



Centrum
Jeugd & Gezin
Den Haag

Oplossingsgericht werken De kunst van vragen stellen

In samenwerking met



Voor alle vragen over opgroeien en opvoeden

Kennismaking



→ Kennismakingsrondje

→ Vraag aan je buur: als ik morgen een dagje met jou meeloop, wat zie ik dan dat je al oplossingsgericht doet?

→ Verwachting voor de dag

Maak voor jezelf de onderstaande zin af, schrijf het op post-its.

Plak deze op de flip-over.

**“Als ik aan het eind van deze dag naar huis ga,
verwacht ik dat....”**

(ik weet..., ik kan..., ik beter..., ik meer...)



Probleemoplossend	Oplossingsgericht
Verleden gericht	Toekomst gericht
Wijst de ander op mogelijke oplossingen, geeft advies	Accepteert de eigen opvatting van de ander en stelt hierover vragen
Overtuigt de ander om de aangeboden oplossing uit te proberen	Laat zich overtuigen door de ander door doorvragen: Hoe denk je dat dit zou helpen?
Er zijn grote veranderingen nodig	Een kleine verandering helpt de oplossing dichterbij te komen
Het probleem speelt voortdurend, overheerst	Het probleem is er niet 24/7; uitzonderingen
Inzicht is noodzakelijk voor verandering	Inzicht komt na of tijdens verandering
Diagnosticeer de oorzaak	Onderzoek wanneer/hoe het goed gaat: uitzondering als (deel) oplossing

Uitgangspunten

1. Respecteer de ouders en jeugdigen als mensen waar je mee samenwerkt.
2. Zonder oordeel.
3. Ga na wat de ouders en jeugdigen willen en maak het concreet.
4. Betrek de opvattingen van alle gezinsleden.
5. Inzicht in het probleem is niet nodig om tot oplossingen te komen.
6. Focus op de toekomst. Hoe ziet die eruit als het probleem is opgelost.
7. Bied keuzemogelijkheden.
8. Iedereen heeft sterke kanten en hulpbronnen om tot verandering te komen.
9. Behandel het gesprek als platform voor verandering.
10. Doe meer van wat goed werkt en stop met datgene dat niet werkt.
11. Zoek naar momenten dat het wel goed is gegaan.
12. Stap voor stap richting de verandering. Een eerste kleine verandering is al mooi.

Een herinnering

- Denk terug aan een contactmoment met een leraar, huisarts, contact met een professionele hulpverlener in jouw eigen leven.
- Was dit contact/gesprek prettig of juist niet prettig?
- Wat deed of zei deze persoon waardoor het wel/niet prettig was. Schrijf in concreet gedrag op de post-its (wat werd gezegd of gedaan?)



Oefening: Puzzelen



Oefening: filmpjes

- Mitchel
- Junior
- Tahir

Rollenspel



Rollenspel

Nuttig bij 'de klant'

- Wat gaat al goed?
- Wat is al bereikt?
- Wat zal er anders zijn wanneer het probleem verdwenen is? Hoe merk je dat dan?
- Wanneer ging het al iets beter? Wat was toen anders? Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?
- Wat zou een kleine stap vooruit zijn?

Bij een volgend gesprek:

- Wat gaat al beter?
- Wat nog meer?
- Wat is nuttig om te bespreken?

Nuttig bij 'de klager'

- Toon begrip. Erken en accepteer wat de cliënt naar voren brengt.
- Onderken het probleem en kom erachter hoe het een probleem vormt om de veranderbehoefte te expliciteren.
- Wanneer de cliënt vindt dat het probleem voldoende is besproken, ga dan over naar het definiëren van de gewenste toestand: "Hoe zou je willen dat de situatie wordt?"

Vragen die je zou kunnen stellen:

- Wanneer is het probleem (even) geen probleem?
- Hoe houdt u het vol?
- Wat mag er beslist niet veranderen?
- Op welke gebieden wilt u de meeste verandering zien?
- Zou het erger kunnen zijn dan het is? Hoe komt het dat het niet erger is?
- Stel dat de ander niet verandert, wat gaat u dan doen?

Nuttig bij 'de bezoeker'

- Besteed aandacht aan de reden voor het gesprek.
- Toon waardering voor het feit dat het gesprek kan plaatsvinden.
- Verken en respecteer de perceptie van de cliënt; niet je eigen standpunt verdedigen/blijven uitleggen.
- Kom erachter wat de cliënt verwacht van het gesprek met jou.
- Kom erachter wat het gesprek voor de cliënt nuttig zou maken.

Vragen die je zou kunnen stellen:

- Van wie was het idee om hier te komen?
- Wat is uw idee over wat we hier vandaag bespreken?
- Wat denkt degene die u gestuurd heeft dat u hier zou moeten doen en wat er moet veranderen?
- Is dat iets wat u zou kunnen of willen doen? Hoe zou u zichzelf kunnen motiveren dat te doen?
- Wat zou u zelf zeggen dat u minimaal anders kunt doen?

Rollenspel



Rollenspel



Krachten interview

- **Tweetal:** Een interviewt, ander vertelt, 5 minuten.
- **Stel vragen over een werksituatie waar de ander trots op is:** Is er een situatie in je werk waar je tevreden over bent?
- **Vraag door, tot detail, op wat de ander gedaan heeft (gedrag) en wees vasthoudend.**
- **Als hij/zij over minder goede dingen begint: ga terug naar krachten.**
- **Vraag: Als ik aan ... zou vragen wat hij vindt dat je goed gedaan hebt, wat zou hij dan zeggen?**

Soorten Vragen

- Vragen naar details, doorvragen (zorgen, krachten, wensen) **GEDRAG.**
- Vragen naar de uitzondering.
- Relatievragen.
- Schaalvraag.
- Wondervraag en stel dat vraag.
- Ontkende zorgen/problemen: hoe zorgen we ervoor dat niemand meer kan klagen of zeggen dat er een probleem is?

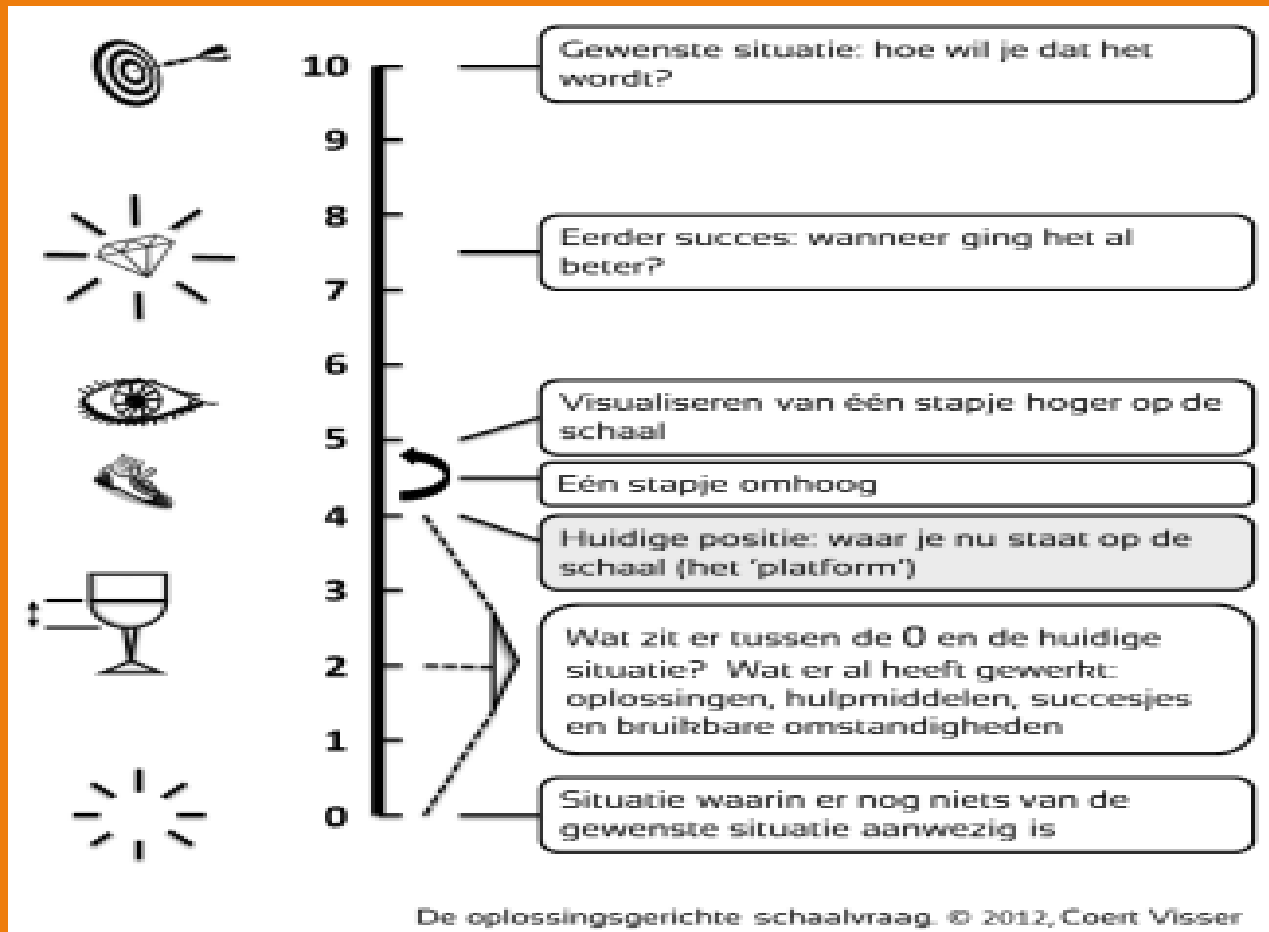
Vragen naar uitzonderingen

- Kun je je een keer herinneren dat het lukte om Adriaan een beetje groente te laten eten? Wat was dat toen? Hoe is dat gelukt?
- Was er wel eens een keer dat je heel erg boos had kunnen worden maar dat niet gebeurde? Hoe ging dat toen?
- U vertelde mij net dat u niet meer slaat, kunt u mij vertellen hoe u dat gelukt is? Wat is er nu anders?
- Wanneer had u voor het laatst het gevoel dat u genoeg energie had om uit bed te komen en voor uw kinderen te zorgen? Hoe ging dat toen, wat hielp het meeste om uit bed te komen?
- En wat nog meer... en wat nog meer...

Relatievragen

- Stel dat Anna hier zou zijn en ik zou haar vragen waar zij zich wel eens zorgen om maakt, wat zou zij dan zeggen?
- Wat zou jouw moeder zeggen dat de beste dingen zijn die jij doet in het zorgen voor de kinderen?
- Wat denkt u dat school graag zou willen dat er verandert zodat zij zich geen zorgen meer hoeven te maken?
- Wat zou Dylan zeggen als ik aan hem zou vragen wat jou de liefste papa van de wereld maakt?
- Als ik aan uw dochter zou vragen wat zij het liefste zou willen dat er gebeurt in jullie gezin, wat zou zij dan zeggen?
- Als je aan iemand die goed contact heeft met Marcia zou vragen wat zij denkt dat Marcia prettig zou vinden in de manier waarop je contact met haar maakt, wat zou zij dan zeggen?

Schaalvraag: een voorbeeld



Schaalvragen

Op een schaal van 0-10, waarbij 10 is dat je je geen zorgen maakt omdat je weet dat als Anja of papa wel eens boos worden, er niets naars gebeurt en er anderen zijn die helpen, en de 0 is dat je je telkens zorgen maakt en nooit weet wat er gaat gebeuren en of Anja of papa boos worden en misschien wel gaan slaan, wat voor cijfer geef je?

- Wat maakt het een 4 en geen 0?
- Is het wel eens een hoger cijfer geweest?
- Wat zou er moeten gebeuren, wil het een beetje beter gaan?
- Wat zouden Anja of papa schalen?
-

Wondervragen en stel dat vragen

Stel er gebeurt een wonder terwijl je slaapt. Het wonder is dat het probleem helemaal is opgelost.

- **Waarom merk je in de ochtend dat het wonder is gebeurd?**
 - Wat is er anders in je leven?
 - Wat komt voor ... (probleem) in de plaats?
 - Waarom merken anderen dat het is opgelost en dat het beter gaat?
 - Wat zullen zij daardoor anders doen?

Stel dat jij helemaal zou kunnen bepalen hoe jullie er voor gaan zorgen dat het beter gaat, wat zou je dan het allerliefst willen doen?

Stel dat we een jaar verder zouden zijn welke dingen zouden er dan anders zijn als het beter gaat?

Vragen bij ontkenning

- Wat denkt u dat er moet gebeuren, willen de politie/hulpverleners/Veilig Thuis het veilig genoeg vinden om Mare bij jullie te laten wonen? Wat zouden zij zeggen dat jullie doen dat het al een beetje veiliger maakt? Wat zou hen het meeste vertrouwen geven in dat het oké is voor Mare om bij jullie te wonen?
- Als ik het aan de buurvrouw zou vragen, wat zou zij dan zeggen dat een klein ding is dat je anders zou kunnen doen, zodat zij geen overlast meer ervaart? Is dat iets dat je zou kunnen/willen doen?
- Wat denkt degene die u gestuurd heeft dat u hier zou moeten doen en wat er moet veranderen?

Casus Daan



Vragen stellen

Groepje van drie:

- Kies: moeder, werker, adviseur-maatje van werker

OPDRACHT

School ziet dat Daan vaak geen eten mee heeft naar school en dat hij zijn huiswerk regelmatig niet af heeft. School maakt zich zorgen, omdat ze denken dat Daan thuis te veel verantwoordelijkheden krijgt. School heeft na een gesprek met moeder en Daan, het gezin aangemeld bij het CJG om hulp te zoeken.

- Vorbereiden: Kies een onderwerp dat je wilt bespreken en schrijf met je groepje vragen op (denk aan de soorten vragen) die je kunt gebruiken in deze casus (max 10 minuten). Probeer van elke soort vraag minimaal 1 te hebben.
- Probeer ook direct een passende vervolgvraag te maken.
- Oefenen: werker experimenteert met de vragen, maatje helpt op afroep.
- moeder reageert op vraagstelling; dus niet te moeilijk maken!
- Noteer de beste vragen & reacties.

Terugblik stellen van vragen

- Wat zijn de beste vragen, wat werkte het beste?
- Welke vragen had je nog meer kunnen stellen?

