat beter' op deze schaal eruit? Wat voor verschil zou dat maken? Wat zal er dan anders zijn? Wie zal dat merken?</i> 5. <i>Welk idee heb je nu over een stapje wat je kunt zetten?</i>

- ▶ Verder lezen: [De schaalvraag: flexibele en veelzijdige techniek](#)
- ▶ Bekijk [de animatie van de schaalvraag](#).

Meer weten over oplossingsgericht werken, kijk of lees:

- ▶ op de site van het [Nji](#).
- ▶ [over oplossingsgericht werken in het sociaal werk](#).
- ▶ [over oplossingsgericht werken in 5 stappen](#).
- ▶ [over progressiegericht werken](#).