

# TOOLS

## voor oplossingsgerichte hulpverlening

## COLOFON

Het lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd ontwikkelt en onderzoekt – in nauwe samenwerking met aanbieders van zorg voor jeugd en opleidingen aan de Hogeschool van Amsterdam – manieren om de kwaliteit en effectiviteit in de zorg voor jeugd te vergroten en zo bij te dragen aan de gezonde ontwikkeling van de jeugd.

### **Auteur**

Inge Ruitenberg

© Hogeschool van Amsterdam

2016

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

### **Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie**

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

[www.hva.nl/akmi](http://www.hva.nl/akmi)

# INHOUD

Inleiding .....	3
1. Lijst met kernelementen en gedragsindicatoren .....	4
2. Zelfperceptievragenlijst .....	4
3. Checklist oplossingsgericht werken .....	5
4. OG Flowchart .....	5
5. Vier formats voor oplossingsgerichte intervisie .....	6
6. Toolkit oplossingsgericht werken met kinderen .....	7
7. Observatie Instrument voor Oplossingsgerichte Interventies (OIOI) .....	8
8. Toolkit videofeedback in de zorg voor jeugd.....	9
Tips voor boeken, artikelen en websites .....	10
Literatuur .....	11
Bijlage 1: Lijst met kernelementen en gedragsindicatoren .....	12
Bijlage 2: Zelfperceptievragenlijst .....	15
Bijlage 3: Format voor oplossingsgerichte intervisie .....	20

# INLEIDING

Steeds meer organisaties voor jeugdhulp trainen hun medewerkers in oplossingsgericht werken. Maar het is niet eenvoudig om in de praktijk daadwerkelijk een oplossingsgerichte aanpak te hanteren. Het toepassen van de opgedane kennis en vaardigheden vraagt veel van professionals (zie bijvoorbeeld Akkermans, 2012; Ruitenbergh, 2015; Stolk & Van Hattum, 2009). Om oplossingsgericht werken op de lange termijn kwalitatief goed uit te blijven voeren, is daarom meer nodig dan alleen een training. Borging van oplossingsgericht werken is noodzakelijk (zie bijvoorbeeld Goense et al., 2015). In de leidraad 'How to... blijvend oplossingsgericht werken' (Ruitenbergh, 2016) worden tien aanbevelingen gedaan voor borging van oplossingsgericht werken.

Een van de aanbevelingen is om ondersteuning op de werkvloer te organiseren, zoals oplossingsgerichte supervisie en/of intervisie. Het wordt aangeraden om tijdens dergelijke ondersteuningsbijeenkomsten gebruik te maken van instrumenten (zie bijvoorbeeld Bavelas et al., 2013; Cunanan & McCollum, 2008). Maar welke instrumenten zijn hiervoor voor handen? Om de oplossingsgerichte professional op weg te helpen, zijn in deze publicatie verschillende tools op het gebied van oplossingsgericht werken verzameld. Het gebruik van deze tools kan de toepassing van oplossingsgericht werken in de praktijk bevorderen, oftewel: het helpt de oplossingsgerichte professional om blijvend oplossingsgericht te werken.

Achtereenvolgens zullen de volgende tools aan bod komen:

- Lijst met kernelementen en gedragsindicatoren
- Zelfperceptievragenlijst
- Checklist oplossingsgericht werken
- OG Flowchart
- Vier formats voor oplossingsgerichte intervisie
- Toolkit oplossingsgericht werken met kinderen
- Observatie Instrument voor Oplossingsgerichte Interventies
- Toolkit videofeedback in de zorg voor jeugd

Ten slotte worden er nog een aantal tips voor boeken, artikelen en websites ter verdieping gegeven.

Voor elke tool wordt kort uitgelegd wat de herkomst is en waarvoor de tool gebruikt kan worden. De lijst met kernelementen en gedragsindicatoren, de zelfperceptievragenlijst en een format voor oplossingsgerichte intervisie zijn opgenomen als bijlage, de overige tools kunnen worden gedownload of aangeschaft via de opgenomen links. De tools zijn verzameld naar aanleiding van onderzoek naar borging van oplossingsgericht werken dat werd uitgevoerd in samenwerking met medisch orthopedagogisch centrum 't Kabouterhuis. Meer weten? Neem contact op via [i.ruitenbergh@hva.nl](mailto:i.ruitenbergh@hva.nl), 0621157748 of via [g.koning@hva.nl](mailto:g.koning@hva.nl), 0621156482.

# 1. LIJST MET KERNELEMENTEN EN GEDRAGSINDICATOREN

**BRON:** De lijst met kernelementen en gedragsindicatoren van oplossingsgericht werken is gebaseerd op onderzoek naar oplossingsgericht werken bij Tender Jeugdzorg door het lectoraat Professionalisering van Agogische Beroepen en Vaktherapeuten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en werd beschreven in het rapport 'Oplossingsgerichte bejegening onder de loep' (Stolk & Van Hattum, 2009).

**TOELICHTING:** Veel professionals hebben behoefte aan beknopte informatie over de kern van het oplossingsgericht werken die zij er zo nu en dan bij kunnen pakken (Ruitenberg, 2015). Daarom is in deze publicatie een lijst met de kernelementen en gedragsindicatoren van het oplossingsgericht werken opgenomen.

**ERVARINGEN:** Professionals vinden de lijst met kernelementen en gedragsindicatoren een overzichtelijke en prettige lijst die houvast biedt (Ruitenberg, 2015). Hieronder volgen twee quotes van jeugdhulpprofessionals ter illustratie:

- "Het is de kern van oplossingsgericht werken. Concreet, niet te lang en zorgt dat je goed kunt nadenken over wat je wel en niet toepast".
- "Alleen al door de lijst langs te lopen haal ik mijn oplossingsgerichte vaardigheden weer naar boven, weet ik wat mijn sterke kanten zijn en waar ik meer op zou moeten letten".

## 2. ZELFPERCEPTIEVRAGENLIJST

**BRON:** De zelfperceptievragenlijst is net als de lijst met kernelementen en gedragsindicatoren gebaseerd op het onderzoek van het lectoraat Professionalisering van Agogische Beroepen en Vaktherapeuten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (Stolk & Van Hattum, 2009).

**TOELICHTING:** De zelfperceptievragenlijst is een zelfrapportage vragenlijst die vraagt naar de uitvoering van de kernelementen en gedragsindicatoren van het oplossingsgericht werken. Het invullen van een dergelijke vragenlijst kan professionals helpen zicht te krijgen op wat zij al goed doen en hoe zij dat kunnen uitbreiden. De zelfperceptievragenlijst is een soort checklist die als leidraad kan dienen tijdens ondersteuningsbijeenkomsten. Professionals kunnen de zelfperceptievragenlijst bijvoorbeeld in duo's met elkaar bespreken of op basis van de zelfperceptievragenlijst feedback ontvangen van een supervisor. Bij dit laatste kan het handig zijn wanneer er gebruik wordt gemaakt van videobeelden.

**ERVARINGEN:** De meeste professionals zijn tevreden over de zelfperceptievragenlijst en ervaren het invullen ervan als helpend. Hieronder volgen twee quotes van jeugdhulpprofessionals ter illustratie:

- “Leuk, zinvol om bij jezelf na te gaan en stil te staan hoe je het oplossingsgericht werken uitvoert. Ik denk vaak dat ik het te weinig doe, maar merk dat ik toch ongemerkt de vragen stel die hier genoemd worden. Je krijgt voor jezelf ook even overzicht wat je al doet en waar je aandacht aan kan geven”.
- “Weer even focus op oplossingsgericht werken en inzien hoeveel ik daar al mee werk ondanks dat ik niet altijd door heb dat het om oplossingsgericht werken gaat”.

### 3. CHECKLIST OPLOSSINGSGERICHT WERKEN

**BRON:** De checklist oplossingsgericht werken is ontwikkeld door Herman Prüst en is te vinden via de link: <http://www.re-sourcetenc.nl/images/stories/Checklist.pdf>

**TOELICHTING:** De checklist oplossingsgericht werken is vergelijkbaar met de zelfperceptievragenlijst. Het invullen kan professionals helpen zicht te krijgen op hun krachten en verbeterpunten en de checklist kan dienen als leidraad tijdens ondersteuningsbijeenkomsten. Aan de hand van een dergelijke lijst kunnen professionals ook naar videobeelden kijken. Hierover volgt meer informatie bij tool 7: Videofeedback.

### 4. OG FLOWCHART

**BRON:** De oorspronkelijke flowchart voor oplossingsgericht werken werd in 1985 ontwikkeld door Steve de Shazer. In 1988 werd deze flowchart verder ontwikkeld door het Korzybski-instituut ([www.korzybski-international.com](http://www.korzybski-international.com)) tot de Brugse Flowchart (zie bijvoorbeeld Le Fevere de Ten Hove, 2002). Herman Prüst deed in 2010 onderzoek naar de Brugse Flowchart en voegde de samenwerkingsrelaties, kenmerken en interventiemogelijkheden samen in een schema dat te vinden is via de volgende link: <http://www.re-sourcetenc.nl/images/stories/hvrelaties%20en%20interventies.pdf>

**TOELICHTING:** De OG Flowchart gaat in op de verschillende samenwerkingsrelaties binnen het oplossingsgericht werken, de kenmerken hiervan en bijpassende oplossingsgerichte interventies. Professionals kunnen aan de hand van de OG Flowchart bedenken in welke samenwerkingsrelatie ze zitten en zien welke technieken hierbij passend zijn.

**ERVARINGEN:** Veel professionals zijn erg positief over de OG Flowchart. Zij vinden het een nuttig instrument, omdat het helpt bij het analyseren van de samenwerkingsrelatie en direct aangeeft welke technieken je kunt inzetten. Het is een overzichtelijk schema dat men er gemakkelijk bij pakt.

De OG Flowchart kan bijvoorbeeld worden meegenomen naar en gebruikt worden tijdens cliëntbesprekingen. Professionals ervaren dit als ondersteunend. De OG Flowchart kan ook helpen ter voorbereiding van een gesprek en om in de praktijk oplossingsgericht te werken. Hieronder volgen twee quotes van jeugdhulpprofessionals ter illustratie:

- “De OG Flowchart vind ik heel prettig. Want we zijn best wel met die samenwerkingsrelatie bezig. Ik denk dat het voor onze collega’s heel prettig is om dan meteen te zien van: oke, we zitten in zo’n relatie, ik kan dit soort zinnigjes zeggen. Ik denk dat mensen dat heel fijn vinden”.
- “Wij houden sinds kort de OG Flowchart bij cliëntbesprekingen, van: oke, waar zit deze moeder en wat kunnen we dus van haar verwachten? En dat helpt wel heel goed om niet te hoge doelen stellen”.

## 5. VIER FORMATS VOOR OPLOSSINGSGERICHTE INTERVISIE

**BRON:** In de bijlage is een format voor oplossingsgerichte intervisie te vinden dat wordt gebruikt binnen MOC 't Kabouterhuis. Dit format betreft het OASE-model van Baeijaert en Stellamans (zie bijvoorbeeld Baeijaert & Stellamans, 2015). De overige drie formats zijn ontwikkeld door Herman Prüst (zie de documenten voor de bronnen waarop deze formats gebaseerd zijn) en te vinden via de volgende links:

Prüst, H. (2010). *De drietrapsraket: Een oplossingsgericht intervisie model*. Opgehaald van [http://www.re-sourcetenc.nl/images/stories/intervisie\\_model\\_De\\_drietrapsraket.pdf](http://www.re-sourcetenc.nl/images/stories/intervisie_model_De_drietrapsraket.pdf)

Prüst, H. (2009). *Kort en krachtiger: Oplossingsgericht intervisie model voor startende oplossingsgericht werkenden*. Opgehaald van [http://www.re-sourcetenc.nl/images/stories/Intervisie\\_model\\_Kort\\_en\\_Krachtiger.pdf](http://www.re-sourcetenc.nl/images/stories/Intervisie_model_Kort_en_Krachtiger.pdf)

Prüst, H. (2011). *Delen/leren van successen. Een intervisiemethode*. Opgehaald van [http://www.re-sourcetenc.nl/images/intervisie\\_model\\_Delen\\_en\\_leren\\_van\\_successen.pdf](http://www.re-sourcetenc.nl/images/intervisie_model_Delen_en_leren_van_successen.pdf)

**TOELICHTING:** Oplossingsgerichte intervisie onderscheidt zich onder andere van de traditionele intervisie doordat er niet uitgebreid bij het probleem wordt stilgestaan en er geen ongevraagde adviezen worden gegeven. Door middel van het stellen van oplossingsgerichte vragen wordt de inbrenger van een casus in zijn of haar kracht gezet en op weg geholpen. Het regelmatig houden van oplossingsgerichte intervisie kan een positief effect hebben op de toepassing van oplossingsgericht werken. Dit komt bijvoorbeeld door het parallelproces dat zich tijdens oplossingsgerichte intervisie afspeelt: er wordt onderling op dezelfde manier samengewerkt als de professionals met hun cliënten samenwerken (Neeleman, 2008). Er zijn vele formats voor oplossingsgerichte intervisie voorhanden.

# 6. TOOLKIT OPLOSSINGSGERICHT WERKEN MET KINDEREN

**BRON:** Het blijkt dat veel professionals vragen hebben over hoe oplossingsgericht te werken met kinderen en hier graag meer over zouden willen leren (Ruitenberg, 2015). Om professionals hiermee op weg te helpen werd hier in het Verenigd Koninkrijk door the National Society for the Prevention of Cruelty to Children een toolkit voor ontwikkeld. Deze toolkit is gratis te downloaden via de link: <https://www.basw.co.uk/resource/?id=4146>.

**TOELICHTING:** In 'Solution focused practice: A toolkit for working with children and young people' zijn allerlei werkbladen te vinden die professionals concrete handvaten bieden bij het oplossingsgericht werken met kinderen. Hieronder zijn ter voorbeeld een aantal werkbladen afgebeeld.

**42** Checking what is wanted in detail

**Solution-focused practice**  
An NSPCC toolkit for working with children and young people

**Tool: Waving a magic wand**

If a wizard waved a magic wand and cast a spell, so that suddenly your best hopes all happened in a way that was exactly how you wanted it, but you did not know that the wizard had done this...

- What would be the first thing you noticed that told you that the wizard had used his magic wand to make your best hopes happen?
- What would you be doing?
- What would other people notice?

**50** Working toward the preferred future

**Solution-focused practice**  
An NSPCC toolkit for working with children and young people

**Activity: Scaling with physical objects**

To bring the scale to life for a younger child, you could use physical objects that appeal to them, such as:

- Ten balloons
- Wooden blocks or Lego (stacking or building stairs, you could use a toy or figure to represent the child)
- A row of toy cars
- A jar or bottle, marked with a scale, the child fills the bottle with water or sand up to the correct mark
- A row of 10 buttons (these could be ordered according to size or attractiveness)

To avoid confusion, it is best if you stick with a scale of 0-10 (e.g. choose 10 objects) although scaling does not have to involve numbers – it could be a range of faces from happy to sad, or 10 coloured blocks.

**51** Establishing what is wanted

**Solution-focused practice**  
An NSPCC toolkit for working with children and young people

**Tool: Crystal Ball**

The crystal ball image can be used to help the child to identify and define their best hopes.

Ask the child "How would you know that our time together has helped you? What would you like to see in the crystal ball?"

Crystal balls are neutral, so encourage the child to think about what they want in the future. Please note that a blank crystal ball work sheet can be found in the tools section at the back of this toolkit.

**Waving a magic wand**

**Ladders and tool bags**

**Taking off**

**My hopes**



## 7. OBSERVATIE INSTRUMENT VOOR OPLOSSINGSGERICHTE INTERVENTIES (OIOI)

**BRON:** Het Observatie Instrument voor Oplossingsgerichte Interventies is ontwikkeld door Patricia Akkermans en Herman Prüst. Meer informatie over dit instrument is te vinden via de link:

<http://www.re-sourcetenc.nl/9-promo/29-observatie-instrument-voor-oplossingsgerichte-interventies>.

**TOELICHTING:** Op de website staat het volgende over dit instrument geschreven: “Observatie Instrument voor Oplossingsgerichte Interventies (OIOI): onderzoekt en versterkt uw oplossingsgerichte kennis en vaardigheden. Voor Oplossingsgericht werkende professionals die hun kennis en kunde willen versterken is het OIOI zeer geschikt. Dit instrument is gebaseerd op twee modellen van het Korzybski Instituut uit Brugge (B). U observeert collega's en zij observeren u. U krijgt samen meer zicht op:

- wat u precies wel en niet doet
- of dat klopt met wat u denkt dat u doet
- of u de relatie met uw cliënt/leerling hebt die u denkt te hebben
- wat u kunt verbeteren in uw aanpak en
- hoe u dat kunt doen.

De resultaten worden geanalyseerd en tot een geheel eigen plan van aanpak omgevormd. U vergroot zo uw professionaliteit en tegelijk de samenwerking in het team. Het instrument bestaat uit:

- Een schema voor zelfobservatie
- Een gedragsobservatieformulier
- Een berekeningsmodel
- Een uitgebreide handleiding.

U of uw team krijgt bij de start 1 dag uitleg over en begeleiding in het toepassen van de onderdelen van het OIOI (trainer is Herman Prüst). Na de observatieperiode krijgt u 1 dag uitleg over en begeleiding in het verwerken van de gegevens en het toepassen van de uitkomsten (trainer is Patricia Akkermans).

Voor informatie over boeking en kosten van het onderzoek: [info@re-sourcetenc.nl](mailto:info@re-sourcetenc.nl) of 06-40357535”.

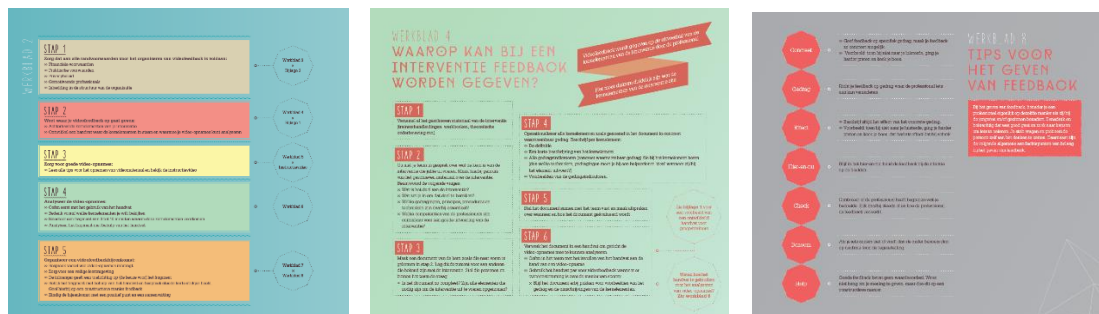
**ERVARINGEN:** Hoewel veel professionals vanwege de tijd die het kost aanvankelijk vraagtekens hebben bij observeren en geobserveerd worden, blijkt dat wanneer men hier in de praktijk mee aan de slag gaat het heel helpend kan zijn bij de uitvoering van oplossingsgericht werken.

# 8. TOOLKIT VIDEOFEEDBACK IN DE ZORG VOOR JEUGD

**BRON:** Goense, P.B., & Ruitenbergh, I. (2015). *Videofeedback in de zorg voor jeugd*. Delft: Eburon.

**TOELICHTING:** Feedback krijgen aan de hand van videobeelden, ook wel videofeedback genoemd, kan professionals helpen bij de uitvoering van oplossingsgericht werken. De ‘Toolkit videofeedback in de zorg voor jeugd’ bestaat uit verschillende werkbladen en enkele voorbeelden die zijn ontwikkeld voor en door professionals uit de zorg voor jeugd. De toolkit biedt handvatten om direct met videofeedback aan de slag te gaan en kan worden besteld via de link: <http://www.hva.nl/onderzoek/hva-onderzoek/kenniscentra/lectoraten/lectoraten/lectoraten/content/folder-4/lectoraat-kwaliteit-en-effectiviteit-in-de-zorg-voor-jeugd/publicaties/item/toolkit-videofeedback-in-de-zorg-voor-jeugd.html>

Hieronder zijn ter voorbeeld een aantal werkbladen afgebeeld.



## BIJBEHOREND MATERIAAL:

Bij de toolkit hoort een instructievideo ‘Opnemen videomateriaal’, deze is te bekijken via:

<https://www.youtube.com/watch?v=C8rPlfmVFqo&feature=youtu.be&list=PLqQz5Oy8HYpOWf9YE4sa8u7z p1YZHB1GJ>

Meer informatie over videofeedback is te vinden in het boek ‘Leren op de werkvloer’ (Goense et al., 2015).

Dit boek is gratis te downloaden via link: <http://www.hva.nl/onderzoek/hva-onderzoek/kenniscentra/lectoraten/lectoraten/lectoraten/content/folder-4/lectoraat-kwaliteit-en-effectiviteit-in-de-zorg-voor-jeugd/publicaties/item/leren-op-de-werkvloer.html>

# TIPS VOOR BOEKEN, ARTIKELEN EN WEBSITES

Er zijn talloze boeken, artikelen en websites over oplossingsgericht werken in de omgang. Hier worden er een aantal opgesomd, ter inspiratie voor de oplossingsgerichte professional die op zoek is naar informatie.

Voor nog meer tools en artikelen over oplossingsgericht werken wordt verwezen naar: [www.re-sourcetenc.nl](http://www.re-sourcetenc.nl)

Voor meer informatie over oplossingsgericht werken in het algemeen:

- Bannink, F. (2006). *Oplossingsgerichte vragen: Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering*. Amsterdam: Pearson.
- De Jong, P., & Berg, I.K. (2015). *De kracht van oplossingen: Handboek oplossingsgericht werken*. Amsterdam: Pearson.
- Isebaert, L. (2013). *Praktijkboek oplossingsgerichte cognitieve therapie*. Utrecht: de Tijdstroom.
- [www.oplossingsgericht.nu](http://www.oplossingsgericht.nu)
- [www.oplossingsgerichtwerken.blogspot.nl](http://www.oplossingsgerichtwerken.blogspot.nl)
- [www.artikelencoertvisser.blogspot.nl](http://www.artikelencoertvisser.blogspot.nl)

Voor meer informatie over oplossingsgerichte supervisie en intervisie:

- Bannink, F. (2012). *Positieve supervisie en intervisie*. Amsterdam: Hogrefe Uitgevers.
- Eskes, G., & Van de Vegte, G. (2008). Oplossingsgerichte intervisie: Leren van successen. *Maatwerk, vakblad voor maatschappelijk werk*, 16-18.
- Van Dam, L. (2008). *Het theekransje voorbij*. *SoziO*, 82, 14-18.

Voor meer informatie over oplossingsgericht werken met kinderen:

- Bannink, F. & Kuiper, E. (in press). *Oplossingsgerichte vragen aan kinderen en jongeren (in hulpverlening en onderwijs)*. Amsterdam: Pearson.
- Berg, I.K., & Dolan (2002). *De praktijk van oplossingen: Gevalsbeschrijvingen uit de oplossingsgericht gesprekstherapie*. Amsterdam: Hartcourt Book Publishers.
- Furman, B. (2011). *Ik ben trots op je! Oplossingsgericht communiceren voor ouders en professionals*. Huizen: Uitgeverij Pica.
- Le Fevere de Ten Hove, M., Callens, N., Geysen, T., & Maene, W. (2007). *Survivalkit voor leerkrachten: Oplossingsgericht werken op school*. Antwerpen: Garant.

Voor meer informatie over oplossingsgericht leidinggeven:

- Bannink, F. (2010). *Oplossingsgericht leidinggeven: 101 tips voor optimaal samenwerken*. Amsterdam: Pearson.
- Stam, P., & Bannink, F. (2008). De oplossingsgerichte organisatie. *Kinder- & Jeugdpsychotherapie*, 35(2), 1-6.
- Visser, C. (2013). *Progressiegericht werken: Oplossingsgericht vooruit*. Schiedam: MainPress B.V.
- Visser, C., & Schlundt Bodien, G. (2008). *Paden naar oplossingen: De kracht van oplossingsgericht werken*. IJsselstein: Crystallise Books.

# LITERATUUR

Akkermans, P. (2012). *Aandacht voor de alliantie: Handelingsonderzoek naar de werkzame factoren van de OG flowchart binnen de alliantie* (niet gepubliceerde masterthese). Arnhem: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Baeijaert, L., & Stellamans, A. (2015). *Vergroot de veerkracht in jezelf en je team*. Tiel: Lannoo.

Bavelas, J., De Jong, P., Franklin, C., Froerer, A., Gingerich, W., Kim, J. et al. (2013). *Solution focused therapy treatment manual for working with individuals, 2nd version*. Santa Fe: Solution Focused Brief Therapy Association.

Cunanan, E.D., & McCollum, E.E. (2008). What works when learning solution-focused brief therapy. *Journal of Family Psychotherapy*, 17(1), 49-65.

Goense, P.B., Pronk, S., Boendermaker, L., Bakker, R., Ruitenberg, I., & Bertling, L. (2015). *Leren op de werkvloer: Organisatie en inhoud van leren op de werkvloer*. Delft: Eburon.

Le Fevere de Ten Hove, M. (2002). *Korte Therapie: Handleiding bij het 'Brugse model' voor psychotherapie met een toepassing op kinderen en jongeren*. Apeldoorn: Garant.

Neeleman, M. (2008). Oplossingsgerichte intervisie vergroot professionaliteit. *JeugdenCo*, 2, 28-42.

Ruitenberg, I. (2015). *Borging van oplossingsgericht werken binnen MOC 't Kabouterhuis*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Ruitenberg, I. (2016). *How to... blijvend oplossingsgericht werken*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Stolk, C., & Van Hattum, M.J.C. (2009). *Oplossingsgerichte bejegening onder de loep: onderzoeksrapport*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

# BIJLAGE 1: LIJST MET KERNELEMENTEN EN GEDRAGSINDICATOREN

Bron: Stolk, S., & Van Hattum, M.J.C. (2009). *Oplossingsgerichte bejegening onder de loep: Onderzoeksrapport*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

## De kernelementen en gedragsindicatoren van oplossingsgericht werken

Hieronder vindt u de 6 kernelementen van oplossingsgericht werken en 30 gedragsindicatoren die bij deze kernelementen horen. De gedragsindicatoren worden verdeeld onder 'de hulpvraag', 'basishouding', 'vragen' en 'overige vaardigheden' en kunnen van toepassing zijn op meerdere kernelementen.

Kernelementen
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sluit met interventies aan bij de samenwerkingsrelatie.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Focus op de krachten van de cliënt.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Focus op doelen die voor de cliënt belangrijk zijn.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Focus op gewenste toekomst.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Focus op wat cliënt al doet.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Focus op kleine, haalbare stappen.</li></ul>

## Gedragsindicatoren

### De hulpvraag

1. Onderzoekt of er sprake is van 'een probleem of een beperking' ten aanzien van de vraag van het cliëntsysteem.
2. Onderzoekt of er al dan niet een hulpvraag is.
3. Onderzoekt of de hulpvraag werkbaar is.
4. Onderzoekt of de cliënt zijn hulpbronnen al dan niet kan gebruiken.

### Vragen

13. Vraagt naar "Wat werkt?".
14. Vraagt naar "Wat nog meer?".
15. Vraagt naar uitzonderingen/eerdere oplossingen die werkten, bijvoorbeeld: "Wanneer had je hier iets minder last van?" of "Is het al eens eerder gelukt om ...".
16. Vraagt naar hoe iets de cliënt helpt.
17. Vraagt naar wat goed is gegaan, bijvoorbeeld sinds de vorige keer.
18. Stelt de wondervraag.
19. Stelt nuttigheidsvragen, bijvoorbeeld "Hoe kunnen wij wat jou betreft de tijd zo nuttig mogelijk besteden?".
20. Stelt perspectiefwisselingsvragen, ook wel relatievragen, bijvoorbeeld: "Hoe zouden andere mensen merken dat het beter gaat?".
21. Stelt schaalvragen, bijvoorbeeld "Waar sta je nu op een schaal van 1 tot 10? Hoe is dit je gelukt? En hoe zou een hogere positie op de schaal eruit zien?".
22. Sluit af met vragen naar een eerste stap.
23. Stelt copingsvragen: vragen wat de cliënt tot nu toe heeft gedaan om het probleem de baas te blijven.

### Basishouding

5. Is gericht op oplossingen en niet/minder op de problemen.
6. Stelt doelen op.
7. Is gericht op verheldering van doelen, bijvoorbeeld "Als je ... bereikt hebt, hoe ziet dat er dan uit?".
8. Werkt met de ideeën van de cliënt/laat de cliënt met ideeën komen.
9. Maakt gebruik van de ideeën van de cliënt ook als de cliënt zijn eigen ideeën bagatelliseert.
10. Stelt vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven.
11. Stelt wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding.
12. Geeft alleen advies als de cliënt hier klaar voor is.

### Overige vaardigheden

24. Normaliseert: aangeven dat gedrag/gevoel van de cliënt normaal is in diens situatie, bijvoorbeeld "Ik hoor dit vaker, meerdere mensen", "Je hebt vast een goede reden om...".
25. Identificeert krachten, bijvoorbeeld "Wat heb je gedaan om dit voor elkaar te krijgen?".
26. Gebruikt de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen.
27. Maakt gebruik van reframing/herkaderen: dat wat een cliënt vertelt vanuit een positieve eigenschap beschrijven, een positieve betekenis geven.
28. Complimenteert.
29. Geeft erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt, bijvoorbeeld aan inspanning en moeilijkheden "Ik kan me voorstellen dat dat zwaar voor je is".
30. Gebruikt het taalgebruik van de cliënt (echoën).

## BIJLAGE 2: ZELFPERCEPTIEVRAGENLIJST

Bron: Stolk, S., & Van Hattum, M.J.C. (2009). *Oplossingsgerichte bejegening onder de loep: Onderzoeksrapport*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.



## Zelfperceptievragenlijst oplossingsgericht werken

De zelfperceptievragenlijst gaat over de kernelementen en gedragsindicatoren van het oplossingsgericht werken. Vanzelfsprekend zet u nooit in één gesprek alle kernelementen en gedragsindicatoren in, dat kan niet en dat hoeft ook niet. De zelfperceptievragenlijst is bedoeld om te kijken wat u al vaak doet en wat u eventueel vaker zou kunnen toepassen. Denk terug aan het laatste gesprek dat je met een cliënt hebt gevoerd of aan een andere recente hulpverleningssituatie en vul de onderstaande vragen voor dat gesprek of die situatie in:

Geef kort aan om wat voor soort gesprek/situatie het ging:

.....  
.....  
.....

Hieronder staan de zes kernelementen van oplossingsgericht werken. Geef aan in hoeverre je het eens bent met de desbetreffende uitspraak. Omcirkel het cijfer dat volgens jou het meest van toepassing is.

Antwoordcategorieën:

- o Helemaal waar, ik doe dat altijd = 5
- o Enigszins waar, ik doe dat redelijk vaak = 4
- o Ik doe het soms wel/soms niet = 3
- o Niet helemaal waar, ik doe het weinig = 2
- o Helemaal niet waar, ik doe het nooit = 1

1.	Ik sluit met interventies aan bij de cliënttypische relatie	1	2	3	4	5
2.	Ik focus op krachten van de cliënt	1	2	3	4	5
3.	Ik focus op doelen die voor de cliënt belangrijk zijn	1	2	3	4	5
4.	Ik focus op gewenste toekomst	1	2	3	4	5
5.	Ik focus op wat de cliënt al doet	1	2	3	4	5
6.	Ik focus op kleine haalbare stappen.	1	2	3	4	5

Welke van de zes kernelementen pas je het meeste toe?

.....

Wat maakt dat je dit kernelement/deze kernelementen het meeste toepast?

.....

Welke van de zes kernelementen zou je vaker toe kunnen passen?

.....

Hieronder zijn 30 stellingen geformuleerd die gaan over de toepassing van de gedragsindicatoren van oplossingsgericht werken. Geef aan in hoeverre je het met de desbetreffende uitspraak eens bent. Omcirkel het cijfer dat volgens jou het meest van toepassing is.

Antwoordcategorieën:

- o Helemaal waar, ik doe dat altijd = 5
- o Enigszins waar, ik doe dat redelijk vaak = 4
- o Ik doe het soms wel/soms niet = 3
- o Niet helemaal waar, ik doe het weinig = 2
- o Helemaal niet waar, ik doe het nooit = 1

<b>De hulpvraag</b>					
1. Ik onderzoek of er sprake is van 'een probleem of een beperking' ten aanzien van de vraag van het cliëntsysteem.	1	2	3	4	5
2. Ik onderzoek of er al dan niet een hulpvraag is.	1	2	3	4	5
3. Ik onderzoek of de hulpvraag werkbaar is.	1	2	3	4	5
4. Ik onderzoek of de cliënt zijn hulpbronnen al dan niet kan gebruiken.	1	2	3	4	5

<b>Basishouding</b>					
5. Ik ben gericht op oplossingen en niet/minder op de problemen.	1	2	3	4	5
6. Ik stel doelen op.	1	2	3	4	5
7. Ik ben gericht op verheldering van doelen, bijvoorbeeld "Als je ... bereikt hebt, hoe ziet dat er dan uit?"	1	2	3	4	5
8. Ik werk met de ideeën van de cliënt/laat de cliënt met ideeën komen.	1	2	3	4	5
9. Ik maak gebruik van de ideeën van de cliënt ook als de cliënt zijn eigen ideeën bagatelliseert.	1	2	3	4	5
10. Ik stel vragen in plaats van te zeggen hoe het moet/advies te geven.	1	2	3	4	5
11. Ik stel wie, hoe, wat, wanneer vragen vanuit een niet-weten houding.	1	2	3	4	5

## Vragen

13. Ik vraag naar "Wat werkt?".	1	2	3	4	5
14. Ik vraag naar "Wat nog meer?".	1	2	3	4	5
15. Ik vraag naar uitzonderingen/eerdere oplossingen die werkten, bijvoorbeeld: "Wanneer had je hier iets minder last van?" of "Is het al eens eerder gelukt om ...".	1	2	3	4	5
16. Ik vraag naar hoe iets de cliënt helpt.	1	2	3	4	5
17. Ik vraag naar wat goed is gegaan, bijvoorbeeld sinds de vorige keer.	1	2	3	4	5
18. Ik stel de wondervraag.	1	2	3	4	5
19. Ik stel nuttigheidsvragen, bijvoorbeeld "Hoe kunnen wij wat jou betreft de tijd zo nuttig mogelijk besteden?".	1	2	3	4	5
20. Ik stel perspectiefwisselingsvragen, ook wel relatievragen, bijvoorbeeld: "Hoe zouden andere mensen merken dat het beter gaat?".	1	2	3	4	5
21. Ik stel schaalvragen, bijvoorbeeld "Waar sta je nu op een schaal van 1 tot 10? Hoe is dit je gelukt? En hoe zou een hogere positie op de schaal eruit zien?".	1	2	3	4	5
22. Ik sluit af met vragen naar een eerste stap.	1	2	3	4	5
23. Ik stek copingsvragen: vragen wat de cliënt tot nu toe heeft gedaan om het probleem de baas te blijven.	1	2	3	4	5

## Overige vaardigheden

24. Ik normaliseer: aangeven dat gedrag/gevoel van de cliënt normaal is in diens situatie, bijvoorbeeld "Ik hoor dit vaker, meerdere mensen", "Je hebt vast een goede reden om...".	1	2	3	4	5
25. Ik identificeer krachten, bijvoorbeeld "Wat heb je gedaan om dit voor elkaar te krijgen?".	1	2	3	4	5
26. Ik gebruik de vaardigheid positief labelen, bijvoorbeeld door positieve eigenschappen te benoemen.	1	2	3	4	5
27. Ik maak gebruik van reframing/herkaderen: dat wat een cliënt vertelt vanuit een positieve eigenschap beschrijven, een positieve betekenis geven.	1	2	3	4	5
28. Ik complimenteer.	1	2	3	4	5
29. Ik geef erkenning zodat de cliënt zich begrepen voelt, bijvoorbeeld aan inspanning en moeilijkheden "Ik kan me voorstellen dat dat zwaar voor je is".	1	2	3	4	5
30. Ik gebruik het taalgebruik van de cliënt (echoën).	1	2	3	4	5

Welke gedragsindicatoren pas je het meeste toe?

.....

Wat maakt dat je deze gedragsindicatoren het meeste toepast?

.....

Welke gedragsindicatoren zou je vaker toe kunnen passen?

.....

## BIJLAGE 3: FORMAT VOOR OPLOSSINGSGERICHTE INTERVISIE

Bron: dit format voor oplossingsgerichte intervisie wordt gebruikt binnen MOC 't Kabouterhuis, het betreft het OASE-model van Baeijaert en Stelamans, zie: Baeijaert, L., & Stelamans, A. (2015). *Vergroot de veerkracht in jezelf en je team*. Tielt: Lannoo.

## Oplossingsgerichte intervisie

Sleutelfiguur OGW is procesbewaker.

Het werkt het beste als iedereen zich aan de stappen houdt. Tijd 15-30 min per vraag.

### Stap 1 Voorbereiden

De persoon die hulp wil krijgen komt met een specifieke vraag ter bespreking in het team. Het is een werk gerelateerd vraagstuk (dit kan uit de hulpverleningspraktijk zijn maar ook intercollegiaal)

- *Wat is de casus?*
- *Welke vraag wil je beantwoord hebben?*

### Stap 2 Presenten in het team

De casusinbrenger beschrijft de situatie aan het team. Het team luistert aandachtig en laat de casusinbrenger zijn verhaal afmaken. De groep stelt geen vragen.

### Stap 3 Verhelderen

Het team stelt vragen om de situatie duidelijker te kunnen begrijpen vanuit het perspectief van de casusinbrenger. Deze open vragen zijn alleen gericht op verheldering.

- *Wat heb je allemaal gedaan?*
- *Wat is op dit moment het belangrijkste voor je?*
- *Welke dingen kun je nog meer vertellen over de situatie?*
- *Wie zijn betrokken bij de casus?*
- *Wat zou je graag willen bereiken?*

### Stap 4 Bevestigen door procescomplimenten

De teamleden vertellen de casusinbrenger wat op ieder van hen het meeste indruk maakt over de manier waarop de casusinbrenger de situatie hanteert. De casusinbrenger reageert niet.

- *Wat je daar deed werkt goed zo te horen....*
- *Ik ben onder de indruk van..*

### Optie Stap 5 Reflecteren (alleen als casusinbrenger hier behoefte aan heeft)

De teamleden geven stuk voor stuk 1 tip. Er vindt geen discussie plaats, voortborduren mag wel. De casusinbrenger reageert niet.

- *Ik wil je nog meegeven om....*
- *Ik hoor je dit zeggen.... doe daar meer van.*

### Stap 6 Afsluiten

De casusinbrenger reageert kort op wat gezegd is en bepaalt voor zichzelf zijn volgende stap.

- *Wat heb ik hieraan gehad? Wat ga ik anders doen?*
- *Wat is mijn volgende stap?*
- *Met jou wil ik graag de volgende actie bespreken...*

© Hogeschool van Amsterdam  
2016

Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie  
Lectoraat Kwaliteit en Effectiviteit in de Zorg voor Jeugd  
Wibautstraat 5a  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[www.hva.nl/akmi](http://www.hva.nl/akmi)