

`Mensen worden er blij van èn het werkt!`

Cora Hagen over Oplossingsgericht Werken in haar leven en praktijk
December 2010

***U kunt dit artikel gebruiken met vermelding van mijn naam en link naar de website van mijn bedrijf
www.hzpo.nl***

Ik denk dat ik altijd al behoefte heb gehad aan een positieve kijk in mijn werk op mensen en op de toekomst. Maar dat leek niet altijd productief en dat botste met mijn zakelijke instelling. Toen kwam ik in aanraking met Oplossingsgericht werken. Dat is juist een aanpak waarbij een positieve insteek – naar mensen, naar het verleden en de toekomst – de basis is voor een succesvolle oplossing van een probleem. Een aanpak die zo praktisch is dat ik die bij alles kan gebruiken. Of ik nou als zelfstandige praat met een klant, iemand coach met een probleem op zijn werk, of aan de slag ben als HR-adviseur. En niet te vergeten, ook thuis met man en kids!

Er is zoveel over te vertellen. Mooie verhalen over hoe iemand in een paar gesprekken *zelf* de kwaliteit van leven weet te verbeteren. De intelligente senior professional die langdurig ziek is en zich slachtoffer voelde van zijn werkgever. Die weer het heft in handen heeft en zijn weg kan vinden in de lastige situatie. De jonge vrouw die altijd zo negatief was en ontplofte als er iets tegenzat. Die nu de openheid opzoekt en zich meer verbonden voelt. Als er nu iets tegenzit scheldt ze één keer en kan er dan om lachen. In mijn werk gaat het niet om zware stoornissen. Het gaat om 'gewone' mensenlevens met voor veel mensen herkenbare problemen. Ik sta er nog altijd van versteld hoe een paar oplossingsgerichte vragen iemands leven dan enorm positief kunnen beïnvloeden.

In oplossingsgericht werken stel je veel vragen over hoe iemand zou willen dat het is. En naar wat er al goed gaat of wanneer het probleem er minder is. Dat lijkt een beetje een roze bril. Maar in mijn beleving is het meer een roze microscoop. Je onderzoekt heel nauwgezet een positieve toekomst en positieve kanten aan het verleden. Dan weet je beter wat je wil, en je vindt oplossingen die voor jou werken. Mijn ervaring is ook dat mensen blij worden van oplossingsgerichte gesprekken of overleggen. En dat de gevonden oplossingen werken.

Misschien kan ik mijn verhaal meer concreet maken door een gestileerd en verkort voorbeeld van een oplossingsgericht gesprek. Dit komt uit mijn praktijk, maar het onderwerp past ook heel goed thuis aan de keukentafel. Het onderwerp is niet vrolijk, maar toch stapte Dirk beter in zijn vel mijn praktijk uit dan dat hij erin kwam.

Wie	Vraag
CoraIs wat je bezig houdt nou OF je het wilt uitmaken, of HOE je dat wilt doen?
Dirk	Eigenlijk heel duidelijk dat laatste.
Cora	Is dat dan iets wat nuttig is om nu te verkennen?
Dirk	Ja, dat is goed.
Cora	Je weet niet hoe je het wilt uitmaken.... Hoe heb je daar last van?
Dirk	Daardoor kom ik er maar niet aan toe. Het zit er al zo lang aan te komen maar het juiste moment komt maar niet. Dat voelt vreselijk. Ik kan haar niet meer in de ogen kijken, en ik ga er steeds meer tegenop zien. Ik word er niet vrolijker van.
Ik	Hoe zou je willen dat het gaat?
Dirk	Vooral dat we vrienden kunnen blijven. Dat zij begrijpt dat het niet aan haar ligt maar aan mij. En dat ze niet zó boos wordt dat ze niet meer hoort wat de reden

is. Of dat zij het schuift op mijn belangstelling voor een ander. Ik wil er gewoon heel graag rustig met haar over praten.

Ik	Wat goed dat je er zorg aan besteed over hoe je dit goed kan aanpakken. Als je straks de situatie goed hebt aangepakt, wat levert dat dan op?
Dirk	Ik zal vreselijk opgelucht zijn! Dan nog is het allemaal moeilijk maar dat kan ook niet anders. Maar dan heb ik in ieder geval wel het gevoel dat ik het zo goed mogelijk heb aangepakt. Dat is wel het minste wat ik kan doen...
Ik	Stel dat 10 is dat je precies weet hoe je het wilt aanpakken, en 0 is dat je nog niets daarvan weet. Waar sta je dan nu?
Dirk	Op een 4 denk ik.
Ik	Een 4. En wat zit er in die 4?
Dirk	Ik moet er niet om heen draaien. Het gewoon zeggen. Heel eerlijk. Ze voelt nu ook al wel dat er iets mis is. Het is nu echt heel naar, de situatie.
Ik	Ok. Dus wat je al weet is dat je er niet omheen wilt draaien en het gewoon heel eerlijk wilt zeggen. Nog meer?
Dirk	Nou eh..., ik weet dat het echt niet anders kan. Ik twijfel niet en ik kan goed vertellen waarom ik het uit wil maken. Ik heb er lang over nagedacht en ik heb onze relatie alle kansen gegeven die ik kon. En het juiste moment komt natuurlijk nooit. Ik wil zeggen dat ik nog steeds van haar hou en dat ik graag vrienden wil blijven. Ik hoop heel erg dat dat lukt, maar dat is natuurlijk aan haar. Ik maak het uit en ze zal schrikken en boos zijn. Ik kan het gesprek nog zo goed van te voren bedenken, maar het gaat toch zoals het gaat, dat weet ik. We hebben het er maanden geleden ook al eens voorzichtig over gehad.
Ik	(vat samen....) En jullie hebben het er maanden geleden al eens over gehad. Als je aan dat gesprek terugdenkt, is er dan iets wat hielp om dat goed te laten verlopen?
Dirk	Eh... nou ik was heel eerlijk. Ook als dat moeilijk was. En we waren samen aan het wandelen en dat praat wel makkelijk. Het was in het weekend en we waren wat meer ontspannen en minder moe. Dat kan ik nu ook wel opzoeken, zo'n moment.
Ik	(opnieuw samenvatting....) Is dit nuttig om hier zo over te praten?
Dirk	Ja, het maakt me helder over wat ik wil.
Ik	Wat maakt het vooral helder voor je?
Dirk	Dat ik zelf eigenlijk wel weet hoe ik het wil aanpakken. <i>(Dirk komt 2 weken later voor een volgend gesprek. Hij heeft het uitgemaakt en het praten daarover is heel goed gegaan. Hij is enorm opgelucht.)</i>

Oplossingsgerichte Rode Draad

In dit gesprek zit een volgorde die ik voor mezelf 'de Rode Draad' noem, en die ik altijd in mijn achterhoofd hou:

1. Wat is het aan de hand?
2. Hoe heb je daar last van?
3. Hoe zou je willen dat het is? Wat levert dat op?
4. Wat gaat er al goed of wanneer is het probleem er minder? Hoe is dat gelukt?
5. Wat is hiervan bruikbaar en hoe? Welke eerste hele kleine stap kun je nu zetten?

Oplossingsgericht werken verandert je kijk op eigenlijk alles

Dat vind ik, dat voel ik. In alles wat ik nu doe neem ik mijn roze bril / microscoop mee en gebruik 'm

vaak. Of ik nou – zoals gisteren – met mijn zus zit te praten over haar werk. Of dat ik nadenk over hoe ik mijn dochter vroeger uit bed kan krijgen zodat we niet als een gek moeten haasten om op tijd op school te zijn. Hoe ik een HR-verandertraject ga aanpakken bij een nieuwe klant. Het kan van alles zijn. Mijn wens om positief bezig te zijn heeft richting gekregen met de oplossingsgerichte aanpak. Ik kan het nu vertalen in praktische stappen en er iets mee doen. Heerlijk vind ik dat.

Mijn tips vanuit Oplossingsgericht Werken

1. **Zoek in een gesprek of overleg mogelijkheden om te praten over**
 1. Hoe zou je / zouden we willen dat het is?
 2. Wat gaat er al goed of wanneer is het probleem er minder?

2. **Ook als je er niet alles van weet kun je een oplossingsgerichte vraag eens uitproberen.**

Wat vind je nuttig / zinvol om vandaag te bespreken?
Wat wil je graag in plaats van dit probleem? Hoe ziet dat er precies uit?
Wat willen we behouden aan de situatie zoals die nu is?
Als ons dit gelukt is over een jaar, waaraan zullen we dat merken?
Soms gaat het al wel goed, wat doe je dan anders?
Wat goed! Hoe is je dat gelukt?

3. **Probeer kleine stapjes te vinden die op korte termijn gezet kunnen worden. Kleine successen zijn de start van grote veranderingen.**

4. **Een aantal aspecten in jouw houding kunnen je effectiever maken.**
 - a. Je kunt jezelf helemaal openstellen voor je oprechte nieuwsgierigheid naar hoe het is voor die ander. Je stelt jezelf niet op als deskundige, maar je stelt de juiste vragen om de deskundigheid en kracht van je gesprekspartner(s) naar boven te halen.
 - b. Geef erkenning aan klachten, inspanningen en zorgen. Zoek actief naar complimenten die je kunt geven en ook echt meent.
 - c. Ga er vanuit dat de ander een constructieve insteek heeft. Zoek samen heel transparant naar wat nuttig is in het gesprek of overleg.

5. **Vat af en toe samen en gebruik daarbij zoveel mogelijk de letterlijke woorden van je gesprekspartner. Die voelt zich daardoor echt gehoord en kan aanvullen of corrigeren.**

31 december 2010

Cora Hagen
cora.hagen@hzpo.nl
www.hzpo.nl

