Op weg naar….



-oplossingsgericht werken als hefboom tot teamontwikkeling-

directiecongres VDKVO - Blankenberge - 23 en 24 november 2016

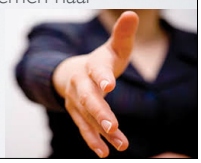
Hannelore Volckaert

1

KENNISMAKEN

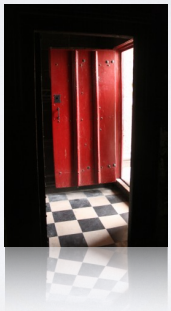
Maak kort kennis met je buur

- Wat brengt jou hier?
- Welke opdracht heb jij m.b.t. het leiden of begeleiden van een team?
- Waar hoop je op om te kunnen meenemen naar jouw CVO?



2

MET DE DEUR IN HUIS



3

INTERVIEW ELKAAR AAN DE HAND VAN VOLGENDE VRAGEN

ronde 1

- Wat fascineert jou het meest in je werk?
- Wat hoop je te verwezenlijken?
- Wat nog?

Tips
voor de collega's!
- kijk geïnteresseerd
- wees onbeschaamd nieuwsgierig
- luister zeer aandachtig, ook naar de details

4

INTERVIEW ELKAAR AAN DE HAND VAN VOLGENDE VRAGEN

ronde 2

- Waarover ben je het meest tevreden hoe je gewerkt hebt, tijdens de afgelopen weken?
- Wat nog?

Tips
voor de collega's!
- kijk geïnteresseerd
- wees onbeschaamd nieuwsgierig
- luister zeer aandachtig, ook naar de details

5

INTERVIEW ELKAAR AAN DE HAND VAN VOLGENDE VRAGEN

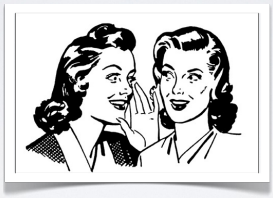
ronde 3

- Wat heb je over jezelf en je capaciteiten opgemerkt waar je tevreden over bent?
- Wat nog?

Geef terug wat jij ook nog hebt opgemerkt aan kwaliteiten bij je collega!

6

EN NU… RODDELEN!



7

- B&C roddelen over A alsof A er niet bij is.
- Roddel over:
  - sterktes, kwaliteiten & eigenschappen
- die je ontdekt hebt terwijl je naar A luisterde.
  - "Het viel me op dat A ..."
  - "A moet een zeer ... persoon zijn..."
  - "Het was sterk hoe A ..."
  - ...



8

WAT DOET DIT?

- Wat doet het om op deze manier met elkaar te praten?
  - Wat was interessant?
  - Wat was nuttig?
- Wat kunnen voordelen zijn?

9

WELKE VERANDERINGEN ZIJN BIJ MIJ OP TIL?



10

WANDELING



- per twee - elk 3' - drie minuten gaan, drie minuten terug
- vertel aan elkaar wat je irriteert, frustreert, bezorgd maakt, ambeteert, … wat betreft toekomstige veranderingen in of voor jouw CVO
- degene die luistert onderbreekt de spreker niet. Hij vraagt enkel "wat nog" als de spreker voor meer dan 10 seconden zwijgt
- de luisteraar houdt de tijd bij en zegt vriendelijk wanneer de 3 minuten voorbij zijn
- dan wisselen jullie rollen en keren terug naar deze ruimte
- als jullie terug zijn, blijven jullie in paren en worden hier de volgende instructie gegeven

11

TERUG HIER



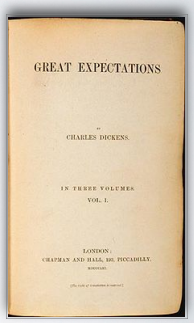
- vraag aan elkaar: "dus… in het licht van alles wat je daarnet vertelde…wat zou je willen zien gebeuren in plaats daarvan?"
- schrijf dit op een post-it met een flipchart-pen
- als je partner meer dan 1 ding wil, dan vraag je wat het meest belangrijk is voor hem/haar
- hang jullie post-its op

12

VOOR EEN NUTTIGE CONFERENTIE…

Met dat allemaal in gedachten en met alle andere zaken die je doet op je werk:

- Wat zijn je beste verwachtingen voor deze twee dagen?
- Op welke vragen wens je zeker een antwoord?
- Waar kijk je naar uit?



13

BEGELEIDEN EN LEIDEN VAN EEN VERANDERINGSPROCES



14

BEGELEIDEN EN LEIDEN VAN EEN VERANDERINGSPROCES

1. wat heb je onder controle?
2. wat werkt om mensen te bewegen
3. wat werkt om mensen te motiveren
4. wat maakt verandering makkelijker



15

COMPLEXE DYNAMISCHE SYSTEMEN



16

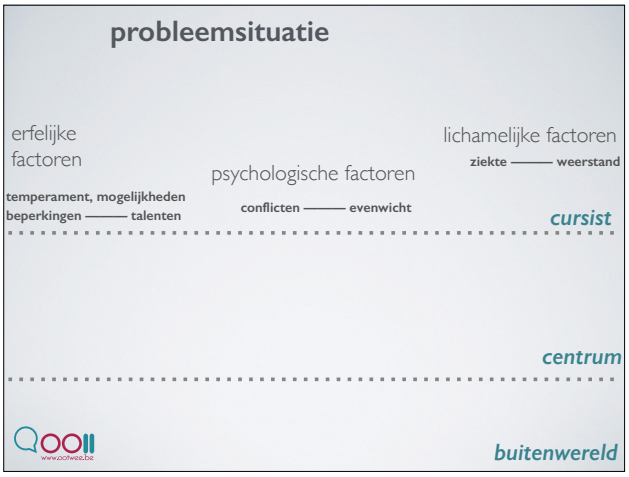


17

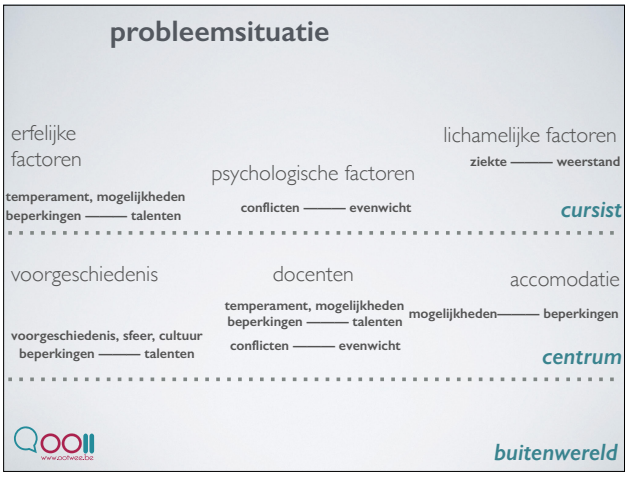
COMPLEX DYNAMISCH SYSTEEM

- Veel onderling elkaar beïnvloedende factoren
- onvoorspelbaar: kleine veranderingen, grote gevolgen
- moeilijk uit evenwicht te brengen
- kan zelf naar nieuw evenwicht springen
- eigen wetmatigheid, zoekt een eigen weg

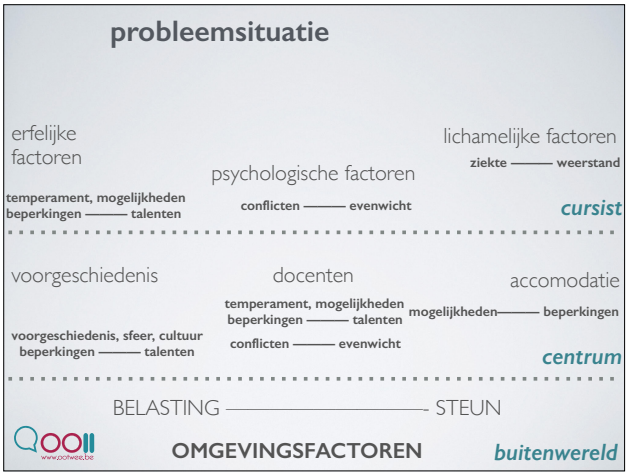
18



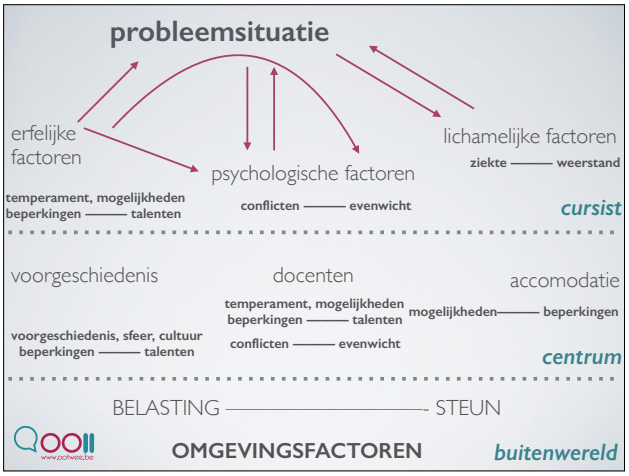
19



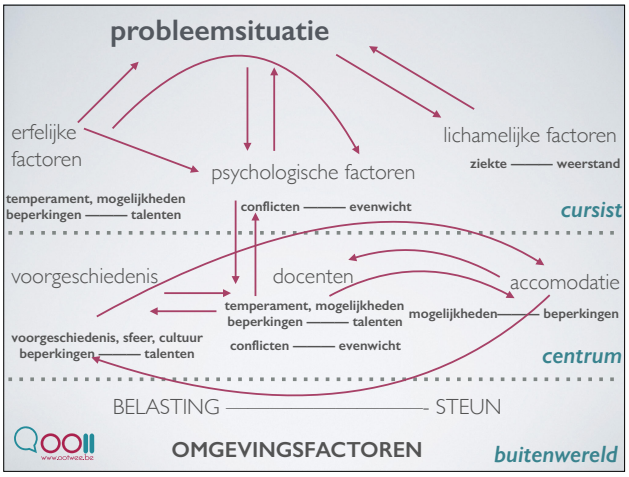
20



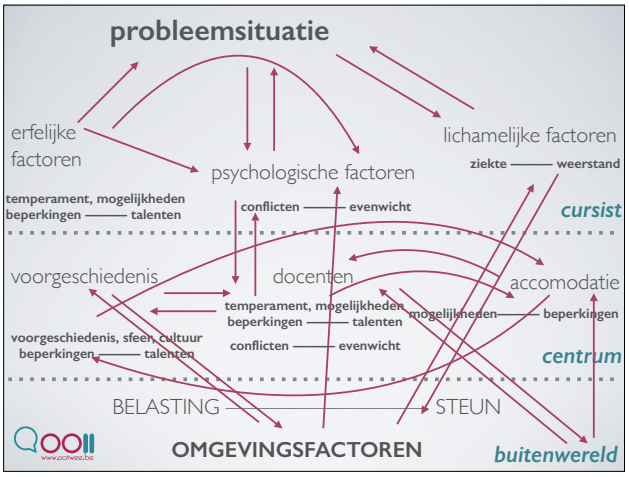
21



22



23



24

COMPLEX DYNAMISCH SYSTEEM

- Veel onderling elkaar beïnvloedende factoren
- onvoorspelbaar: kleine veranderingen, grote gevolgen
- moeilijk uit evenwicht te brengen
- kan zelf naar nieuw evenwicht springen
- eigen wetmatigheid, zoekt een eigen weg

25

BEGELEIDEN EN LEIDEN VAN EEN VERANDERINGSPROCES

1. wat heb je onder controle?
2. wat werkt om mensen te bewegen
3. wat werkt om mensen te motiveren
4. wat maakt verandering makkelijker



26

Je hebt géén controle over iemands gedrag…



27

WAAROVER HEB JE WEL CONTROLE?



28

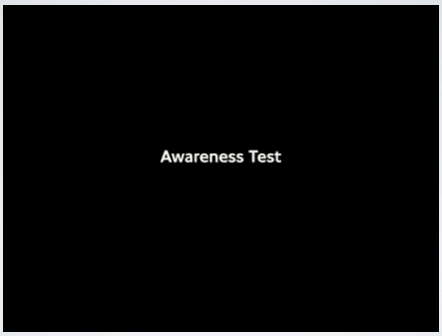
JE HEBT DE KEUZE

- waarop je je aandacht richt
- wat je denkt
- waarover je praat
- hoe je over iets of iemand praat
- welke vragen je stelt
- welke rol je opneemt



29

AANDACHT RICHTEN



30

TWEE CENTRALE IDEEËN

1. Alles waarover je praat, wordt daardoor versterkt



2. De kwaliteit van je gedachten bepaalt de kwaliteit van je leven



31

SAMEN MET JE BUUR



- Maak samen een lijst van minstens 20 zaken die je wil **behouden** zien in jouw centrum en de manier waarop jullie (samen-)werken.
- Wat wil je zeker **niet** veranderen?

32

JE HEBT DE KEUZE

- waarop je je aandacht richt
- wat je denkt
- waarover je praat
- hoe je over iets of iemand praat
- welke vragen je stelt
- welke rol je opneemt



33

DENKEN

"Bedenk steeds dat niemand 's morgens opstaat met de gedachte om er eens een boeltje van te maken vandaag. Mensen wensen bij te dragen, succesvol te zijn, geaccepteerd te worden en houden er niet van om zichzelf of anderen schade te berokkenen."



Insoo Kim Berg

34

PRATEN

Over wat je wel wil, in plaats van wat je niet wil.



35

(H)ERKENNEN

Wanneer een deeltje hiervan zich een beetje voordoet



"Change is happening all the time. Our role is to identify useful change and amplify it"

Gregory Bateson

36

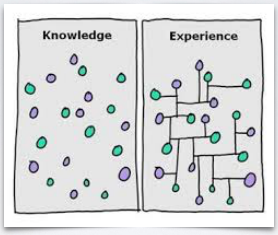
BEGELEIDEN EN LEIDEN VAN EEN VERANDERINGSPROCES

1. wat heb je onder controle?
2. wat werkt om mensen te bewegen
3. wat werkt om mensen te motiveren
4. wat maakt verandering makkelijker



37

ERVARINGSOEFENING



bron: Ben Furman - Helsinki Brief Therapy Centre

38

TWEE PEDAGOGISCH BEGELEIDERS

- Voorbereiding
  - 4 groepen
  - kies (verkies) 1 begeleider, die door jullie zal worden uitgestuurd
- Problemen
  - identificeer de 3 belangrijkste problemen waarmee het directieteam volgens jullie (als begeleiders) te kampen heeft
  - kies één probleem waarop de begeleider zich zal focussen als hij het team bezoekt

39

EERSTE VERGADERING

- de begeleider deelt de 3 problemen aan het directieteam mee en zegt welk probleem het belangrijkst is om eerst aan te pakken
- i.v.m. dat probleem vraagt hij:
  - waarom hebben jullie dit probleem?
  - waardoor wordt dit probleem veroorzaakt?
  - wat maakt dat het no niet werd opgelost?
- en deelt mee wat jullie denken dat ze moeten doen

40

2 WEKEN LATER

- Na twee weken komt de begeleider terug. Hij heeft gehoord dat er niets veranderd is
- Hij/zij vraagt:
  - Hoe komt het dat er nog niets veranderd is?
  - Wat houdt jullie tegen?

41

TERUG NAAR HET EIGEN TEAM

- de begeleider keert terug naar het eigen team en vraagt hoe hun gesprek is verlopen
- de teamleden vragen aan de begeleider hoe het gesprek met het andere team is verlopen

42

NIEUWE AANPAK: WENSEN IN PLAATS VAN PROBLEMEN

- Het team helpt de begeleider om de 3 problemen te vertalen in 3 overeenstemmende doelen
- let op! De doelen moeten
  - haalbaar zijn door het team in kwestie
  - positief geformuleerd worden
  - meer van iets i.p.v. minder van iets
  - wél iets i.p.v. iets niet (meer)
  - starten met iets i.p.v. stoppen met iets

43

TWEEDE VERGADERING

- De begeleider bezoekt het directieteam en vertelt over de 3 doelen: "het lijkt me dat jullie x, y en z willen verbeten"
- Vraag aan hen
  - welke wens willen jullie eerst aanpakken?
  - welke voordelen zou dat hebben?
  - welke eerste stap kan elk van jullie zetten?

44

TWEE WEKEN LATER

- De begeleider bezoekt het directieteam opnieuw en zegt dat hij gehoord heeft dat ze vorderingen hebben gemaakt
- Vraag:
  - Hoe hebben jullie dat gedaan?
  - Wat heeft iedereen van jullie gedaan om vooruitgang te boeken?

45

TERUG NAAR HET EIGEN TEAM

- De begeleider keert terug en vraagt hoe het gegaan is en wat het verschil was met de eerste ronde
- Het team vraagt welk verschil de begeleider ervaren heeft tussen de twee rondes

46

WAT DOET DIT?

- Wat doet het om op deze manier met elkaar te werken?
  - Wat was het verschil tussen de beide rondes?
  - Wat was interessant?
  - Wat was nuttig?
- Welke mogelijke toepassingen kan je bedenken?

47

ERVARINGSOEFENING

twee manieren om problemen op te lossen



"focus switch"

WANT: je aandacht resoluut richten op wat wérkt

48

OP ZOEK NAAR

wat wérkt

49



Steve de Shazer & Insoo Kim Berg
1940-2005 1934-2007

50

RONDE 1



- Wat is het probleem?
- Wanneer is het probleem ontstaan?
- Hoe komt het? Wat is de oorzaak?
- Wat zijn de gevolgen?
- Wanneer doet het probleem zich het ergst voor?
- Bij wie?
- Hoe lang al?
- Wat zit er volgens jou achter?
- Waarom is het nog niet opgelost? Wat houdt je tegen?
- Wie zijn schuld is dat?

51

RONDE 2

"verandertaal"

- Wat wil je graag? Wat zou je graag anders zien?
- Wat moet er hiervoor verbeteren?
- Wat zouden hiervan de voordelen zijn?
- Wat nog?
- Wanneer gaat het al iets beter?
- Wat doet x dan anders?
- Wat helpt?
- Wat zou een volgend stapje in de goede richting kunnen zijn?

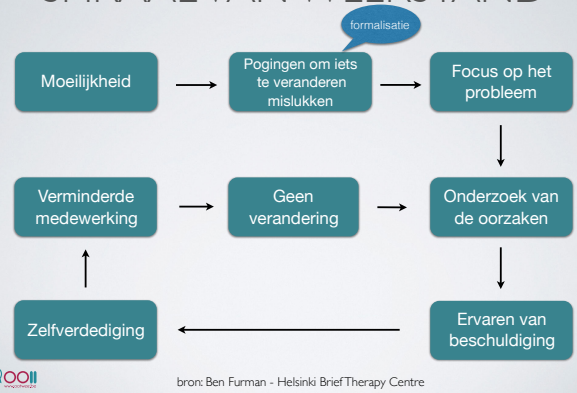
52

waarom is dit zo belangrijk?



53

SPIRAAL VAN WEERSTAND



54

SPIRAAL VAN MOTIVATIE



55

IEMAND IN BEWEGING KRIJGEN: WAT WERKT?

- 1. Voel ik mij begrepen?
- authentieke aandacht
- RESPECT
- inductie van hoop op verandering

56

VOEL IK MIJ BEGREPEN?



57

HOOP GEVEN

Praten over

- een betere toekomst
- vorige successen of goede momenten
- alles wat nog goed gaat
- uitzonderingen op het probleem/de moeilijkheden
- kleine stappen voorwaarts

58

IEMAND IN BEWEGING KRIJGEN: WAT WERKT?

- **Belang van je werkRELATIE!**
  - Dit is jouw motor tot verandering
  - Dit is jouw werkinstrument
- drink koffie!
- vergeef fouten en ze worden jou vergeven
- LUISTER

59

"People don't always remember what you say or even what you do, but they always remember how you made them feel."

- Maya Angelou

60

"SF" …?

"Change is happening all the time. Therefore… the simple way to change is to find useful change and amplify it"

-Mark Mc Kergow-

61

VAARDIGHEID: LUISTEREN



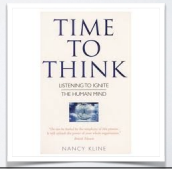
62

LUISTEREN

Geef mensen "time to think"

"De kwaliteit van aandacht die een persoon iemand schenkt, bepaalt de kwaliteit van de ander zijn/haar denken."

Nancy Kline, Time to think



63

LUISTEREN

1. Investeer tijd - het is belangrijk!
2. Laat mensen uitspreken
3. Géén advies of opinie
4. Stel vragen, wees geïnteresseerd
5. Ga op zoek naar de wens achter de klacht
6. Wees dom en lui - je weet het niet

64

LUISTEREN

"Als je de mensen wilt leiden, moet je leren hoe je ze moet volgen."
Tao Te King, 66

65

APPRECIATIEF LUISTEREN

- "Je vindt het precies belangrijk dat…"
- "Je vindt het precies belangrijk om…"
- "Ik hoor dat je … al doet."
- "Dat moet niet makkelijk geweest zijn. Hoe heb je het volgehouden?"
- "Hoe is je dat gelukt?"
- "Ik hoor dat je … zou willen."
- ~~Opinie & advies~~

66

OEFENEN

- Maak groepjes van vier
- Kies een slechte eigenschap van jezelf (of van je partner/ baas /cliënt)
- Anderen leggen uit dat dit juist een zeer waardevolle eigenschap is
- **Maak drie rondjes**
- De ontvanger zwijgt en geeft na afloop terug welke reacties tot andere gedachten brachten

67

BEGELEIDEN EN LEIDEN VAN EEN VERANDERINGSPROCES

1. wat heb je onder controle?
2. wat werkt om mensen te bewegen
3. wat werkt om mensen te motiveren
4. wat maakt verandering makkelijker



68

WANNEER BEN JE GEMOTIVEERD?

- **Van jou** - Je voelt dat het je eigen doel is
- **Voordelen** - Je ziet de voordelen van je doel
- **Vertrouwen** - Je gelooft dat je je doel kan bereiken
- **Succes** - Je ervaart succes
- **Tegenslagen** - Je bent mentaal voorbereid om met tegenslag om te kunnen gaan

Creating Solution-Focused Working Environments © Helsinki Brief Therapy Institute

69

MOTIVATIEWIJZER



Bron: www.de-raet.be

70

3 PSYCHOLOGISCHE BASISBEHOEFTEN

(Zelfdeterminatietheorie van Deci & Ryan)

- competentie : invloed kunnen hebben op je omgeving
  "ik heb de nodige capaciteiten en kan die inzetten om goed werk te leveren"
- autonomie: zelf keuzes te kunnen maken, eigen handelen zelf kunnen bepalen (zelfstandigheid en vrijheid)
- verbinding: positieve relaties hebben met anderen, ergens bij horen, je geaccepteerd en gewaardeerd te voelen door anderen en omgekeerd



71

COMPETENTIES HELPEN GROEIEN

- Heb vertrouwen in je medewerkers
- Zorg bij jezelf voor positieve verwachtingen
- Geef positieve feedback (op hun inspanningen)
- Bedank regelmatig
- Zorg voor voldoende uitdagende taken
- Wees duidelijk m.b.t. de richting
- Zorg voor veel leerkansen
- Coach en ondersteun



72

BOUWEN OP SUCCES



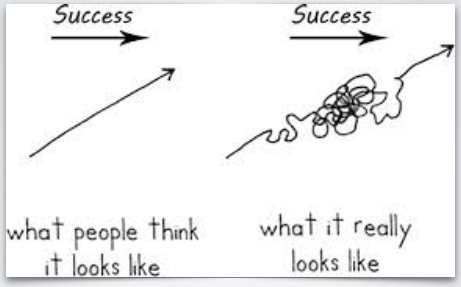
73

WIE NIET BEREID IS OM TE FALEN….



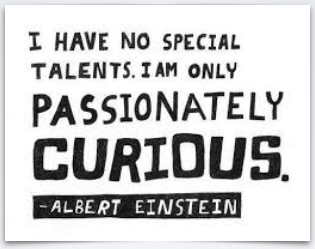
74

SUCCES



75

VAARDIGHEID: VRAGEN STELLEN

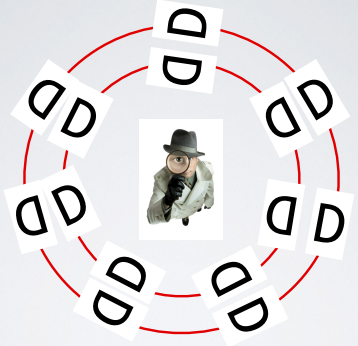


76

HOE ZIJN JULLIE AAN DE SLAG GEGAAN

- Wat heeft goed gewerkt?
- Hoe hebben jullie dat gedaan?
- Wie of wat heeft geholpen?
- Wat willen jullie zeker en vast blijven doen?
- Wat zou iemand anders zeggen?

77



78

RECENT SUCCES

- Vertel over een recent succes op het werk, vertel de anekdote van dit "yes!" moment
- Luister heel aandachtig en ga op zoek naar naar wat gewerkt heeft voor je partner

79

- Wat had jij precies gedaan dat bijdroeg tot het succes?
  - *Hoe had je je voorbereid?*
  - *Hoe heb je het aangepakt?*
  - *Wie of wat heeft nog geholpen?*
  - *Wat zou je zeker en vast blijven doen?*
  - *Welke tips heb je voor mij indien ik hetzelfde zou willen verwezenlijken?*
  - …
- Wat heeft dit succes je geleerd over jezelf, de persoon die je bent en de persoon die je, als je op je best bent, kan zijn?
- Welke kwaliteiten -denk je- waarderen jouw medewerkers aan jou als leidinggevende?

80

RECENT SUCCES

- Geef terug aan je collega wat je in positieve zin is opgevallen aan zijn/ haar verhaal.
- Wat vond je waardevol?

81

WAT DOET DIT?

- Wat doet het om op deze manier ervaringen te analyseren?
  - Wat was interessant?
  - Wat was nuttig?
- Wat kunnen voordelen zijn?
- Welke mogelijke toepassingen kan je nu al bedenken?

82

UITWISSELEN

- Wat is het meest waardevolle dat je gehoord hebt in de voorbije gesprekken?
  - wat vond je interessant?
  - wat werkt goed?
  - wat hebben jullie ontdekt?
  - …

83

AUTONOMIE VERSTERKEN

- Wees duidelijk over het doel van taken en opdrachten
- Laat medewerkers zelf bepalen hoe hij/zij richting dat doel wil handelen
- Moedig aan om initiatief te nemen
- Betrek je medewerkers
- Vraag suggesties voor verbetering
- Zorg ervoor dat het waarom van suggesties, taken, beslissingen en doelstellingen goed wordt toegelicht en open besproken.



84

VERBINDEN DOOR

- Een sfeer van samen werken en samen leren
- Nieuwkomers zich thuis laten voelen
- Zorgen voor veiligheid
- Geef steun als er fouten worden gemaakt
- Stimuleer groepsactiviteiten
- Organiseer informele momenten



85

ASPIRATIES EN WAARDEN

- Vraag medewerkers naar wat hen bezighoudt, naar wat hen boeit
- Vraag hen waarmee zij het verschil willen maken
- Geef zelf ook aan wat voor jou belangrijke waarden zijn
- Spreek af wat de gemeenschappelijke waarden en aspiraties van de groep zijn



86

VAARDIGHEID: COMPLIMENTEREN



87

VAARDIGHEID: COMPLIMENTEREN



88

WAARDERING ONTVANGEN

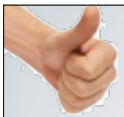


- Denk eens terug aan een blijk van waardering die je in het recente verleden ontvangen hebt.
  - Wat had je goed gedaan?
  - Welk effect had dat op jou?
  - Welk effect had dat op de samenwerking tussen jou en die persoon?



89

WAARDERING GEVEN



- Vertel eens over een blijk van waardering die je in het recente verleden gegeven hebt.
  - Welk effect had dat op die ander?
  - Welk effect had dat op jezelf?
  - Welk effect had dat op de samenwerking tussen jou en die persoon?



90

COMPLIMENTEN ABC

- Accuraat: iets dat echt is gebeurd en dat de andere echt zelf heeft gedaan
- Betrouwbaar: realistische ne geloofwaardig, het is gemeend, niet overdrijven
- Constructief: verwijzend naar de vooropgestelde doelen en richting: bruikbaar in het vaststellen van vooruitgang

91

4 PRAKTISCHE TIPS OM TE WAARDEREN

- waardeer niet enkel de mensen of resultaten, waardeer vooral de inspanningen die ze leveren
- waardeer zo specifiek mogelijk: lever bewijsmateriaal
- waardeer écht
- waardeer iemand in vergelijking met zichzelf (vermijd waardering die concurrentie in de hand werkt)

92

BEGELEIDEN EN LEIDEN VAN EEN VERANDERINGSPROCES

1. wat heb je onder controle?
2. wat werkt om mensen te bewegen
3. wat werkt om mensen te motiveren
4. wat maakt verandering makkelijker



93

BEGELEIDEN EN LEIDEN VAN EEN VERANDERINGSPROCES

AANNAME 1:
Goede samenwerking tussen mensen is niet vanzelfsprekend en
weerstand is zelfs te verwachten
=een belangrijke assumptie

Welke goede redenen kunnen mensen soms hebben om NIET goed samen te werken of weerstand te vertonen?

94

BEGELEIDEN EN LEIDEN VAN EEN VERANDERINGSPROCES

AANNAME 2:
Samenwerking gebeurt constant!

Dit is een ook belangrijke aanname
We weten wat we moeten doen om goed samen te werken...

95







96

OEFENING

- 4 groepjes van 4
- Hoe heb je zelf ooit een moeilijke samenwerking weten om te buigen?
- Wissel uit over een concrete situatie
- **Wat deed jij specifiek dat werkte?**
- Wissel ook uit over een 2de en een 3de situatie
- **Maak samen een lijst van 30 dingen die werken om een moeilijke samenwerking om te buigen**

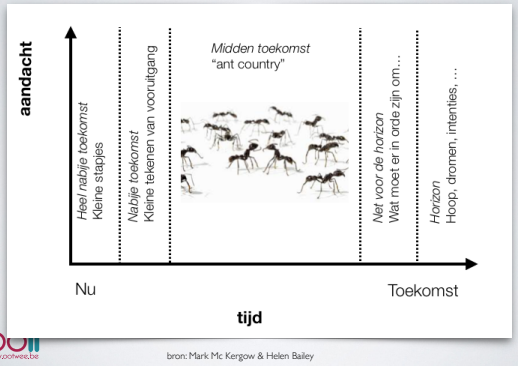
97

AANDACHT RICHTEN



98

WAAR LEG JE DE FOCUS?



bron: Mark Mc Kergow & Helen Bailey

99

BEGINNEN MET HET EINDE



100

BEGINNEN MET HET EINDE



101

BEGINNEN MET HET EINDE

- geeft richting: waar willen we naartoe?
- zet de neuzen in dezelfde richting
- zorgt dat we voortekenen (h)erkennen
- zorgt voor gemeenschappelijke taal
- hebben we onder controle

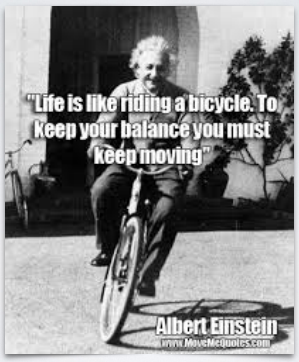
102

WAAROM?

- omdat onze hersenen zo werken
- omdat we dan een beeld krijgen van de gewenste toekomst
- omdat we dan "verandertaal" spreken
- omdat we zo weten waar onze doelen staan
- omdat we zonder doelen niet kunnen scoren
- omdat iedereen constructieve inbreng kan hebben

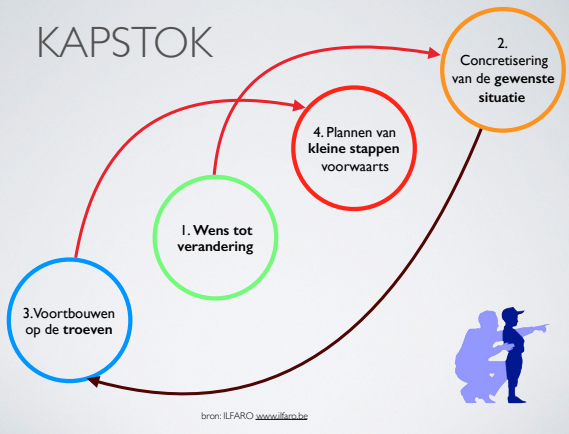
103

WAAROM?



104

KAPSTOK



bron: ILFARO www.ilfaro.be

105

GOALING OEFENING: MAAK VAN EEN KLACHT EEN WENS

- Klacht: wat je niet wil = waar je last van hebt
- Wens: wat je in de plaats wil, hoe het ideaal zou zijn
- Doel: wat JIJ dan te leren hebt, of wat JIJ KAN doen om de wens mee te realiseren

106

Goaling	Probleem (Wat je niet wilt)	Wens (Wat je in de plaats wil)	Doel (waar je naartoe wil)
Een van je slechte gewoontes of negatieve karaktertrekken waar je graag van af wil.			
Een probleem dat je met iemand anders hebt.			
Iets wat beter kan op het werk.			

107

KENMERKEN VAN EEN WERKBAAR DOEL

- ✓ Wat je zelf wil
- ✓ Waar je wil aan werken
- ✓ Realistisch
- ✓ Positief geformuleerd
- ✓ Starten met iets i.p.v. stoppen
- ✓ Kleinschalig: haalbaar op korte termijn

108

Goaling	Probleem	Wens	Doel
Een van je slechte gewoontes waar je graag van af wil.	ik stel alles uit	ik zou graag op schema zitten	ik wil een aantal taken delegeren of niet meer doen
Een probleem op je werk.	we zijn onderbemand	er is meer volk om het werk goed te kunnen doen	ik wil zelf beter afbakenen wat ik dringend moet doen en wat kan wachten
Een probleem waar een van je collega's mee zit	mijn collega is te snel boos	ik wil dat mijn collega leert relativeren en vriendelijker is	ik wil gaan eten met mijn collega en er eens goed naar luisteren
Een probleem dat iemand anders volgens jou moet oplossen.	het mangagement werkt niet goed samen	ik zou graag een management hebben dat positief samenwerkt	Ik ga mijn bezorgdheden en wensen eens uiten en anders nieuw werk zoeken

bron: Ben Furman - Helsinki BriefTherapy Centre

109

OPLOSSINGSGERICHT?



110

OPLOSSINGSGERICHT WERKEN

Praktijk die voortbouwt op meer dan 30 jaar doorgedreven onderzoek naar:

Wat mensen helpt om samen makkelijker tot nuttige verandering te komen.

111

Onderzoek naar wat mensen helpt om samen sneller tot nuttige verandering te komen

1930	Milton H. Erickson - Palo Alto	Hypnotherapie Utilisatie
1959	Mental Research Insitiute - Palo Alto G. Bateson - D. Jackson - J. Weakland J. Haley - P. Watzlawick - J. Bavelas - R. Fish	Problem Focused Brief Therapy Interactionele / systemische theorie
1978	Brief Family Therapy Center - Milwaukee Steve de Shazer - Insoo Kim Berg - Eve Lipchik - Yvonne Dolan, ...	Solution Focused Brief Therapy
1982	Korzybski Instituut - Brugge Luc Isebaert - Myriam Le Fevere de ten Hove - Erwin Debisscop - Louis Cauffman	Ericksoniaanse / systemische theorie
2004	Barry Duncan - Scott D. Miller - Jacqueline Sparks	Client-directed & Outcome -informed Therapy / client hero of change







112

HOEZO, OPLOSSINGSGERICHT?

113

OPLOSSINGSGERICHT?

Wat als mensen het gewoon zijn om alleen maar oplossingen aangereikt te krijgen?



114

OPLOSSINGSGERICHT PROCES

1. begin met het einde: bepaal de richting
2. bouw op succes
3. bepaal eerste kleine stappen
4. experimenteer
5. doe meer van wat werkt

115

OPLOSSINGSGERICHTE VAARDIGHEDEN

1. vertrouw op mensen hun beste bedoelingen
2. wees geïnteresseerd, stel vragen
3. luister
4. herkader, geef informatie
5. complimenteer
6. let op je taal



116

BASISPRINCIPES

1. wat niet stuk is moet je niet herstellen
2. zoek wat werkt en doe er meer van
3. als het niet werkt, doe iets anders

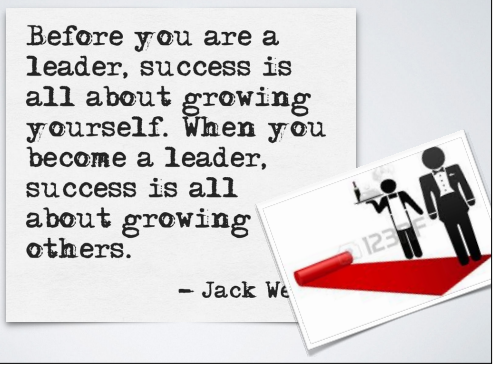
117





118

LEIDEN ALS GASTHEER



119

LEIDEN ALS GASTHEER

- je relatie als motor tot verandering
- drink koffie!
- noodzakelijk ingrediënt: engagement
- uitgangsvraag van de leider: hoe kan ik anderen engageren??



120

6 TAKEN - ROLLEN

voor het feest

1. initiatief nemen



2. uitnodigen



3. ruimte scheppen



121

6 TAKEN - ROLLEN

tijdens het feest

4. bewaken



5. verbinden



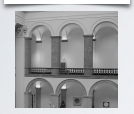
6. co-participeren



122

4 POSITIES

achtergrond





1. in de spotlight



2. bij de gasten



voorgrond

3. op de galerij
4. in de keuken

123

3 VRAGEN

1. ga ik op de voorgrond treden of op de achtergrond blijven?
2. in welke rol of functie (wat ga ik doen?)
3. in welke positie (van waaruit ga ik het doen?)

124

INITIATIEF NEMEN



- initiatief nemen tot een feest lijkt een goed idee
- komt na een periode van luisteren
  - wat er is
  - wat er nog niet is
  - waar mensen op hopen
- zeer bewust van wat er nodig is
- al een idee van wat zou kunnen zijn en wat daartoe zou kunnen leiden

125

UITNODIGEN



- beslissing om feest te organiseren: wat voor één, waar en wanneer, wie wordt er uitgenodigd
- mensen uitnodigen waarbij gastheer keuze en ruimte biedt om te komen tot "authentieke ja"
- aantrekkelijke uitnodiging maken
- hand uitsteken en mensen warm welkom heten
- mensen beslissen zélf => creëert betrokkenheid en inzet

126

RUIMTE SCHEPPEN



- plannen en keuzes maken, beslissen wat gaat gebeuren en de voorwaarden hiertoe creëren
- ruimte wordt zorgvuldig gekozen en klaar gemaakt om beste verwachtingen te kunnen vervullen
- ruimte speelt een grote rol en details zijn belangrijk
- ruimte kan fysiek, mentaal, interactioneel zijn

127

BEWAKEN



- beslissen wat wel/niet wordt aangemoedigd
- keuzes maken tijdens het feest, inspelen op wat gebeurt
- afhankelijk van de verwachtingen en doelstellingen
- grenzen bewaken, zorgen voor de veiligheid van de gasten
- bewaken wie er wel of niet in komt

128

VERBINDEN



- mensen welkom heten, aan elkaar voorstellen, mensen en ideeën met elkaar linken
- zorgt ervoor dat iedereen voldoende betrokken is en weet wanneer hij overbodig is
- leidt de overgangen
- speelt in op de noden van de gasten
- is zich ervan bewust dat er ruimere verbindingen mogelijk zijn en kijkt voor opportuniteiten

129

CO-PARTICIPEREN

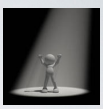


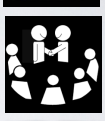
- deelnemen aan het feest, samen met de gasten
- zorgen dat de gasten bediend worden, anticiperen op hun noden
- de weg tonen, taken opnemen indien nodig, aanwezig zijn
- weten wanneer de belangrijke momenten zijn en klaarstaan om in te grijpen, indien nodig

130

4 POSITIES

1. in de spotlight
2. bij de gasten
3. op de galerij
4. in de keuken





voorgrond

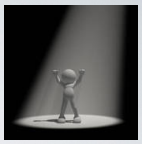
achtergrond





131

IN THE SPOTLIGHT



- je bent de focus van de aandacht, zorgt ervoor dat de dingen gebeuren

132

BIJ DE GASTEN



- je bent nog steeds in het zicht van iedereen als iemand van de groep, niet in het centrum van de aandacht

133

OP DE GALERIJ



- je staat achteraan, ziet uit over wat er gebeurt

134

IN DE KEUKEN



- je bent in een meer private en intieme sfeer, aan het voorbereiden en nadenken

135

3 VRAGEN

1. ga ik op de voorgrond treden of op de achtergrond blijven?
2. in welke rol of functie (wat ga ik doen?)
3. in welke positie (van waaruit ga ik het doen?)

   => belang van een goede timing

136

OP WELKE MANIER IS DIT NUTTIG?

1. rekening houden met jouw uitdaging, wat zouden voor jou de voordelen zijn om te denken in termen van de gastheer-/vrouw-metafoor?
2. welke ideeën, nuttige inzichten kan je meenemen naar jouw centrum?
3. ideeën voor eerste kleine stappen?

137

BEDANKT!



138