

DE TAAAL VAN OPLOSSINGEN



Foto: Gerrit Schreurs, courtesy Stroom Den Haag

In dit artikel vertelt dr. Dick J. van Dijk iets over zijn onderzoek naar oplossingsgerichte interactie. Hij legt in zijn proefschrift niet uit dat oplossingsgericht werken effect heeft – dat is genoegzaam aangetoond; hij maakt duidelijk welk theoretisch concept er achter die effectiviteit schuilgaat. Met zijn bevindingen, die zijn verkregen uit systematische observaties, wil hij (aankomende) specialisten beter toerusten.

Tekst: Dick J. van Dijk

Mijn kennismaking met oplossingsgericht werken maakte me enthousiast voor het discours waarin de afzender van problemen wordt aangesproken op zijn zelfhelende capaciteiten. Ik heb genoten van Insoo Kim Berg, Steve de Shazer, Thérèse Steiner en andere grote voorbeelden. Aldus geïnspireerd maakte ik met Luc Isebaert de vertaalslag naar cognitieve therapie (2007) en met Louis Cauffman naar coaching (2011²) en onderwijs (2014³). Maar hoe het OG-construct feitelijk in elkaar zit, bleef naar mijn gevoel nog onvoldoende belicht.

MICROANALYSE

In die lacune voorzag Janet Bavelas, of liever gezegd haar microanalyse. Van Paul Watzlawick (1974) leerde ik al in het begin van mijn onderwijsloopbaan wat de pragmatische aspecten zijn van de menselijke communicatie. De microanalyse deed er nog een schepje bovenop. Zij behelst 'a detailed and replicable examination of observable communication sequences as they

proceed, moment by moment, in a dialogue, with an emphasis on the function of these sequences within the dialogue' (Bavelas, 2012, p. 155). De belangrijkste basisvaardigheid is observeren, en wel zo onbevengend mogelijk. Niet voor niets plaatste de *Solution Focused Brief Therapy Association* op zijn website een artikel van Steve de Shazer met de veelzeggende titel 'Don't think but observe' (2014, 10 6). Hij ontleende zijn inzichten weer aan Ludwig Wittgenstein, die stelt dat 'the emotion [...] cannot be understood when it is cut off from the context' (p. 4).

Ik kan mij niet aan de indruk onttrekken dat voor veel gedragspecialisten de duiding, of – erger nog – het model, belangrijker is dan de observatie. Ook in OG-kringen ligt dat gevaar op de loer. Vraag je cursisten naar de essentie van oplossingsgericht werken, dan komen ze stevast aanzetten met de schaalvraag en de mirakelvraag. Daar waar de observatie het primaat behoort te hebben, gaat het geloof in de techniek overheersen.

EMPIRISCH ONDERZOEK

In de eerste fase van mijn onderzoek ging ik na of je waarnemingen kunt waarderen. Tweehonderd cursisten kregen vóór en na instructie eenzelfde fragment te beoordelen. Hieruit bleek dat goed te meten valt in hoeverre iemand in staat is werkzame bestanddelen te diversifiëren en in relevante termen te rapporteren. De registratie van *Aard* (observatieduiding), *Type* (verbaal-non-verbaal) en *Focus* (actie-interactie) vroeg om inhoudelijke validering.

Met dat doel confronteerde ik in de tweede fase een panel van vijf experts in pedagogiek, psychologie, onderwijskunde en maatschappelijk werk met een aantal evident succesvolle meesterprotocollen. De opdracht luidde: breng in kaart welke OG-interventies daadwerkelijk bijdragen aan het succes van de meesters. Het panel rapporteerde uit vijf videoregistraties 26 cruciale momenten en identificeerde de aangetroffen verschijnselen. Een voorbeeld: naar aanleiding van een conversatie tussen Insoo Kim Berg (agent) en een suïcidale jongeman (cliënt) merkte het panel op dat agent 1) de woorden van cliënt veelal letterlijk herhaalt en 2) regelmatig gebruikmaakt van *markers*. In de derde fase specificeerde en analyseerde ik de betekenis van alle verschijnselen in evenzovele exercities. Bij 'betekenis' ging het me niet om de semantiek, maar om de interactionele werkelijkheid die agent en cliënt in samenspraak co-construeren. De opzet van elke exercitie was als volgt: a) panelconstatering, b) onderzoeksvraag en c) conclusies. Er zijn drie varianten op basis van de onderzochte parameters:

- 1) Het doel is gegeven en de middelen worden blootgelegd; >voorbeeld: beurtverdeling en verschillende typen vragen.
- 2) De middelen zijn gegeven en het doel wordt blootgelegd; >voorbeeld: presupposities en woorden die sturing veronderstellen.
- 3) Een kwalificatie door het panel (van agents aanpak) wordt gevalideerd; >voorbeeld: doelgerichte stiltes en geloofwaardige feedback.

OPBRENGSTEN

Zo verzamelde ik tal van data, zowel kwalitatieve als kwantitatieve. En na de conclusies volgden de opbrengsten, die feitelijk bestonden uit handelingsadviezen ten behoeve van (aankomende) specialisten. Twee opbrengsten op basis van de eerdergenoemde panelconstatering:

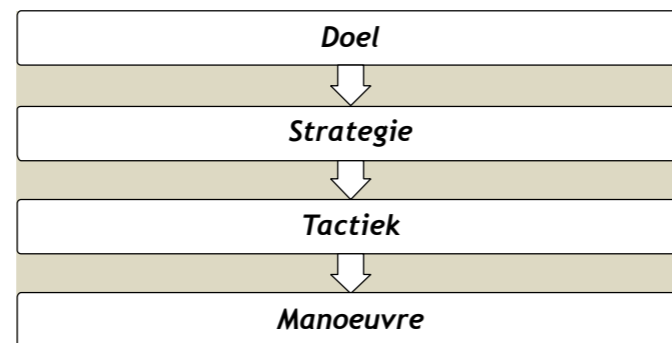
- 1) Als agent wil afstemmen op cliënt's vocabulaire, dient hij:
 - cliënt letterlijk te citeren als het om zijn krachtbronnen gaat; > voorbeeld: *You're making all A's in it?*
 - voornaamwoorden te gebruiken die naar zijn krachtbronnen verwijzen;
 > voorbeeld: *So that's what you're best at?*
- 2) Als agent een OG-perspectief wil markeren, kan hij:
 - met (een equivalent van) so een krachtbron benadrukken in het voorafgaande (parafraze, samenvatting of conclusie), in het navolgende (brug) of in beide;
 > voorbeeld psc: *So, she didn't see you doing this?*
 > voorbeeld brug: *So, how did you manage to get to school today?*

> voorbeeld beide: *So, what made you decide you were just going to get out of there?*

- met een pauze binnen de eigen beurt (> 1 seconde) een krachtbron benadrukken.

OG-KETEN

Uit de exercities werd duidelijk dat de verschijnselen, conclusies en opbrengsten overwegend in een doel-middel verhouding staan. Op basis van reductie en integratie, gekoppeld aan de inzichten van Peter van Lint (1980), verdeelde ik de verzameling grootheden uit de microanalyse in doel, strategie, tactiek en manoeuvre: de zogenaamde OG-keten.



BEGRIPPENKADER

Samenvattend kun je zeggen: oplossingsgericht werken kent één doel: *Krachtbronnen aanboren*, drie strategieën: *Afstemmen*, *Richting bepalen* en *Richting houden*, 26 tactieken: zie de afbeelding hieronder, en 120 manoeuvres: zie verderop in dit artikel. Gelinkt aan de strategieën ziet het schema van tactieken er als volgt uit.

Afstemmen	Richting bepalen	Richting houden
Contact maken	Doelen verkennen	Contrasteren
Verbaal aansluiten	Voorsorteren	Markeren
Werkrelatie opbouwen	Selectief focussen	Positief herkaderen
Geloofwaardig zijn	Gespreksdoel vaststellen	Omkeren
Ruimte laten	Controle toedichten	OG-taal spreken
Complementair optreden	Faciliteren	Krachten personifiëren
Coöpereren	Keuzes maken	Bijsturen
Betrekkingen benutten	Bijzonderheden opsporen	
Beurten toedelen		
Feedback verdelen		
Loyaliteit benutten		
26 tactieken		

Terug naar de voorbeelden. De *verbale aansluiting* die het panel constateerde, is een tactiek die ten dienste staat aan de strategie *Afstemmen*. Het gebruik van *markers* is een tactiek die ten dienste staat aan de strategie *Richting houden*. Het hogere doel van beide is het *Aanboren van krachtbronnen*.

MANOEUVRECLUSTERS

In de grote verzameling manoeuvres deden zich nogal wat verwantschappen voor. Een *cross case analyse* wees uit dat vele manoeuvres tactiek- en/of contextgerelateerde nuancerings zijn van dezelfde uiting. Per saldo kwam ik zo tot vijftien *manoeuvrecusters*. En daarmee is het begrippenkader compleet.



De kleuren uit de afbeelding vergroten de herkenbaarheid van de manoeuvrecusters. De mogelijkheid bestaat om (simultaan aan willekeurig welk protocol) met gekleurde kaartjes een gesprekspatroon inzichtelijk te maken.

EVIDENCE-BASED

We zijn in de slotfase aangekomen, bij de beoogde toerusting. Maar eerst nog een opmerking over de cognitieve omslag die mijn wetenschappelijke queeste heeft teweeggebracht. Was ik tot voor kort adept van een stroming, onder de indruk van grote voorbeelden en hoopvol ten aanzien van de uitkomsten, vanaf nu is mijn belangstelling *evidence-based*. Zo blijkt bijvoorbeeld uit een analyse van het gebruik van 'but' – ons voegwoord 'maar' – hoe verschillend betrokkenen in de conversatie staan. Het is aan agent – lees therapeut, counselor of begeleider – om die omkering doelbewust te hanteren. Hetzelfde geldt voor andere tactieken.

SLOT

In de empirie is een begrippenkader ontstaan. Daar kunnen we ons voordeel mee doen in toekomstige trainingen. Door herhaalde oefening kunnen de begrippen worden geïnternaliseerd en geautomatiseerd. En als je er direct mee aan de slag wilt, kun je jezelf het beste oefenen in onwetendheid – mis-

schien wel het belangrijkste manoeuvrecuster. Inhoudelijke onwetendheid wel te verstaan; procesmatig weet je natuurlijk heel goed waar je mee bezig bent. Professor Luc Stevens, opponent bij mijn promotie, attendeerde me op het eminente belang van een open grondhouding. Hij heeft helemaal gelijk: begin maar eens met luisteren.

LITERATUUR

Bavelas, J. B. (2012). *Connecting the lab tot the therapy room: microanalysis, co-construction, and Solution-Focused Brief Therapy*. In C. Franklin (Red.), *Solution-Focused Brief Therapy. A handbook of evidence-based practice* (pp. 144-162). New York: Oxford University Press.

Cauffman, L., & Van Dijk, D.J. (2014). *Handboek oplossingsgericht werken in het onderwijs*. Amsterdam: Boom Lemma.

De Shazer, S. (2014, 10 6). "Don't think but observe"; what is the importance of the work of Ludwig Wittgenstein for Solution-Focused Brief Therapy? Opgehaald van http://www.sfbta.org/BFTC/Steve&Insoo_PDFs/dont_think_but_observe.pdf.

Isebaert, L. m.m.v. M. Le Fevere de Ten Hove, L. Cauffman, G. van Coillie & D.J. van Dijk (2007). *Praktijkboek oplossingsgerichte cognitieve therapie*. Utrecht: De Tijdstroom.

Van Dijk, D. J. (2013). *De taal van oplossingen. Een empirisch begrippenkader voor oplossingsgerichte interactie*. Dissertatie, Universiteit van Amsterdam.

Van Dijk, D. J., & Cauffman, L. (2011). *Oplossingsgericht werken in de beroepspraktijk – It takes two to tango*. In W. Donders (Red.), *Coachende gespreksvoering* (pp. 57-92). Den Haag: Boom Lemma.

Van Lint, P. (1980). *Vormen van taalverkeer. Een elementaire inleiding in de leer van de verstandhoudingsmiddelen. De mondelinge vormen*. Groningen: Xeno.

Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1974). *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Houten-Zaventem: Bohn Stafleu van Loghum.

Dick van Dijk geeft in mei over dit onderwerp een lezing in Regio West. Houd de website in de gaten; www.lbbo.nl/onze-activiteiten



Dr. Dick J. van Dijk, neerlandicus en gedragswetenschapper, was jarenlang werkzaam in het onderwijs - als docent en schoolleider in het vo en als docent-begeleider aan de Master SEN opleiding in het ho. Zijn proefschrift is voorbereid aan het 'Research Institute of Child Development and Education', verbonden aan de Universiteit van Amsterdam. Van Dijk geeft regelmatig lezingen, is lid van het internationaal georiënteerde SOL.T.E.A.M. en heeft een eigen praktijk voor training, coaching en advies. www.dickjvandijk.nl