

## Introductie van het oplossingsgericht werken in een dagcentrum.

Sébastien Vernieuwe | vzw De Patio | Brugge

### In den beginne

Toen ik van de Agora-redactie de vraag kreeg om een stuk te schrijven over het invoeren van oplossingsgericht werken, had ik ook geen twijfel dat daarbij een kleine "trip down memory-lane" zou horen.

Dagcentrum De Schoor bestaat 20 jaar en gedurende al die tijd is het oplossingsgericht denken waarschijnlijk wel altijd ergens in huis aanwezig geweest.

Tot 2007 kent het dagcentrum een duidelijke afbakening tussen enerzijds individuele begeleiders, die ook in de groep staan en anderzijds gezinsbegeleiders die zuiver met de gezinnen werken.

Voortbouwend op een rijke traditie en de bereidwilligheid van de directie om te investeren in deze manier van werken, kon sinds 2007 een sterk vernieuwd en nog sterker verjongd team het oplossingsgericht werken in een stroomversnelling brengen.

### Investeren in mensen

Zoals uit de voorgeschiedenis blijkt, is het investeren in personeel een sleutelfactor geweest voor de introductie en bestendiging van het model in ons dagcentrum. Investeren in mensen doe je op verschillende manieren. Het start bij de selectie van het personeel, het geloof dat een team best

Alles heeft zijn oorsprong en geschiedenis. Het is een veelvoorkomende misconceptie dat het oplossingsgericht werken een omerta over het verleden of over problemen heeft uitgesproken. Integendeel, het verleden en de problemen zijn de grootste bron van uitzonderingen en resources en vormen uiteindelijk een onmiskenbare pijler van het oplossingsgericht werken.

Trees De Groot, oprichtster en tot op vandaag verantwoordelijke van het dagcentrum, is reeds van de begindagen op zoek naar manieren om theoretisch onderbouwd en professioneel te werken. Aan de toenmalige gezinsbegeleider gaf ze dan ook de mogelijkheid om een langdurige opleiding tot systeemtherapeut te volgen aan het Korzybski Instituut in Brugge. Dat voorbeeld werd enkele jaren later door zijn collega gevolgd en zo waren alvast de twee gezinsbegeleiders gebeten door de microbe.

Toen beide personen het dagcentrum verlieten, wilden ze net als de verantwoordelijke, dat het model niet met hen zou verdwijnen. Er werd gekozen om de leefgroepbegeleiders, die ondertussen door hen waren ingewijd in het oplossingsgericht werken, te laten doorgroeien tot integraal begeleider. Ook voor de vervanging van een van de gezinsbegeleiders trokken ze iemand aan die toentertijd de opleiding tot oplossingsgericht therapeut aan het Korzybski-instituut volgde, zijnde uw nederig dienaar en auteur van dit stuk.

even gediversifieerd als compatibel is, dat mensen kunnen groeien als ze zichzelf mogen zijn, geloven in de authenticiteit van de hulpverlener.

Wanneer je met enkele mensen ontdekt wat er werkt in de hulpverlening en daar enthousiast over bent, is de kans groot dat je de microbe doorgeeft.

Het oplossingsgericht werken is dan ook een model dat veel mensen vanaf de eerste dag intrigeert en niet meer loslaat.

Het heeft iets verslavend, dat potentieel van simpel, efficiënt en succesvol werken. De eerste keren dat je het uitprobeert, krijg je vaak ook positieve reacties van je cliënten, medewerking of zelfs enthousiasme.

Dan geloof je dat je alles aan kan pakken met die enkele methodieken en... loop je met je hoofd tegen de muur. Je zoekt er wat over op, gaat naar een intervisie of extra opleiding en opnieuw kom je naar buiten met concrete ideeën, het geloof om erin te vliegen en de 'goesting' om nieuwe dingen te proberen.

Zeker mensen die oplossingsgericht beginnen te werken, zien plots al het goede en positieve en



vaak is één van de enige frustraties op beroepsvlak die overblijft: "Waarom werkt niet iedereen zoals ik?"

Ik noem het de wittebroodsperiode. Het gaat over en als alles goed gaat, wordt het bestendig in een degelijk huwelijk met realistische verwachtingen, respect voor de ander en aanvaarding van de eigen tekortkomingen.

**- Het is dan dat het stilaan doordringt dat die trucjes maar het zilveren kraslaagje zijn op je Win for Life krasbiljet -**

Mettertijd ga je die paar simpele technieken à la wondervraag, schaalvragen en uitzonderingsvragen onbewust toepassen, soms eens verwaarlozen, dan weer oprakelen tot alles deel uitmaakt van wie je bent als mens en bijgevolg als hulpverlener. Het is pas dan dat je echt oplossingsgericht werkt. Het is dan dat het stilaan doordringt dat die trucjes maar het zilveren kraslaagje zijn op je Win for Life krasbiljet.

Je reacties veranderen stilaan en los van de technieken ga je anders denken en redeneren. In noodsituaties en crisissen ga je terugkoppelen en kijken naar wat concreet kan gedaan worden, wat de mensen aankunnen, wat je zelf aankan. Paniekvoetbal wordt zeldzaam. Daar waar problemen aan bod komen, bekijk je zaken door een andere bril, waardoor je het potentieel van een situatie gebruikt om je cliënt te laten leren en sterker worden. Als er al eens jongeren of ouders boos op je zijn, duurt het niet lang om de situatie te keren.

Investeren in mensen begint reeds bij de selectie van nieuw personeel. Meer dan de ervaring of opleidingsachtergrond van mensen (Dat hebben we van Barry Duncan geleerd<sup>1</sup>) is de vaardigheid om contact te leggen met mensen en zichzelf in vraag te stellen, doorslaggevend bij selectie. Daarnaast werd in de laatste jaren ook gekozen

<sup>1</sup> Zie mijn bijdrage aan het septembernummer 2011 van Agora: "Over wat werkt, een gesprek met Barry Duncan."

om het krappe opleidingsbudget grotendeels te investeren in het oplossingsgericht werken.

3 Collega's kregen de kans om de langdurige opleiding "Oplossingsgericht psychotherapie" aan het Korzybski instituut te volgen. Samen met het Korzybski Instituut werd bovendien een in-house training georganiseerd binnen het ruimer samenwerkingsverband "De Patio", waar de overige collega's aan konden deelnemen. Aan deze training werd bovendien een research-luik gekoppeld met het Korzybski-instituut.



## **Mensen maken een cultuur**

Alle opleidingen ten spijt kan je de cultuur binnen je team niet forceren. Het zijn de mensen die de cultuur maken. Op dat vlak vertoont de volgende stelling Darwinistische trekjes: Gebruiken, geloof, gewoontes, tradities, overleven als ze op één of andere manier hun nut hebben binnen een groep. Hebben ze niet langer nut, dan sterven ze uit.

Onze teamvergaderingen zijn niet specifiek oplossingsgericht. De dagcentrumverantwoordelijke heeft, ondanks haar steun aan de collega's op dit vlak, zelf geen oplossingsgerichte opleidingsachtergrond. De inbreng van de collega's zorgt hier eerder voor de oplossingsgerichte noot. Hoe kan dit model dan wel zo leven in onze werking?

Ons dagcentrum werkt met integrale begeleiders, dit begrip wordt ingevuld als: begeleiders die zowel in de groep staan, individuele begeleidingen als gezinsbegeleidingen op zich nemen. Elke jongere krijgt een individuele begeleider toegewezen



en zijn gezin een gezinsbegeleider. Diezelfde mensen kennen de jongere ook nog eens door de groepswerking. Binnen deze context is er behoefte aan, en ruimte voor, onderling overleg en strategiebepaling in de specifieke casussen. Dit kan de vorm hebben van onderlinge intervisie of van coaching. Het is in dit informeler kader dat

## - Waarom? Het werkt. -

vaak het meest doelgericht gewerkt wordt en dat het oplossingsgerichte sterk leeft.

Het voordeel is dat het model hier feitelijk door de mensen en het team gedragen wordt zonder dat het specifiek opgelegd wordt van bovenaf. Weerstand is dan ook miniem.

Het feit dat deze vorm van feedback naar de veldwerkers in combinatie met de teambesprekingen kan plaatsvinden zorgt voor voelbare resultaten in het dagdagelijks contact met de cliënten. Het zijn dan ook die resultaten die garant staan voor het gedijen van deze manier van werken. Waarom? Het werkt.

### Enkele tools

De basis is er. De mensen zitten mee op de kar, er is een solide draagvlak voor het oplossingsgericht werken, er zijn voldoende mensen die de kennis hebben en kunnen verspreiden.

Zelfs dan is het nog een uitdaging om een model levend te houden en vooral danig kritisch te blijven dat je als begeleider met je cliënten werkt en niet met je model. (een doordenkertje)

In de intervisies, zowel op teamvlak als onderling, komen ook diverse technieken aan bod.

Het oplossingsgericht werken kent een handvol technieken die zeer toegankelijk en populair zijn. Van daaruit groeit vaak het misverstand dat het oplossingsgericht werken zich beperkt tot die paar techniekjes. Die technieken zijn echter wel handige en efficiënte kapstukken om op route te blijven.

Ik geef jullie hier dan ook graag enkele van die techniekjes als proevertje mee, met het expliciete bijschrift ter informatie van de consument: dat enkel die technieken niet de ganse methodiek

voorstellen. Ze worden 'à la carte' en 'à la tête du client' aangepast opdat ze maximaal zouden aansluiten bij het verhaal van de cliënt zelf.

### De mirakelvraag

De mirakelvraag is een klassieker binnen het oplossingsgericht werken en ook wel gekend erbuiten. Het vervat vele kerngedachten van het model. Het geloof dat de cliënt antwoorden in pacht heeft, het eigen verhaal schrijft, de focus op de toekomst, de inductie van hoop.



Steve De Shazer, de bedenker van de mirakelvraag placht redelijk snel in een eerste gesprek de vraag te stellen, soms was het zelfs het eerste wat hij vroeg. Nu, dat was Steve, hij was dan ook een krak en één van de vaders van het oplossingsgericht werken. Mijn ervaring is dat je best even contact opbouwt met de mensen, voldoende erkenning geeft, misschien wat complimenteert eer je met volgende gekke vraag afkomt.

"Stel, je komt thuis vanavond, gaat door je gebruikelijke routine, de avond komt op een einde, je bent klaar om te slapen, je kruipt onder de wol en valt in slaap. En terwijl je slaapt, je weet totaal niet hoe, gebeurt er een mirakel. Het mirakel zorgt ervoor dat de problemen waarvoor je vandaag bij mij bent gekomen, opgelost zijn. Je wordt dus wakker, staat op en.... Aan wat zal je het eerst merken dat het mirakel heeft plaatsgevonden? Wat zegt je partner of wat zeggen je ouders (of om het even wie er bij het ontbijt kan aanwezig zijn)? Wat zou je doen?"



# Uit het werkveld

Deze bevreemdende vraag klinkt aanvankelijk absurd en zal vaak door cliënten ook niet onmiddellijk beantwoord kunnen worden.

Het is echter een potentiële hulpverleningsbom.

Eerst en vooral worden de mensen als het ware meegetrokken in een verhaal waar ze hun eigen positieve toekomstbeeld fabriceren en even ontsnappen uit het huidige bezwarende beeld. Dit toekomstbeeld stelt hen in staat om ook terug, al is het maar een sprankel, hoop te creëren, en hoop in therapie is nu eenmaal een aangetoonde bepalende factor.

Bovendien kan je met het antwoord perfect doorschuiven naar een andere techniek, namelijk de uitzonderingsvraag.



## De uitzonderingsvraag

Nathalie kwam bij ons langs toen haar dochter in het dagcentrum zat. Meer nog dan dat ze bekommerd was om haar dochters spijbelgedrag en risicovolle relaties, was ze gefrustreerd over de thuissituatie en de soms koele sfeer in huis. Daar voelde ze zich echt niet gelukkig bij.

Toen ik de wondervraag stelde in mijn eerste gesprek met Nathalie, antwoordde ze:

"We zouden in ieder geval al allemaal samen aan tafel zitten om te ontbijten en met elkaar praten."

Dan kan je beginnen zoeken naar uitzonderingen.

"Zijn er momenten waarbij je nu met zijn allen ontbijt?"

"Och bijna nooit, soms in het weekend, maar ook dat gebeurt niet veel."

"Blijkbaar is dat iets wat jij leuk vindt, samen ontbijten. Wat vind je daar precies zo leuk aan?"

"Dan heb ik het gevoel dat we een echt gezin zijn."

"Zijn er nog van die momenten waarbij je het gevoel hebt dat jullie een echt gezin zijn?"

"Als we op verlof gaan of met de feesten."

"En wat doen jullie dan allemaal als echt gezin?..."

"Wat doe jij op die ogenblikken?...."

.....

Door de uitzonderingsvragen te stellen geef je de cliënt de kans om niet alleen verder te exploreren hoe het beeld van een leven zonder het probleem zou zijn (verder hoopinducerend), maar doe je hem ook beseffen dat er reeds momenten zijn waarop "het mirakel" reeds plaatsvindt.

De valkuil is dan natuurlijk om er enthousiast in te springen en uit te zoeken hoe en wanneer het kan geregeld worden om eens allemaal samen te ontbijten als een vrolijke familie. Ieder van jullie ervaren hulpverleners weet dat de slaagkans daarvan klein is. Het is niet omdat we een mirakelvraag stellen dat we in Lalaland leven en in kaboutertjes geloven.

Het zou bovendien zeer onrespectvol zijn om onze cliënt te suggereren dat wij met die simpele vraag en enkele tips een probleem kunnen oplossen waar zij waarschijnlijk al lang mee worstelen. De kans is groot dat je dan op weerstand botst, en terecht. Om niet in die valkuil te trappen kan je alles wat kleiner en haalbaarder maken, trager gaan. "If you want to go fast: go slow" de boutade van Insoo Kim Berg, één van de 'grande dames' van het 'solution focussed' denken (en trouwens echtgenote van Steve De Shazer)

Een perfect hulpmiddel om zaken kleiner te maken en zo ook dichtbij te brengen is een schaalvraag.

- Het is niet omdat we een mirakelvraag stellen dat we in Lalaland leven en in kaboutertjes geloven. -

## Schaalvragen

In het geval van bovenstaande casus kan je dan bijvoorbeeld vragen:

"Stel dat je op een schaal van 1 tot 10 zou scoren, en je moet een score geven aan 'met zijn allen bij



het ontbijt', hoeveel zou je scoren"

"Euh, ik zou dat een 8/10 geven"

(het is ook sterker als je het visueel maakt en effectief met de persoon een schaal tekent op een blad of bord)

"Ok, een 8/10, en waar zou je zeggen dat je nu staat op die schaal?"

"Och, ....een vier"

"Ok een vier... en wat maakt er dat je kan zeggen dat je nu reeds op vier staat?"

"Ja zo goed is vier nu ook niet hé, ...we wonen onder hetzelfde dak, en kijken samen naar tv, de gewone dingen."

"En wat nog?"

"We spreken af wie er de boodschappen doet"

"En wat nog?"

"De zondag gaan we soms samen op café, telt dat ook mee?"

"tuurlijk, jij beslist. Je staat dus door al die zaken die jullie samen als gezin doen nu dus op een vier. ... Wat is dan een volgend klein stapje waaraan je zou kunnen zien dat je, bijvoorbeeld, op een vijf zou staan?"

(denkt diep na)

"We zouden de zaterdag eens samen in de Lunchgarden kunnen eten, we zijn er dan toch voor de boodschappen"

....

Dit gesprek kan dan verder gaan door de cliënt uitvoerig te laten beschrijven hoe dit zou zijn, wat dit voor haar zou betekenen, veel te complimenteren, enz...

Het voordeel is dat de cliënt in een sfeer en denkwijze komt die gericht is op een gewenste situatie waar hij of zij zelf voor gemotiveerd is. Door de stappen klein te maken, stellen we ze bovendien binnen handbereik en groeit de hoop op verandering.

Over het oplossingsgericht werken kan ik nog bladzijden verder schrijven maar dat is hier natuurlijk de bedoeling niet. Andere en wijzere mensen hebben het veel beter dan ik beschreven in hun boeken, die ik jullie dan ook met plezier aanbeveel.

Rest mij te zeggen dat ik geen pleitbezorger ben van een monocultuur waar enkel het oplossingsgericht werken aan bod komt. Deze manier van werken is

utilitair, het betekent dat je gebruikt wat de cliënt je geeft of wat je denkt dat de cliënt kan helpen, dit geldt ook voor modellen.

Het is eerder een metamodel die diverse modellen perfect kan verzoenen. Ik ben niet te beroerd om een genogram uit het contextuele te plukken, Video Home Training te gebruiken, ervaringsleren toe te passen of wat dan ook.

Leestips:

De kracht van oplossingen: handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie.

Auteur Peter de Jong, Insoo Kim Berg

Het spel van de oplossingen: oplossingsgerichte psychotherapie voor kinderen. 5

Auteur Insoo Kim Berg Co-auteur Therese Steiner

Praktijkboek oplossingsgerichte cognitieve therapie

Auteur Luc Isebaert

Korte therapie: handleiding bij het "Brugse model" voor psychotherapie met een toepassing op kinderen en jongeren

Auteur Le Fevere De Ten Hove, M.

Vergroot de veerkracht in jezelf en je team

Auteur Liselotte Baeijaert, Anton Stellamans

Oplossingsgericht werken met jongeren en hun gezin: een creatieve benadering van de residentiële hulpverlening

Auteur Michael Durrant

*Sébastien Vernieuwe is Oplossingsgericht psychotherapeut, hoofdbegeleider in dagcentrum De Schoor te Brugge en staflid van vzw De Patio. Bij De Patio coacht hij de oplossingsgerichte intervisiegroep en organiseerde er samen met het Korzybski Instituut een in-house training "oplossingsgericht werken in de bijzondere jeugdzorg".*

Sébastien Vernieuwe

vzw De Patio

Afdeling De Schoor

Pannebekastraat 44

8000 Brugge

050/34.73.50

dc.deschoor@depatiovzw.be