



Oplossingsgericht werken met het Driekolommenmodel 2021

Dag 2 – oplossingsgerichte posities en
werken met het Driekolommenmodel

Paut Kromkamp & Marieke Wulffraat
Vraagkracht / OplossingsgerichtPLUS

raagKracht!



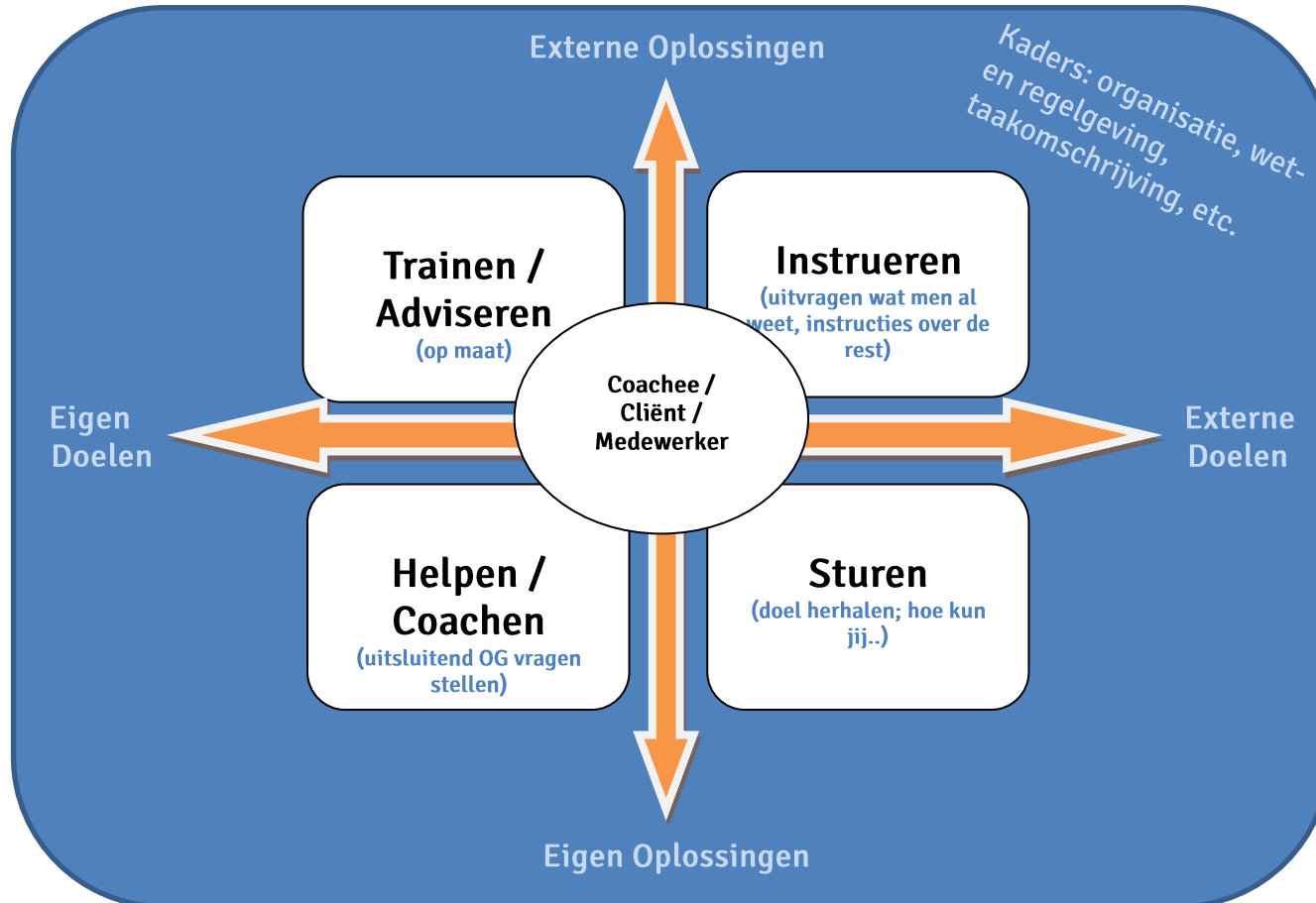
Wat gaat er beter?

.. is onze standaard beginvraag bij ieder vervolgggesprek

- ✓ Vraag zo lang mogelijk door, naar kleine details
- ✓ Geeft een positieve bekrachtiging van iemands eigen aandeel in het succes van de ingezette verandering
- ✓ Geeft stof voor kolom twee in de rest van het gesprek
- ✓ Draagt bij aan een sneller en krachtiger resultaat

... en vraag pas daarna wat iemands beste hoop is voor de opbrengst van dit vervolgggesprek.

Vier Oplossingsgerichte posities





Beste Hoop: (van de klant én van jou!)

Vragen/Problemen/
Zorgen

(De aanleiding
voor het gesprek)

(Beperkingen: wat
maakt het lastiger,
waar moeten we
rekening mee houden?)

Wat gaat goed?

(Uitzonderingen)
(Hulpbronnen)
(Netwerk)

Wat moet er gebeuren?

(Doelen van de klant)
(Doelen van de
professional)

(Plan van Aanpak
- eerste stappen
- wie doet wat?
- borging)

Beste Hoop:

(van de klant én van jou!)

Vragen/Problemen/
Zorgen

(De aanleiding
voor het gesprek)

*1e – hier beginnen mensen
vaak zelf mee*

(Beperkingen: wat
maakt het lastiger,
waar moeten we
rekening mee houden?)

*Kies de voor deze klant en
situatie best passende term*

Wat gaat goed?

(Uitzonderingen)
(Hulpbronnen)
(Netwerk)

*Begin met alles wat je hoort te noteren
daar waar het past. Vraag dat
eventueel aan je klant: waar zal ik dit
opschrijven?*

*2e – vraag door naar
competenties, eerdere
successen, etc.*

Wat moet er gebeuren?

(Doelen van de klant)
(Doelen van de
professional)

*4e - NB: vraag door naar de
opbrengst: Wat gaat er beter als dit
lukt? Het eerste dat mensen
noemen is vaak een middel. Die
horen in het plan van aanpak.*

Middel > Doel > Opbrengst

(Plan van Aanpak

- eerste stappen
- wie doet wat?
- borging)

*3e – schaalvraag als tussenfase of
samenvatting; benoem een
passende 0 en 10. De tien zit in de
gewenste opbrengst*

0 ←
(probleem op z'n ergst)

→ 10
(we kunnen afsluiten)



Van belang bij werken met het driekolommen model

- Gebruik de taal van de klant: diens letterlijke woorden noteren.
- Termen boven de kolommen aanpassen aan de situatie / werksoort / taal van de klant (bijv. kolom 1: vraag, dilemma, puzzel, uitdagingen, zorgen, gevaren..)
- Je hoort terwijl iemand zijn vraag toelicht vaak al heel veel dat je meteen in de kolommen kunt noteren.
- Vraag gerust even om pauze: “Wacht even, dit wil ik even goed opschrijven.”
- Kies daarin bewust en in overleg met de klant.
- In kolom 1 ook een rubriek maken met zaken waar je rekening mee moet houden, en die dus ook voor een volgende collega van belang zijn (min of meer constante factoren, die op dit moment niet te veranderen zijn, maar wel van belang).
- Daarna: in kolom 3 is alle ruimte voor het noteren van hoe mensen verandering gaan merken, voor afspraken en acties, voor benoemen van eerste stappen.
- Vervolgens de schaalvraag gebruiken: benoem eerst samen de nul en de tien: de tien komt uit de gewenste opbrengst, de nul is het tegenovergestelde. Vraag dan waar mensen nu staan en noem zelf jouw punt als laatste (je kunt ‘strategisch scoren’) en vul, bij doorvragen, je kolommen aan.
- Tot slot: eerste tekenen van verandering in de richting van de tien noteren.
- Hou voor ogen dat dit primair het verslag is van de klant, waar ook jouw doelen in komen te staan. Ervaringen elders (PK) leren dat dit veel minder bezwaren oplevert en acceptatie van de beschikking vergroot, zelfs als die anders is dan mensen eerst wilden.



Als mensen niet uit eigen beweging bij je zijn



- Wat zegt degene die u hier naartoe verwezen heeft dat er zou moeten gebeuren?
- Wat is uw idee over waarom we vandaag hier bij elkaar zitten?
- Hoe zou u weten dat het toch een goed idee was om hier naartoe te komen?
- Stel dat u hier niet meer hoeft te komen, welk verschil zou dat maken?
- Wat maakt dat u toch gekomen bent?
- Als dit gesprek ook maar een klein beetje nuttig voor u zou zijn, wat hoopt u dan vooral dat het oplevert?

Zie ook de Driekolommenwaaier

3 x 12

In drietallen





Op je best – ronde 1

Klant: Kies een dag dat je op je best moet zijn.

Interviewer: neem je klant in detail mee op die dag dat hij of zij op zijn best is. Heel langzaam: wat doe je, wat merk je, wat merken anderen, etc., etc...

De helper kan je altijd een vraag influisteren!



Project – ronde 2

Klant: Denk aan een project of klus of opdracht waar je mee bezig bent. Neem een echt project!

Interviewer: Begin met vragen wat het project is en hoe de klant of opdrachtgever zal weten dat het resultaat is bereikt. Stel een schaalvraag, waarbij 0 is toen je klant daar voor het eerst van hoorde of aan begon te denken, en 10 is dat het helemaal geslaagd is.

Zorg dat je een cijfer lospeutert en vraag door wat daar allemaal in zit. Hou dit de volle 12 minuten vol!!

De helper kan je altijd een vraag influisteren!



Relaties verbeteren– ronde 3

Klant: Vertel kort over een verstandhouding waarvan je graag zou willen dat die beter verloopt.

Interviewer: Doe het interview hoe jij dat wil, bijvoorbeeld: Wat geeft je hoop, hoe zal het zijn als het beter gaat, gebruik een schaalvraag, of combineer alle drie als je dat wil. Hou dit de volle 12 minuten vol!!

De helper is er voor als je vastloopt!

Drie minuten reflectie op het proces.



www.vraagkracht.nl

paut-kromkamp@vraagkracht.nl

Facebook:

Vraagkracht, Vraagkracht voor intervisie, OplossingsgerichtPLUS

Blijf vragen!



We vinden het fijn als je gebruik maakt van ons materiaal (want dat betekent dat het nuttig is geweest), maar dan wel altijd graag met bronvermelding...

 **VraagKracht!**

Pedagogische thuishulp
en training op maat