

Korzybski Instituut

Is dit Nuttig?

Oplossingsgericht werken met teams

Cliëntbespreking en methodisch werken in de Bijzondere Jeugdzorg.

Eindwerk aangeboden ter afronding van de opleiding
Oplossingsgerichte cognitieve en systemische therapie

Luc Ceulemans

Trainingscentrum voor kamerbewoning Nieuwland

Polderstraat 82

8310 Brugge

luc.ceulemans@nieuwland.be

Inhoud:

Inleiding	-----	p 4
Situering	-----	p 6
De Cliënten; van Bijzondere Jeugdzorg naar Integrale Jeugdhulp	-----	p 8
Het Brugse model	-----	p11
Het Brugse model voor korte therapie	-----	p12
Filosofische uitgangspunten	-----	p13
Basisprincipes	-----	p14
Pijlers van het Brugse model	-----	p14
Principes van het Brugse model	-----	p15
De interventieniveaus	-----	p15
Beperkte vragenset of werkwijzer (flowchart)	-----	p17
De wegwijzer (flowchart) als werkinstrument	-----	p17
Aanvullingen op het gebruik van de werkwijzer	-----	p18
De betekenisleer	-----	p18
De realiteit waarnemen = betekenis geven	-----	p19
"Niet weten" als basishouding	-----	p19
Theorie van de gewoonte	-----	p20
De zevenstappendans	-----	p21
Tck als oplossingsgerichte werkvorm	-----	p24
De werkvorm	-----	p24
De begeleidingsrelatie	-----	p26
Mandaten	-----	p29
Team	-----	p31
Cliëntbespreking	-----	p33
Bij de start; doel en werkwijze	-----	p33
Verderop; doel en werkwijze	-----	p34
Externe ondersteuning	-----	p34
De eerste keer	-----	p35
Het genogram	-----	p35
Enkele aandachtspunten	-----	p35
Oplossingsgerichte vragen	-----	p35
Complimentenstorm	-----	p36
Varianten	-----	p37
Inschatten van de werkrelatie	-----	p37
Hypotheses	-----	p38
Doelstellingen	-----	p38
Strategie, interventies en afspraken	-----	p39
En Volgende	-----	p40
Wat is er nuttig?	-----	p40
Als het moeilijk loopt	-----	p41
En wat nu?	-----	p41
Vier vragen	-----	p42
Toekomstgerichte vragen	-----	p43
Schaalvragen	-----	p44
Continueringvragen	-----	p45
Uitzonderingen	-----	p45
En wat nog?	-----	p46
Tot slot	-----	p46
Teambespreking stappenplan	-----	p46
Literatuur	-----	p48

Kijken of iets recht is
met je hoofd scheef
iets naar rechts
of
kijken of iets recht is
met je hoofd scheef
iets naar links.

- cathrien berghout -

28/06/2011

Oplossingsgericht werken Tck-Nieuwland
Luc Ceulemans

8

Inleiding:

Oplossingsgericht werken met teams. Hoe kunnen we op een systematische wijze kijken door een oplossingsgerichte bril bij cliëntbesprekingen? Cliënten die aangemeld worden met een uitgebreid dossier waarin vooral de problemen uit het verleden benadrukt worden en de vragen of opdrachten gericht zijn om deze aan te pakken en op te lossen.

De kortste en meest nuttige weg wordt aangegeven door de cliënten zelf. Hoe vinden we zijn aanwijzingen, wat kunnen we ermee doen?

We starten vanuit een houding van "niet weten" en luisteren, tonen respect en complimenteren. We onderscheiden de moeilijkheden in problemen en beperkingen en bekijken of er een (werkbare) hulpvraag is? Zijn de geformuleerde doelen haalbaar? Wat kunnen cliënten reeds/nog steeds zelf? Wat moet er zeker niet veranderd worden? Wat is wel of juist niet mogelijk in het begeleidingsaanbod? Wat kunnen we of moeten we absoluut niet doen? Deze elementen en vragen vormen de basis en de bouwstenen van een cliëntbespreking.

Een aantal stappen, schema's, handvaten, technieken, helpen ons daarbij. Met enkele nuttige vragen en oplossingsgericht taalgebruik starten we een zoekproces met het begeleidende team. Dit moet leiden tot een aanpak waarbij ouders en jongeren, met ondersteuning van de begeleiding, zelf weer vat krijgen op hun eigen leven en zelfstandig verder kunnen.

Met een situering vooraf wordt het kader geschetst waarin zich dit alles afspeelt: het Trainingscentrum voor kamerbewoning Nieuwland als werkmodel binnen de bijzondere jeugdzorg. Een andere bepalende schakel in het proces welke steeds dwingt tot creativiteit zijn de cliënten. Een evoluerend en sturend doelpubliek. Hierbij begrijpen we zowel jongeren, hun gezin, als de ruime context waarin ze zich bewegen voor en tijdens de opname. Tenslotte beschrijft een uitgebreide samenvatting van het Brugse Model de theoretische achtergronden en een korte concrete vertaling ervan in "Tck als oplossingsgericht werkmodel" de contouren waarvan de cliëntbesprekingen tijdens het teamoverleg concrete toepassingen proberen te zijn.

Alle teksten in dit werk werden geschreven, gebruik makend (waar nuttig en zinvol soms letterlijk) van de referentiewerken vermeld in de literatuurlijst die achteraan werd toegevoegd en de persoonlijke notities verzameld tijdens de vierjarige opleiding aan het Korzybski Instituut. Daar het belangrijkste deel van de inhoud terug te vinden is in telkens meerdere werken werd er geopteerd om geen referenties in de teksten zelf te vermelden.

Verandering is onvermijdelijk

27/06/2011

Oplossingsgericht werken Tck-Nieuwland
Luc Ceulemans

56

Situering:

De bijzondere jeugdzorg heeft als maatschappelijke opdracht kinderen en jongeren, met inbegrip van hun gezinscontext, die zich in een "problematische opvoedingssituatie" bevinden of een "als misdaad omschreven feit" gepleegd hebben, op te vangen en te begeleiden.

Vroeger betekende dit (her)opvoeden, daarna beschermen, nu zorgen en begeleiden. Een sterke positieve evolutie op vlak van visie, emancipatie en organisatie.

Dat we dit op een methodische en kwaliteitsvolle manier doen is een erkenningvereiste. Hoe we dit doen, wordt, naast een aantal duidelijke te volgen spelregels, grotendeels toevertrouwd aan de creativiteit en professionaliteit van de voorzieningen zelf.

Tck of kamertraining is een residentiële setting voor jongens en meisjes vanaf 17 tot 18 jaar. De basisopdrachten zijn tijdelijke huisvesting, begeleiding van het cliëntsysteem, behandeling en zelfstandigheidstraining. Verlengde hulpverlening kan binnen de vrijwilligheid van 18 tot maximaal 20 jaar residentieel, tot 21 jaar onder de vorm van begeleid zelfstandig wonen (eigen woning en inkomen).

Tck-Nieuwland is een afdeling van Vzw Nieuwland, bestaande uit drie projecten of huizen. Het grootste project biedt plaats aan 8 voltijds schoolgaande jongeren, de andere twee hebben elk 6 kamers voor jongeren in deeltijds onderwijs, met leercontract, werkzoekenden en werkende. Tweemaal is er een team van 2 (VTE) individuele begeleiders, een (3/4VTE) ouderbegeleider en een (1/2 VTE) nachtverantwoordelijke, in het derde team werken we met integrale begeleiders. De teams worden ondersteund door een (VTE) coördinator en een (3/5VTE) psycholoog.

Uitzonderlijk zijn we de eerste hulpverlenende instantie. Meestal zijn we de laatste in een lange rij van hulpverleners waar alles al geprobeerd werd. Vandaar wordt er in Tck-Nieuwland gekozen om iets anders te doen (dixit als er iets niet werkt, doe iets anders).

Jongeren die in begeleiding komen, hebben na zo vele jaren van hulpverlening en opvang een grondige allergie ontwikkeld t.a.v. regels en afspraken. Daarom beperken we de regels strikt tot wat wettelijk bepaald is en tot wat noodzakelijk is om als project te kunnen functioneren.

De cliënten zijn meester in het bespelen van de groepsdynamiek. De focus wordt daarom gelegd op de individuele begeleiding: geen groepsactiviteiten, geen gemeenschappelijke ontmoetingsruimtes, geen gezellige groeps sfeer, maar interesse voor en uitbouw van de individuele leefwereld in relatie met het gezin en de maatschappelijke realiteit.

Jongeren en ouders zijn het beu om aangesproken en beoordeeld te worden op gebeurtenissen uit het verleden. Tck moet echt een nieuwe kans inhouden; de intake is geen ingangsexamen maar een kennismaking, een ontmoeting met erkenning en respect voor de ervaringen en de reeds geleverde inspanningen van jongere en ouders om aan een oplossing te werken, een peiling naar hulpvragen en doelen.

Hulpverlening is dikwijls door omstandigheden sterk gefocust op tekorten en problemen. We schenken minstens evenveel aandacht aan zaken die wel lukken of goed gaan, uitzonderingen op de problemen, perspectieven, aanwezige capaciteiten en competenties. Hierop kunnen we bouwen i.f.v. de doelen.

Vanuit de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van de hulpverlenende organisaties voor (het gedrag van) de jongeren en gezinnen die hen toevertrouwd zijn, ligt de klemtoon in de begeleiding te eenzijdig op controle en beheersing. We delen die verantwoordelijkheid met alle betrokkenen: het gaat niet om onze doelen maar om het groeiproces van het gezin. Durven loslaten is essentieel.

In de loop van het hulpverleningsproces komen ouders en de ruime context soms op de achtergrond terecht omwille van wisselende hulpverleners, "ongunstige" invloeden vanuit het gezin van herkomst, personeelsgebrek in de voorziening of eenzijdige aandacht voor de jongere. We zoeken daarentegen expliciet de context op en beschouwen het gezin (en andere belangrijke personen voor de cliënten) als noodzakelijke partner door appèl te doen op hun deskundigheid, hun betrokkenheid en hun verantwoordelijkheid.

Het systeemdenken heeft er voor gezorgd dat we de jongere niet meer als een eiland zien maar als een onderdeel van een ruimere context waarbij alles alles beïnvloedt. Helaas vergeten we nog te vaak dat we als hulpverlener een belangrijk deel van deze context uitmaken. Daarom proberen we ook voldoende stil te staan bij ons eigen aandeel : supervisie, bijscholing, evaluatie, rust,

Het systeemdenken wordt concreet in het werken met het contextuele gedachtegoed en een oplossingsgerichte benadering van de moeilijkheden die jongeren en ouders, verwijzers en andere hulpverleners ons brengen. Dit betekenis kader gebruiken we om een weg te vinden door het begeleidingsproces. De cliënten vullen het plaatje met hun keuzes en doelen.

Problemen worden uitdagingen,
uitdagingen worden
mogelijkheden, mogelijkheden
worden oplossingen

27/06/2011

Oplossingsgericht werken Tck-Nieuwland
Luc Ceulemans

11

De Cliënten; van Bijzondere Jeugdzorg naar Integrale Jeugdhulp:

Hoe differentiatie dwingt tot creativiteit!

Er zijn al enkele jaren verstreken sinds de term "Integrale Jeugdhulp" zijn intrede deed in ons dagelijks werk. Ondertussen werden er decreten uitgeschreven, pilootprojecten opgezet, regiomanagers aangeworven, modules goedgekeurd. Wellicht zijn er op dit moment nog vele mensen actief bezig met het uitbouwen van de toekomst van de jeugdhulpverlening. Het doel is een sectoroverschrijdende hulpverlening op maat kunnen aanbieden.

Misschien duurt het nog wel even tot de laatste structuren zijn opgebouwd en "Integrale Jeugdhulp" volledig operationeel is. De procesmatige opbouw van een nieuw hulpverleningsaanbod voor minderjarigen vereist veel meer geduld dan de dagelijkse realiteit van de hulpvragen eigenlijk toelaat.

De afgebakende doelgroep, 17-jarige jongens en meisjes, aangemeld vanuit een problematische opvoedings situatie of omwille van een als misdrijf omschreven feit, die zich in een trainingscentrum voor kamerbewoning wil voorbereiden op het zelfstandig wonen, bestaat nog nauwelijks.

Meer en meer stellen we vast dat jongeren die zich, wel of niet uit eigen keuze, aanbieden voor een begeleiding binnen Tck, een zeer gedifferentieerde achtergrond en problematiek meebrengen. En dan gaat het niet alleen om de variatie in gezinscultuur, etnische achtergrond of levensverhalen.

David, slechthorend, wordt gauw 18 en kan niet langer intern in een centrum voor gehoorproblemen verblijven. Hij staat er alleen voor en moet voorbereid worden op zelfstandigheid.

Evy komt uit een warme en gestructureerde thuis, ma en pa hebben veel geïnvesteerd, gesteund op allerlei diensten en toch lukt het niet. Evy gedraagt zich soms toch zo bizar. In Tck wordt op 17-jarige leeftijd autisme vastgesteld (externe diagnose).

Yannick, pas 17, verbleef al meerdere keren in een gemeenschapsinstelling. Thuis lukt het niet, bij oma en opa kan het ook niet langer. Hij werd al buitengezet en geweigerd in verschillende voorzieningen omwille van agressie en druggebruik. Hij wil eindelijk zelf zijn leven kunnen bepalen.

Anja verbleef in een voorziening via het Vlaams fonds (nu Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap) en zou er na haar 18^e niet meer kunnen verblijven. Zij heeft ernstige gedragsproblemen. Een (tijdelijke) verlamming aan de arm door een infectie en rugpijnen zorgen voor fysieke beperkingen. Naar huis kan niet meer. In Tck blijkt een gender- problematiek.

Diederik wordt geweigerd. Tijdens de intake en na overleg worden de beperkingen van Diederik (intellectueel e.a.) als te groot ingeschat. Er zijn onvoldoende mogelijkheden om naar een verantwoordelijke zelfstandigheid te kunnen groeien. Het is een pijnlijke "nee" die voor de zorgende zus een nieuwe zoektocht betekent.

Karel gaat naar school, is normaal begaafd, maar heeft autisme, net als vader, die begeleid zelfstandig woont. Karel wil (moet niet) weg uit de leefgroep en wil naar Brugge komen wonen, net zoals vader.

Voor Anneleen, Josib en Karen wordt een zorgvraag wonen en/of werk gesteld via het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

Björn (over)leefde 7 maanden op straat voor hij in tck kwam. Afspraken en regels zijn niet eenvoudig voor hem. Hij wil wel maar het lukt hem moeilijk.

Els slaagde, met externe studieondersteuning en tijdelijke medicatie, in haar 6^{de} en laatste jaar middelbaar onderwijs. Na enkele maanden in het hoger onderwijs werd het te veel en ging ze enkele maanden in opname met Tck als thuissituatie.

Joris, weigert na een acute psychose langer opgenomen te worden. Hij is plus 18 en kan niet gedwongen worden.

Veerle, Jacinta en Erik nemen ondersteunende medicatie en worden extern en/of psychiatrisch begeleid.

Erwin kan noch bij vader, noch bij moeder inwonen. Hij heeft wel contact met hen. Hij wordt financieel ondersteund door oma en wil enkel overbruggen tot 18. Verder heeft hij geen uitgesproken hulpvraag.

Ondanks dat hij echt niet sterk en vaardig is moet Patrick voorbereid worden op zelfstandigheid.

Dat vinden pleegouders, consulent en voorziening. Terug naar moeder is een te vermijden optie.

Annick is 17 en leerplichtig, maar wil gaan samenwonen met haar vriend die geen verblijfstatuut heeft in België. De ouders vrezen dat ze haar wil zal doordrijven.

Eva verblijft meer thuis dan in Tck. De ouders zijn akkoord maar vragen verder ondersteuning. Het is wachten op een dienst die kan overnemen. Wij trachten te overbruggen met extra (gezins)gesprekken.

Al deze jongeren (een greep uit de laatste jaren) willen bij de start een plek om te wonen en ondersteuning om hun leven verder in handen te nemen. Ze kunnen ondanks de aanwezigheid en steun van (één of meerdere stief/pleeg/biologische/wettelijke) ouders, niet meer ten volle thuis wonen. De enige gemeenschappelijke noemer vinden we nog in het "ergens weg willen", "zich alleen voelen staan", "geen plaats hebben", "zich mislukt voelen", "vast zitten". Ze willen zich bij aanvang bijna allemaal "voorbereiden op zelfstandig wonen, een diploma halen of werken en sparen". Het gepaste antwoord op de Tck-intake! Enkele weken later is dat uitgangspunt al minder dwingend.

De opvang en begeleiding van deze jongeren en hun gezin start steeds met de overtuiging op team dat ze, juist door hun moeilijke verleden, recht hebben om het te proberen in Tck. Een uitspraak die zeer veel gehoord (en gewaardeerd) wordt na zoveel argumenten voor of tegen een opname. Een uitspraak die steeds het begin wordt van een lange zoektocht naar de wijze waarop we deze of gene jongere en hun gezin kunnen ondersteunen naar het opnieuw en meer zelf in handen nemen van hun eigen leven.

Eens onderweg lijkt het dikwijls meer op koorddansen dan begeleiden. De echte hulpvragen en doelstellingen, moeilijkheden en beperkingen komen pas na enkele maanden naar boven. En die blijken dan niet zo eenvoudig in ons Tck-model te passen. Begeleiding op maat, creatieve oplossingen zoeken binnen de bestaande realiteit en een individuele benadering van een jongere en zijn gezin wordt hierbij steeds dwingender. Niet de vraag "is dit nog tck?" moet beantwoord worden, maar wel "wat kunnen wij in deze situatie met de ons toegemeten middelen doen voor deze jongere en zijn/haar gezin?". Kamertraining wordt meer een werkinstrument dan een model. Het is een vaststelling.

De vraag van de kip en het ei kan ook hier zeker gesteld worden. Worden wij gedwongen tot meer creativiteit en (soms ver) buiten de Tck-lijnen kleuren door de grotere variatie in de moeilijkheden waarmee we te maken krijgen bij de jongeren die naar ons doorverwezen worden of worden er meer dergelijke jongeren bij ons aangemeld omdat we blijk gegeven hebben van elk van hen een ernstige kans te geven? Zoals meestal is het antwoord niet te achterhalen en dus ook niet echt belangrijk. Belangrijk is wel dat ons instrumentarium beperkt is. En dat we door de cliënten en hun hulpvragen (nood)gedwongen inderdaad intersectoraal gaan handelen en zoeken.

Externe diagnose en advies, zorgvragen, korte of langere klinische opnames, ondersteunende begeleidingen, medicatie, overleg met ouders en derden, onderhandelen over bijzondere trajecten en projecten en zeer minimale verwachtingen kleuren het uitgebreide palet aan interventies. De opdracht wordt begeleidt, overleggen en coördineren, vertrekkende vanuit de groeiende hulpvraag van de betrokkenen, rekening houdend met hun tempo. Uitkijken en zoeken naar mogelijkheden die nuttig kunnen zijn, wat werkt voor en in samenwerking met de cliënten.

Het vraagt van ons meer beroepsvaardigheid, bewust nadenken over "wat" en "hoe" we iets zeggen of doen. We hebben Tck, het team, onze kennis en ervaring, de taal en de realiteit als werkinstrumenten. Samen met de jongere, de ouders en eventueel andere belangrijke personen of instanties, gaan we op weg. Ieder vanuit de eigen specifieke kennis en ervaring, elkaar gidsend.

“Een mens moet zich
in de huid van anderen
kunnen steken
om de ernst van hun problemen
te kunnen inzien.”

- Clem Schouwenaars, De vier seizoenen -

27/06/2011

Oplossingsgericht werken Tck-Nieuwland
Luc Ceulemans

21

Het Brugse model:

Het Brugse model voor "korte oplossingsgerichte therapie" werd uitgewerkt aan het KORZYBSKI Instituut te Brugge (Dr. Luc Isebaert, Dr. Myriam Lefevre-De ten Hove, Louis Cauffman).

Het Korzybski Instituut werd in 1982 opgericht als opleidingsinstituut in systemische en Ericksoniaanse psychotherapie. Na de ontwikkeling van het eerste element van het Brugse model, de visie op therapie als het herstellen van vrijheid van keuze, en de daaruit volgende aandacht voor de eigen doelstellingen van de cliënt, voor zijn competenties en voor de uitzonderingen op het symptoomgedrag, volgde in 1990 het contact met Steve de Shazer. Het door hem ontwikkelde oplossingsgerichte model bleek zoveel gelijkenis te vertonen met de Brugse visie dat het evident leek bij deze beweging aan te sluiten.

De latere ontwikkeling van de theorie der gewoontes bracht dan een aansluiting met het gedachtegoed van de cognitieve gedragstherapie. Vandaar dat het model nu als oplossingsgerichte cognitieve therapie omschreven wordt, waarbij dient aangemerkt dat het systemische denken een belangrijke rol blijft spelen

Het Korzybski Instituut en zijn stafleden zijn (meestal stichtend) lid van de European Family Therapy Association (EFTA), van de European Brief Therapy Association (EBTA), van de Belgische Vereniging voor Opleiders in de Systeempsychotherapie (BVOS), van de Belgische Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie en Systeeminterventies (BVRGS) en van de Solutions in Organisations Linkup (SOL).

Deze informatie vind je terug op de website www.korsybski.com. In meerdere boeken van de hand van de drie oprichters en andere auteurs, die terug te vinden zijn in de literatuurlijst, wordt vanuit verschillende invalshoeken het Brugse model voor korte therapie uitgebreid beschreven.

Onderstaande tekst is daarom niet bedoeld om even omvattend, volledig en gedetailleerd te zijn. Ze geeft een overzicht van de belangrijkste elementen die samen het Brugse model kenmerken en beschrijven. Het opzet is enerzijds de lezer een eerste kennismaking te bieden en meteen nieuwsgierig te maken om zich verder te verdiepen in dit boeiende en verrassende model. Dit kan middels eigen literatuur, een introductiecursus of een langdurige opleiding. Aanvullend of misschien net zo goed als eerste stap, kan nieuwsgierigheid leiden tot uitwisseling met collega's en voorzieningen die aan de slag gaan met en ervaringen kunnen delen over "oplossingsgericht werken" in de bijzondere jeugdzorg. Anderzijds vormt het een handig "overzicht" voor mezelf en teamleden binnen Tck Nieuwland of mogelijk ook andere gebruikers; een houvast om het ganse model levendig, bruikbaar en bij de hand te houden: een geheugensteun.

Het Brugse model is zeer concreet toepasbaar in het dagelijks handelen en werken in de hulpverlening binnen de bijzondere jeugdzorg. Naast een theoretisch kader, de voorbije jaren gegroeid uit de vaststelling van wat wel en niet werkt in de praktijk, biedt het vooral een concrete werkwijze op vlak van communicatie, werkrelaties, werkvorm, begeleiding en teamcoaching. De kern hiervan bestaat uit een goede inschatting van en een correcte basishouding in de begeleidingsrelatie, oplossingsgericht taalgebruik en oplossingsgerichte vragen.

Het Brugse Model voor korte therapie:

In het Brugse model wordt het grote project van "therapie" (analyse, verwerking, expressie,...) verlaten, om zich te focussen op de moeilijkheden van elke dag. Het doel is de cliënten zo snel mogelijk terug slagvaardig te maken, zodat deze verder kunnen in het gezin en op het werk. Kort betekent hier niet langer dan noodzakelijk om de cliënten toe te staan hun leven terug in handen te nemen. Dit is niet tot alle problemen opgelost zijn, maar tot men weer verder kan op eigen krachten.

Specifiek voor het Korzybski Instituut is de integratie van het oplossingsgerichte handelen binnen het systeemdenken. Een tweede specifieke pijler is het indirecte en coöperatieve (op medewerking gericht) taalgebruik. De hypnotherapeutische benadering (utiliteit) van Milton Erickson vormt een derde steunpunt.

Het Brugse Model gaat ervan uit dat taal staat voor realiteit. Succesvolle begeleiding en therapie doet zich voor als de aandacht vooral gaat naar de werkrelatie tussen cliënten en de begeleider of therapeut. Bij de uitbouw van deze werkrelatie worden oplossingsgericht taalgebruik en oplossingsgerichte vragen gehanteerd die de betrokkenen uitnodigt om samen (coöperatie) te zoeken naar de kortst mogelijke weg om zijn persoonlijke oplossingen en hulpbronnen (resources, troeven) terug te vinden en nuttig aan te wenden.

Daarvoor gaat men als therapeut of begeleider op zoek naar de oplossingen en hulpbronnen van de cliënten, die zij reeds toepassen of gebruiken zonder het ten volle te beseffen en die zich al kunnen manifesteren in de uitzonderingen op het symptoom. De strategie is erop gericht dat de persoon er zich terug van bewust wordt dat hij keuzes kan maken en dus dat er alternatieven bestaan voor het symptoomgedrag. Tezelfdertijd wordt het symptoomgedrag beschouwd als de best mogelijke keuze die iemand kon maken in de gegeven situatie, rekening houdend met de omstandigheden en de context waarin hij zich bevond. Een deel van de strategie bestaat er dan ook in dat de cliënten zelf de doelen bepalen en samen met de therapeut of begeleider een manier zoeken om deze in voldoende mate te bereiken. Doelen moeten daarom realistisch, eerder klein dan groot, haalbaar en belangrijk zijn voor de cliënt zelf. Enige inspanning is zeker vereist. Doelen worden best geformuleerd in gedragstermen, in aanwezigheid van iets en als het begin van een oplossing.

Problemen interesseren ons hierbij enkel in die mate dat ze een wegwijzer vormen naar mogelijke oplossingen. Uitzonderingen op het probleem doen zich immers steeds en overal voor. Die uitzonderingen zijn het vertrekpunt van het begeleidingsproces. De analyse van het probleem, het uitdiepen van het hoe en waarom van de problemen is hierbij irrelevant. De therapeut of begeleider is dan ook eerder een 'solution-builder' dan een 'problem-solver'.

Moeilijkheden worden symptomen als het systeem (gezin, individu, relaties) niet meer kan kiezen ze te integreren in de gewone gang van het leven. De context waartegen de symptomen zich afspelen is een bepalende factor voor de psychotherapeutische benadering. De taak van de therapeut of begeleider is het creëren van die context waarin het systeem geholpen wordt om terug toegang te krijgen tot zijn eigen krachtbronnen en zo terug aansluiting te vinden bij zijn eigen natuurlijke zelfhelende processen.

In het Brugse model wordt weerstand gezien als medewerking. Het zegt ons dat we als begeleider belangrijke interventies doen, maar dat de inhoud van de interventie of het tempo niet aangepast is aan het doel of ritme van de cliënten. Hier gidst de cliënt de begeleider.

Het Brugse model is bedoeld als handleiding voor de therapeut of begeleider, waarin het proces van het verwerven van oplossingsmodellen bij de cliënten gegidst wordt, m.a.w. "hoe mensen bevragen, ondersteunen en begeleiden om hun resources of vaardigheden en hulpbronnen te ontdekken en te gebruiken bij het voldoende oplossen van hun problemen".

De taak van de therapeut of begeleider is dus niet het aangeven van oplossingen in de plaats van de cliënten, maar wel het scheppen van een alternatieve context waarbinnen nieuwe of andere keuzes i.p.v. het symptoomgedrag terug mogelijk worden. Dit model wordt ook het "Model van de Keuze" genoemd.

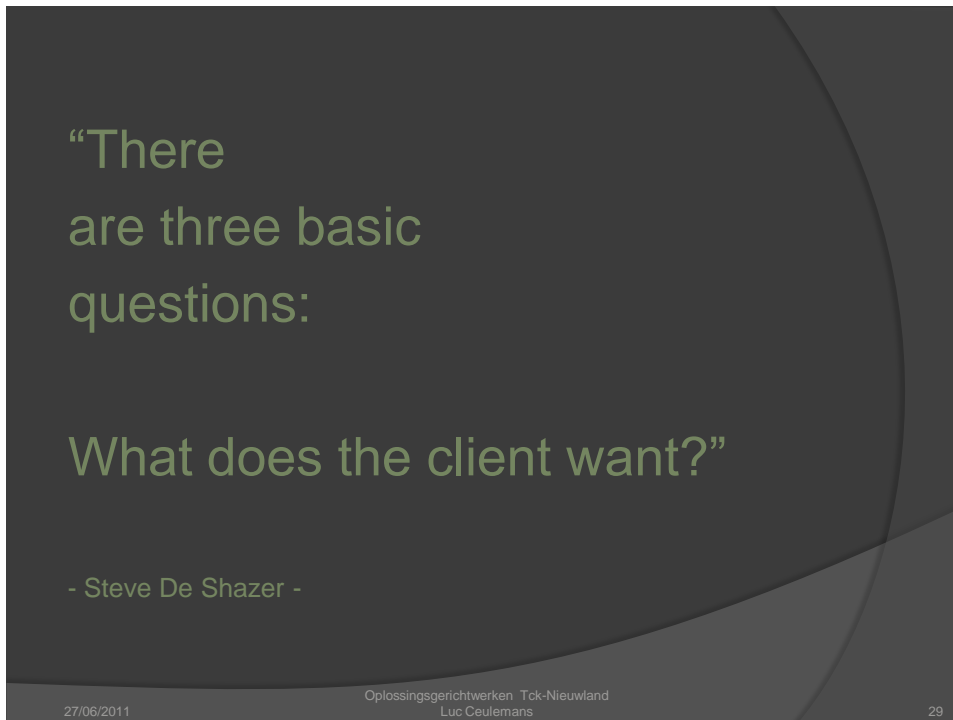
Filosofische uitgangspunten (of de kracht van het gezond verstand):

- ✓ Als iets niet werkt, leer ervan en doe dan iets anders. Als iets wel (beter) werkt, doe er dan meer van. Als iets blijkt te werken, leer het van/aan iemand. Niets werkt altijd!
- ✓ Probeer niet te herstellen wat niet gebroken is.
- ✓ Elk probleem is een oplossing en vervat al oplossingen (uitzonderingen op het probleem).
- ✓ De klasse van de oplossingen is verschillend van de klasse van de problemen.
- ✓ Elke cliënt heeft voldoende zelfhelende capaciteiten om problemen aan te pakken.
- ✓ Verandering is onvermijdelijk.
- ✓ Weerstand is een vorm van medewerking.



Basisprincipes:

- ✓ Een mens kan alleen zijn eigen gewoontes veranderen. Therapie en begeleiding is dus per definitie zelftherapie.
- ✓ Het is aan de therapeut om samen met de cliënten een context te creëren waar verandering mogelijk wordt.
- ✓ Het aandeel van de cliënten is hun wens om aan moeilijkheden te werken of ze beter te leren accepteren.
- ✓ De bijdrage van de therapeut of begeleider is om deze arbeid te ondersteunen en zo eenvoudig mogelijk te maken.



Pijlers van het Brugse model:

- ✓ **Semantiek:** (betekenisleer): De realiteit waarnemen is betekenis geven. Elke mens heeft een unieke ervaring van de realiteit rondom hem, beïnvloed door een persoonlijk referentiekader (ervaringen, kennis, cultuur,...). Het is zijn kaart om de realiteit te lezen en te begrijpen. Deze persoonlijke bril waardoor we kijken, bepaalt hoe we een gebeuren, gedrag, taal, een probleem ervaren en welke betekenis we het geven in taal en gedrag. We dragen allen een andere bril!
- ✓ **Keuze:** De situatie waarin cliënten zich bevinden, is vaak het resultaat van een aantal keuzes die eerder zijn gemaakt. We gaan ervan uit dat cliënten, gegeven de situatie, steeds gekozen hebben voor de best mogelijke of meest haalbare keuze. Voor vele dagelijkse dingen kiezen we ervoor om niet meer telkens te moeten kiezen en vormen we een gewoonte. De persoonlijkheid van de mens is de som van al deze gewoontes. Een probleem, symptoom of beter een moeilijkheid, is een gewoonte die we onaangenaam vinden en wensen te veranderen. Therapie en begeleiding is er op gericht nieuwe keuzes te kunnen maken.

- ✓ **Respect:** De cliënten moeten ervaren dat de therapie of begeleidingsrelatie op grond van gelijkwaardigheid verloopt. Ze moeten zich gerespecteerd voelen in de keuzes die ze vroeger gemaakt hebben en nu wensen te maken (binnen wat maatschappelijk en moreel aanvaardbaar is). We geven erkenning voor de moeilijkheden en de reeds geleverde inspanningen om tot een oplossing te komen.
- ✓ **Systeem:** Cliënten leven niet op zichzelf, maar maken deel uit van kleinere en grotere systemen. Gedrag, emoties en denken worden medebepaald door de betekenisvolle omgeving, de relaties, communicatie en regels. Zoals de problemen, bevinden de oplossingen zich ook in de verschillende (sub)systemen waarin cliënten zich begeven. Vanaf de start van een begeleiding maakt de therapeut of begeleider eveneens deel uit van dit geheel.

Principes van het oplossingsgerichte denken:

- ✓ We werken met **wat cliënten ons aanbieden** aan moeilijkheden en **eigen mogelijkheden**. We werken met de handvaten die cliënten ons voorstellen, gaan mee in hun denkkader (utilisatie: gebruik maken van wat je aangeboden wordt).
- ✓ We focussen op **mentale gezondheid**, op wat er **goed** loopt. We zoeken naar **uitzonderingen** op probleemgedrag.
- ✓ Het **doel van cliënten** is van belang, niet het onze. We maken de doelen concreet en haalbaar.
- ✓ **Coöperatie:** Een goede therapie of begeleiding is evenzeer het werk van de therapeut of begeleider als van de cliënten. **Joinen en complimenteren** zijn hierbij erg belangrijk.
- ✓ We gaan ervan uit dat **veranderingen onvermijdelijk** zijn, ook al wordt dit niet als dusdanig ervaren.
- ✓ We richten ons op het **heden** en de **toekomst**. Als het moeilijk is om al vooruit te kijken, richten we ons op wat we willen behouden en zeker niet willen veranderd zien. We focussen ons op een situatie waarin het probleem is verminderd of is opgelost. We werken hierbij heel concreet naar hoe veranderingen tot stand zouden kunnen komen.

De interventieniveaus of volgorde van aanpak:

- ✓ **Epistemologie:** Het betekenisverhaal van de cliënten vormt het uitgangspunt binnen de therapie of begeleiding. Hoe kijken cliënten naar een gebeurtenis, de realiteit? Hoe staan ze in het leven? Welke betekenis geven ze aan gedrag en taal? Wie en wat is er belangrijk? Wat wordt ervaren als een probleem, wat niet? Enig begrip en erkenning van het referentiekader (heden, verleden, toekomst) van cliënten kan nuttig zijn voor het opbouwen van een werkrelatie. Een luisterende, nieuwsgierige en betrokken houding vanuit "niet weten" is hier een goed uitgangspunt. Daarnaast is het makkelijker om te vertrekken van feiten. Persoonlijke interpretaties van de begeleider of therapeut zijn beter te vermijden.
- ✓ **Mandaat:** Ten aanzien van cliënten betreft dit de mate waarin je als therapeut of begeleider de toestemming verwerft om samen met hen aan het probleem en de oplossing te kunnen werken. Dit vertaalt zich in de toenemende ontwikkeling van de werkrelatie (zie werkwijzer of flowchart). Het mandaat ten overstaan van de cliënt moet je combineren met het mandaat van manager (hoe organiseer ik mijn werk in relatie tot cliënten) of van leider (stellen van grenzen, beslissingen nemen). Als je in een voorziening werkt, heb je ook nog rekening te houden met het mandaat dat je krijgt van je team, directie, verwijzer,

- ✓ **Hypothese:** Oplossingsgerichte hypothesen zijn flexibele en werkbare instrumenten. Met een hypothese beschrijf je een nuttige, positief en circulair geformuleerde veronderstelling van de functie die het symptoom heeft voor een cliënt. Ze zijn gebaseerd op kennis en ervaring, maar ook op de informatie die cliënten ons geven. Hypothesen hoeven niet waar of onwaar te zijn. Zolang ze nuttig zijn voor de begeleiding en cliënten, geven ze ons houvast om te werken. Ze kunnen ons helpen om onze interventies en strategie te bepalen, afhankelijk van de doelstellingen van cliënten.
- ✓ **Doelstellingen:** De doelstellingen van cliënten zijn belangrijk en komen op de eerste plaats, ook al wordt er rekening gehouden met de opdrachten van een eventuele doorverwijzer (comité bijzondere jeugdzorg, jeugdrechtbank, reclasseringsambtenaar,...) en de beperkingen van de therapeut of begeleider. De doelen kunnen nog vaag en weinig concreet zijn of juist al zeer werkbaar. Ook als er geen hulpvraag is kunnen we zoeken naar een concrete, werkbare en realistische alternatieve doelstelling.
- ✓ **Strategie:** De hulpvraag van cliënten en de context waarin we ons begeven zijn bepalend voor de weg die we kiezen om het (therapeutische) beoogde doel te bereiken. Hier speelt de ervaring en de (vak)kennis van de hulpverlener een grote rol. Waar cliënten specialist zijn met betrekking tot de inhoud van het begeleidingsproces, is de therapeut of begeleider vakbekwaam om dit proces te sturen.
- ✓ **Interventie:** Wat gaan we concreet wel of juist nog niet doen, welke technieken hanteren we, dit op niveau van contact en communicatie. We luisteren respectvol, geven erkenning, informatie en complimenten. We stellen **mirakelvragen, copingvragen, schaalvragen...** (zie verder) als dit nuttig is. We geven observatie- of doe-taken afhankelijk van het mandaat.

Principes van het oplossingsgericht denken

- Focus op mentale gezondheid
- Utilisatie
- Coöperatie
- Doel van de cliënt is belangrijk
- Verandering is onvermijdelijk
- Gericht op heden en toekomst

Pijlers van het Brugs Model

- Semantiek
- Keuze
- Respect
- Systeem

Hierarchie van de interventieniveaus

- Epistemologie
- Mandaat
- Hypothese
- Doelstellingen
- Strategie
- Interventies

Nuttige vragen

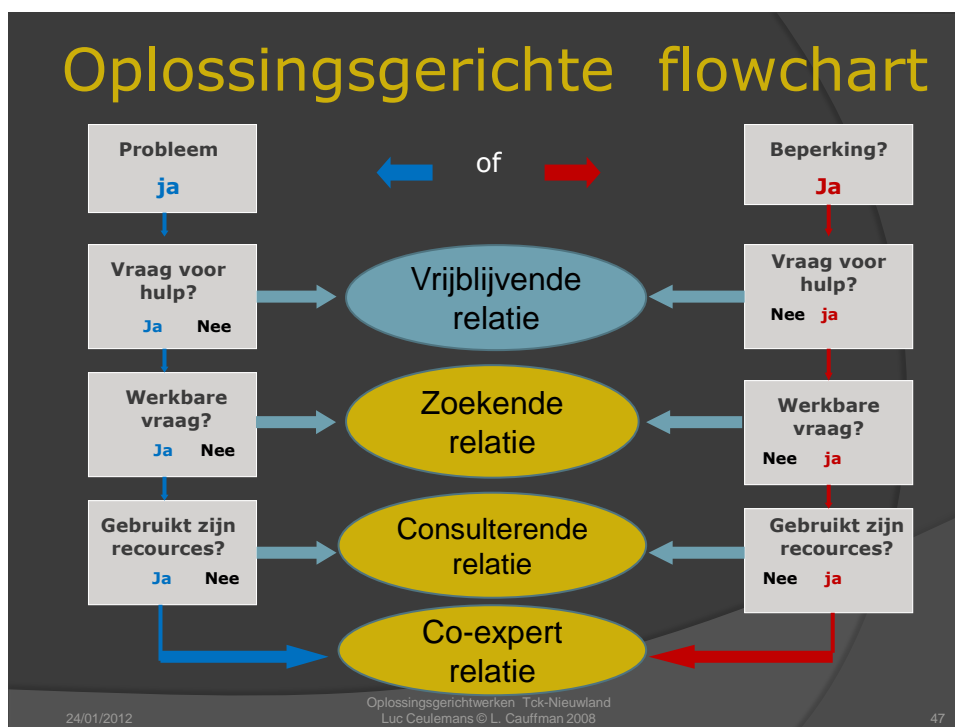
- Coping vragen (Hoe)
- Differentiatievragen (schalen)
- Uitzonderingsvragen
- Mirakelvraag

19/06/2012 Oplossingsgerichtwerken Tck-nieuwland
Luc Ceulemans 12

Beperkte vragenset of werkwijzer:

In de confrontatie met de problematiek die zich aandient, kunnen we ons beperken tot het stellen van vier fundamentele vragen. Afhankelijk van het antwoord op deze vragen, kunnen we de begeleidingsrelatie inschatten en ons handelen daarop afstellen. Bij elke positie zijn er gepaste interventies ontworpen (zaken die we kunnen doen of juist nog niet mogen doen). Deze 'Brugse flowchart' of "werkwijzer" helpt de therapeut of begeleider om zichzelf te evalueren en bij te sturen in zijn handelen: de positie geeft aan welke de meest effectieve interventies zijn die men op dat moment kan doen.

- ✓ Vraag 1: Is het een probleem of een beperking?
- ✓ Vraag 2: Is er al of niet een hulpvraag?
- ✓ Vraag 3: Is de hulpvraag wel of niet werkbaar?
- ✓ Vraag 4: Heeft het cliëntsysteem toegang tot zijn eigen resources?



De werkwijzer (flowchart) als werkinstrument:

De werkwijzer geeft aan **wanneer** we iets wel of nog niet kunnen doen tijdens het begeleidingsproces. De beperkte vragenset leidt ons door de flowchart en definieert de werkrelatie.

- ✓ Is er sprake van een **probleem** (een moeilijkheid) of een **beperking**? Een beperking is een gegeven of een situatie die we (tijdelijk) niet kunnen veranderen. We helpen de cliënt kiezen waar de grens ligt tussen beide. Voor een probleem gaan we verder op zoek naar mogelijke oplossingen, bij een beperking is het kwestie van te bepalen hoe je er mee kan omgaan.
- ✓ De **voorbijganger (vrijblijvende relatie)** zegt geen probleem te hebben, het zijn anderen die een probleem hebben. We laten de ruimte om een hulpvraag te doen groeien of gaan op zoek naar een alternatieve hulpvraag. We tonen respect, complimenteren, informeren en bieden zo weinig mogelijk weerstand. We informeren over onze mogelijkheden, beperkingen en grenzen.

- ✓ De **zoeker (zoekende relatie)** onderkent een probleem, maar heeft slechts een vage hulpvraag, ziet geen oplossingen. Het zijn de anderen die moeten veranderen, die hem moeten genezen of de cliënt voelt zich onmachtig. We helpen de hulpvraag werkbaar te maken met concrete doelstellingen. Een zoeker kan coping-, schaal-, toekomstgerichte vragen en observatieopdrachten aangeboden worden.
- ✓ De **koper (consulterende relatie)** wenst geholpen te worden en weet vrij goed waar hij naartoe wil. Zoekt naar oplossingen, maar ontbreekt vaak nog aan inzichten om oplossingen te vinden. We helpen de cliënt te zoeken naar werkbare oplossingen. Een koper worden naast alle voorgaande interventies ook doe-opdrachten aangeboden.
- ✓ De **co-therapeut (co-expert relatie)** is in staat zijn eigen problemen aan te pakken, maar heeft nog concrete hulp en feedback nodig én vooral een schouderklopje!

Aanvullingen op het gebruik van de werkwijzer (flowchart):

- ✓ Hoe verder je evolueert op de werkwijzer, hoe meer mogelijkheden je hebt voor interventies.
- ✓ Terugval is mogelijk, te verwachten, normaal.
- ✓ Cliënten kunnen rond verschillende thema's op een andere wijze in relatie staan tot de therapeut of begeleider.
- ✓ Verschillende cliënten binnen eenzelfde (gezins)systeem, kunnen op een andere wijze in relatie staan tot de therapeut/begeleider. Hierbij richt je je als therapeut/begeleider op het niveau van de werkrelatie van diegenen die het minst ver staan als je met het ganse systeem werkt en zoek je naar minimale gemeenschappelijke doelstellingen.

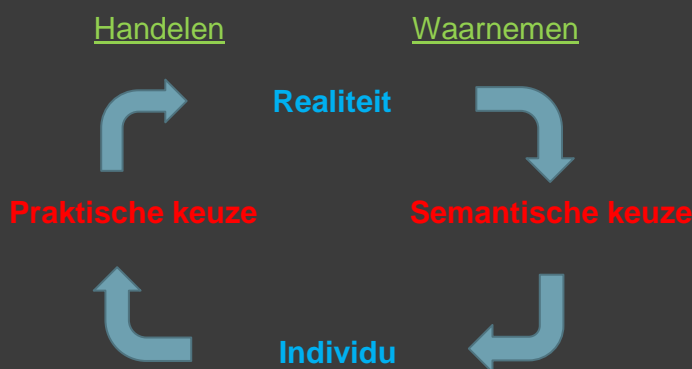
De betekenisleer (zie ook Epistemologie):

"The Map is not the Territory" (Alfred Korzybski). Onze werkelijkheid, zoals wij ze zien, is een individuele betekenisvolle realiteit, een kaart of weergave van diezelfde realiteit. Wij kennen de wereld niet zoals zij is, maar zoals we haar interpreteren. Slechte kaarten leiden ons door moerassen, gevaarlijke en doodlopende wegen. Goede kaarten zijn voldoende analoog aan het reële landschap en laten ons toe de weg van ons leven goed te plannen.

Ieder bouwt zijn kaart op op basis van mogelijkheden en beperkingen, vanuit cultuur- en systeemkenmerken, doorheen ervaringen, keuzes. Op basis van die kaart (betekenissen) bepaalt een persoon zijn gedrag. Welke weg ga ik nemen. De ervaringen die daar bij opgedaan worden, sturen de kaart (betekenissen) bij. Er ontstaan nieuwe of aangepaste wegen.

"Als individu ben je steeds in interactie met de realiteit". We geven onszelf een plaats in de realiteit door waarnemen en handelen. Waarnemen en handelen kunnen eigenlijk niet van mekaar gescheiden worden: in elke waarneming zit een aspect van actie (handelen) en in elke actie (handeling) zit een aspect van perceptie.

Betekenis



De realiteit waarnemen = betekenis geven

24/06/2011

Oplossingsgericht werken Tck-nieuwland
Luc Ceulemans

8

De realiteit waarnemen = betekenis geven:

Als therapeut of begeleider is het zeer nuttig om samen met cliënten die betekeniskaart te verkennen en door middel van nieuwe informatie en ervaringen (zoeken van uitzonderingen, differentiatieoefeningen, observatie- en doeopdrachten,...) alternatieve betekenissen (wegen) aan de kaart toe te voegen zodat andere keuzes (gedrag) mogelijk worden. Deze kunnen dan op hun beurt leiden tot nieuwe betekenisgeving. Wat je kunt ondernemen hangt mede af van de werkrelatie of het mandaat (zie flowchart of werkwijzer).

In het kader van therapie of begeleiding is het dan vooral zaak om de aandacht te richten op het heden en de toekomst, op de doelen van de cliënt, op wat werkt en hoe het werkt. Daarbij zoeken we tevens naar de capaciteiten van de cliënt en geloven we in de mogelijkheden om tot oplossingen te komen. De therapeut of begeleider leidt dit communicatieproces doelgericht.

"Niet weten" als basishouding:

Cliënten zoeken iemand die naar hen luistert en hen respecteert. Cliënten willen zich begrepen voelen. Naast authentieke aandacht en de hoop op verandering zijn dat de "niet specifieke factoren" die bepalend zijn of een therapie of een begeleiding succesvol kan zijn. Ze vormen tevens de basis om de werkrelatie (mandaat - werkwijzer) uit te bouwen.

Peter de Jong beschrijft dit "niet weten" als het leegmaken van je eigen hoofd en het loslaten van je eigen referentiekader om volledig te kunnen openstaan, zonder (voor)oordeel, voor wat cliënten brengen. Je vraagt cliënten om een uitgebreide beschrijving te geven van de situatie waarvoor of waarover ze met je in gesprek gaan. Hoe meer het verhaal geïllustreerd wordt met gedetailleerde beschrijvingen, hoe levendiger en concreter het wordt. Via verduidelijkende vragen laat je cliënten als het ware een beeld schetsen van het onderwerp alsof je het in een film ziet afspelen. Daarbij accepteer je het perspectief van de verteller. Dit versterk je **door niet verbale bevestiging en aanmoediging, samenvatten, herhalen en het gebruik van de**

woorden van cliënten. Hoe-vragen, circulaire vragen (cliënten vragen naar zijn of haar idee omtrent de mening of reactie van belangrijke derden) en ondersteunende complimenten kunnen ook nuttig zijn.

Dit "niet weten" heeft in hoofdzaak dus betrekking op de inhoud van het verhaal van cliënten en vertrekt tezelfdertijd ook vanuit een expertpositie van de therapeut die valoriserend optreedt vanuit de kennis en overtuiging dat iedere cliënt zijn eigen handleiding heeft. Dat het accepteren van het perspectief en referentiekader van cliënten niet hetzelfde is als het onvoorwaardelijk goedkeuren van zijn standpunten, is hier een belangrijke nuance.

Samengevat:

- ✓ Toon respect en accepteer het verhaal, vorm geen oordeel (≠ goedkeuren).
- ✓ Gebruik de taal en woorden van de cliënt.
- ✓ Tracht te visualiseren door uitgebreide beschrijvingen te vragen (wat, hoe, wanneer, wie).
- ✓ Hoe meer details er beschreven worden, hoe concreter het verhaal wordt.
- ✓ Bevraag steeds de drie aspecten van de gewoonte (zie verder): denken, voelen, doen.
- ✓ Vat samen, paraphraseer en controleer of je het verhaal correct begrijpt.
- ✓ Herkader.

Theorie van de gewoonte:

Ieders persoonlijkheid is de som van al zijn gewoonten. 95% Van wat we doen, doen we uit gewoonte; we maken de keuze om niet meer telkens te moeten kiezen. Als een gewoonte lijden veroorzaakt, wordt het een moeilijkheid of een symptoom.



Elke gewoonte is een "*gestalt*", een 3-eenheid van *cognitie* (logos), *emotie* (pathos) en *gedrag* (ethos). Dit laatste is een geheel van wat we effectief doen en datgene wat we menen dat we zouden moeten doen (persoonlijke moraal of eithos). Als deze te ver uit elkaar liggen, voelen we ons ongemakkelijk, willen we onze gewoonte aanpassen of moet er iets veranderen. Het doel van therapie /begeleiding is deze aspecten weer nader bij elkaar te brengen.

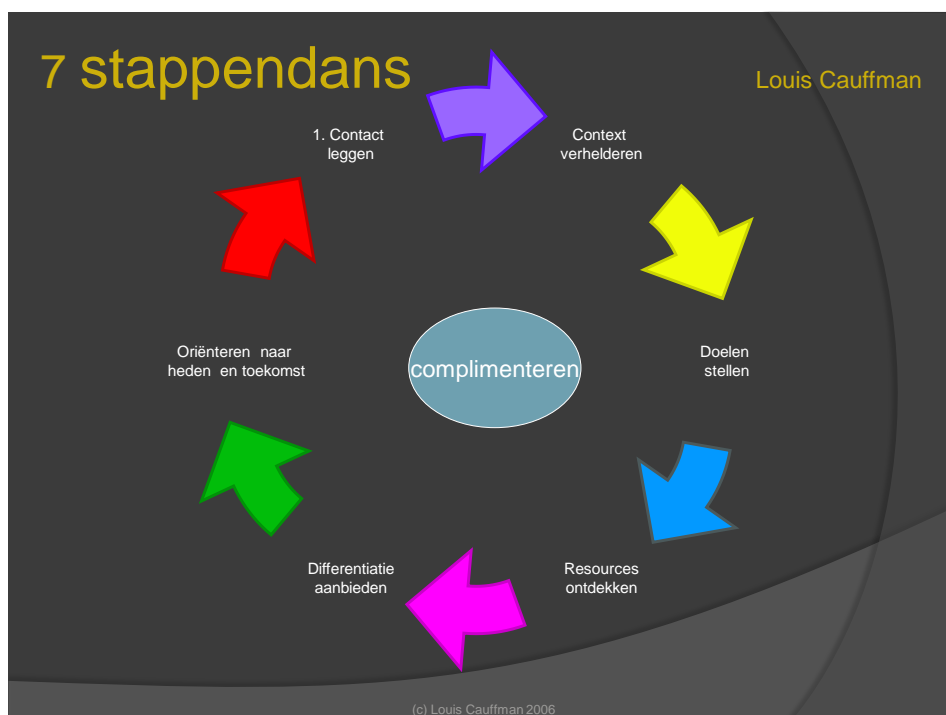
Een verandering in één aspect van een gewoonte, veroorzaakt tevens een verandering in de andere aspecten. Dit geeft aangrijpingspunten om via denken (betekenissen) en doen (gedrag) aan verandering te werken.

Elke gewoonte treedt bovendien op in een bepaalde situatie, *context* (Oikos).

Door onze gewoonten zijn we ingebed in de realiteit en dus ook in de systemische realiteit. Ook hier vinden we aangrijpingspunten om aan verandering in gewoonten te werken.

De zevenstappendans:

De zevenstappendans is een overzichtelijke samenvatting m.b.t. **hoe** we kunnen te werk gaan in de opbouw van de werkrelatie en het begeleidingsproces met cliënten, steeds in een relevante context. Wat je minder of meer op de voorgrond laat treden is de keuze van de therapeut of begeleider, waarbij hij zeer flexibel van het ene naar het andere kan "dansen". Elke dans begint natuurlijk steeds met de eerste stap, de uitnodiging of het contact leggen.



- ✓ **Contact leggen:** Installeren van de niet specifieke variabelen (zie hoger) met het "niet weten" als basishouding. Het initiatief gaat hier uit van de hulpverlener.
- ✓ **Context verhelderen:** Het ruimere kader waarin het verhaal, de klacht van cliënten zich afspeelt wordt verkend, met aandacht voor de individuele epistemologie of betekenissen (zie ook interventieniveaus en betekenisleer).
- ✓ **Doelen stellen:** We stellen de vraag wat cliënten willen bereiken tijdens de therapie of begeleiding. Dit kan maar hoeft niet verder te gaan dan het lopende gesprek: Wat moeten we bespreken opdat dit voor jou een nuttig gesprek is? Een doel is nuttig en

werkbaar als het realistisch is, eerder klein dan groot, haalbaar en belangrijk is voor cliënten, zeker enige inspanning vereist, geformuleerd wordt in gedragstermen, in aanwezigheid van iets en als het begin van een oplossing. Bij doelen die hieraan niet voldoen bestaat de opdracht erin om cliënten via oplossingsgerichte vragen te helpen zelf de doelen te laten vertalen tot ze werkbaar zijn..

- ✓ **Resources ontdekken:** Via o.a. het zoeken naar uitzonderingen op probleem- of symptoomgedrag. Uitzonderingen worden gezien als deeloplossingen die zich reeds manifesteren in het probleem. Hoe-vragen en circulaire vragen gericht op indirecte complimenten kunnen cliënten helpen hulpbronnen te ontdekken. Het verleden van cliënten kunnen we beschouwen als een opslagplaats van uitzonderingen en krachtbronnen. Hierbij heb je speciale aandacht voor positieve en succeservaringen, zaken die goed verliepen of waar erger voorkomen werd.
- ✓ **COMPLIMENTEN geven:** Als de werkrelatie de motor van de verandering is, vormen de complimenten de smeerolie. Naar de vorm zijn complimenten enkel nuttig als ze echt en gemeend zijn, relevant in de situatie, gebaseerd op de realiteit en correct afgestemd op de cliënt en de context. De formulering is best gericht op het doel en de troeven, eerder indirect dan direct.
- ✓ **Differentiatie aanbieden:** Cliënten denken vaak in "zwart-wit" termen en "alles of niets" tegenstellingen. Feiten in een werkbaar perspectief plaatsen en een dosis gezond relativiseringsvermogen bieden al heel wat grijstinten. Daarnaast zijn schaal- en differentiatievragen een handig hulpmiddel om met cliënten te zoeken naar meer nuance en een andere kijk op dezelfde realiteit.
- ✓ **Oriënteren op het heden en de toekomst:** Door de aandacht te vestigen op wat de cliënt niet wil veranderen of beter behouden en het formuleren van doelstellingen voor de toekomst, wordt er hoop geïnstalleerd op verandering. De continuerings- en mirakelvragen, of toekomstprojecties zijn hier zeer bruikbaar.

Oplossingsgericht taalgebruik:

Oplossingstaal is gericht op de beleving van cliënten en de verkenning van het perspectief omtrent moeilijkheden en mogelijke oplossingen. Het verlegt de focus van het probleem naar de doelstellingen, van het verleden naar het heden en de toekomst, is gericht op coöperatie, het zoeken van uitzonderingen, het ontdekken van hulpbronnen en installeert keuzemogelijkheden.

- ✓ Waar wil je het vandaag over hebben zodat dit gesprek nuttig kan zijn voor jou?
- ✓ Kan je me vertellen hoe je dat hebt gedaan?
- ✓ Je moet wel een goede reden hebben om...?
- ✓ Wat gaat er beter?
- ✓ En wat nog?
- ✓ Hoe hou je het vol om...?
- ✓ Wat is er anders als je...?
- ✓ Hoe kan ik je daarbij helpen?
- ✓ Wat kan je anders doen zodat ...?
- ✓ In welke mate maakt dit een verschil voor...?
- ✓ Waar ben je nog wel tevreden van, wat wil je zeker niet veranderen?
- ✓ Aan wat merk je dat...?
- ✓ Aan wat merkt je partner, zoon of dochter, moeder of vader dat...?

Andere kenmerken zijn:

- ✓ Acceptatie van wat cliënten zeggen in het gesprek, ook al is het antwoord niet het antwoord op de vraag die we stelden. Het is datgene wat cliënten willen dat we horen en weten.
- ✓ Voldoende ruimte voor het verhaal dat gebracht wordt.
- ✓ "Ik weet het niet" en stiltes zijn signalen dat cliënten werken en nadenken. Dit wordt gerespecteerd.
- ✓ Er wordt gestreefd naar beschrijvingen in termen van gedrag.
- ✓ Het betrekken van de context via circulaire vragen.
- ✓ De afwezigheid van kenmerken wordt omgezet in aanwezigheid: "wat gebeurt er dan in de plaats van...; wat doe je dan wel; wat is er dan anders?"
- ✓ Het peilen naar veranderingen bij anderen ten gevolge van gedragswijzigingen door cliënten.
- ✓ Positief en complimenterend taalgebruik.

Tck als oplossingsgerichte werkvorm:

De werkvorm:

Oplossingsgericht werken is naast een theoretisch denkkader vooral een doe-ding. Zo is het ook gegroeid. Vanuit ervaringen en vaststellingen van "wat werkt" is er beschreven "hoe" het werkt. Hetzelfde verhaal kunnen we ook op tck toepassen.

Tck of kamertraining werd binnen de vzw Nieuwland opgericht in 1982. Voor de oudere jongeren (18-21 jaar) die meer zelfstandigheid wensten en zochten, was het leven in de verticale leefgroepen niet meer echt nuttig. Met inspiratie vanuit Nederland, een jarenlange opgebouwde ervaring van de coördinator en de teams, een doordachte en gedurfde visie en een hele hoop gezond verstand, werd er een model uitgebouwd waarin jongeren en hun gezin begeleid werden. Niet om alle problemen op te lossen, maar vooral om verder op weg te kunnen, ook zonder hulpverleners. Van het vertrekpunt "we zitten vast" wordt er gewerkt naar "we kunnen weer verder". Veel van deze elementen passen perfect in het oplossingsplaatje.

Je kan tck het best vergelijken met **op kot gaan**. De jongeren hebben een eigen sleutel en deurbel, een budget (9,5 euro/dag) en heel wat vrijheid. Ze doen hun eigen inkopen, koken en wassen zelfstandig, ontvangen bezoek op de kamer, ook hun lief, en maken afspraken met de begeleider over wanneer ze elkaar treffen. Zo zijn de jongeren vrij om buiten school- of werktijd en de eventueel gemaakte begeleidingsafspraken zelf hun vrije tijd in te vullen. Ze hebben hier geen toestemming van de begeleiding voor nodig. In het weekend kunnen ze uitgaan tot 02.00 u (- 17j) of tot 's morgens 07.00 u (+ 18j). Er is niet altijd een begeleider in huis. De begeleiders zijn wel via een permanentie-gsm te bereiken.

We gaan ervan uit dat jongeren van 17 en ouder al heel wat zelfstandig kunnen en in andere zaken ondersteund moeten worden. De leeftijdsspecifieke ontwikkelingstaken vormen een uitgangspunt in de uitbouw van de werkvorm. We streven zo veel mogelijk naar **normalisatie** en stimulatie van de eigen en leeftijdsgebonden verantwoordelijkheden. Daarnaast blijven ze zoon of dochter van... De relatie tussen ouders en de jongere blijft een centraal gegeven in de werking: bezoek, toestemming vragen, samen activiteiten doen, beslissen. Jongeren en hun ouders worden in een actieve positie gezet. Niet ondergaan of uitvoeren, maar zelf kiezen en doen.

Opgroeien is in een problematische opvoedingssituatie net zo goed een periode van **ervaringsleren** en oefenen als bij andere jongeren. Oefenen betekent ook fouten maken en opnieuw beginnen. Jongeren leren keuzes maken, gevolgen inschatten en dragen, omgaan met de realiteit. Tck moet daar een kans toe bieden.

We trachten de regelset daarom tot een minimum te herleiden. Alleen rond echt noodzakelijke dingen zijn er regels. Over heel wat andere zaken kan er **onderhandeld** worden en afspraken worden in overleg gemaakt. Er wordt ook duidelijk gemaakt wat echt niet kan en de redenen die we daarvoor hebben. Anderzijds wordt waar nodig en waar het kan de toestemming van ouders of verwijzer gevraagd en beslissen we niet steeds zelf. Op deze wijze kunnen we ook heel wat onnodige weerstand vermijden en kan de juiste verhouding tussen jongere en ouders hersteld worden.

Begeleiding op maat en op vraag van de cliënt vertrekt vanuit een focus op de **individuele begeleiding** van elke jongere en zijn gezin, vanuit een interesse voor en in functie van de uitbouw van de individuele bestaande leefwereld in relatie met het gezin en de maatschappelijke realiteit. Ook hier kunnen we heel wat minder nuttige zaken die weerstand oproepen voorkomen.

Alles wat goed is voor de betrokkenen wordt behouden en ondersteund. Het vertrekpunt zijn de **wensen en plannen** vanuit de jongere en zijn gezin. Voorbeelden zijn: jongeren die bij ouders en grootouders langs gaan, blijven eten en eventueel (na afspraak) blijven overnachten/ ouders die langskomen, zoon of dochter oppikken en samen gaan shoppen of inkopen doen, de was meenemen/ een hobby/ vakantie- of weekendjob/ een festival/ een aankoop waar ze zelf voor gewerkt of gespaard hebben/ Zus, 19 en in tck, gaat met haar jongere broer, 14, die nog thuis is, kleren kopen. Ze trekken een dag met de trein naar Brussel/ De oudste zoon van mama heeft geen werk en verblijft in tck. Ze rekent op zijn hulp bij de inrichting, schilderen en plakken, en de verhuis naar een nieuwe sociale woning. Hij is drie dagen en nachten thuis/ Inzet van ouders en jongeren worden toegelaten en uitvergroet.

De begeleidingsrelatie:

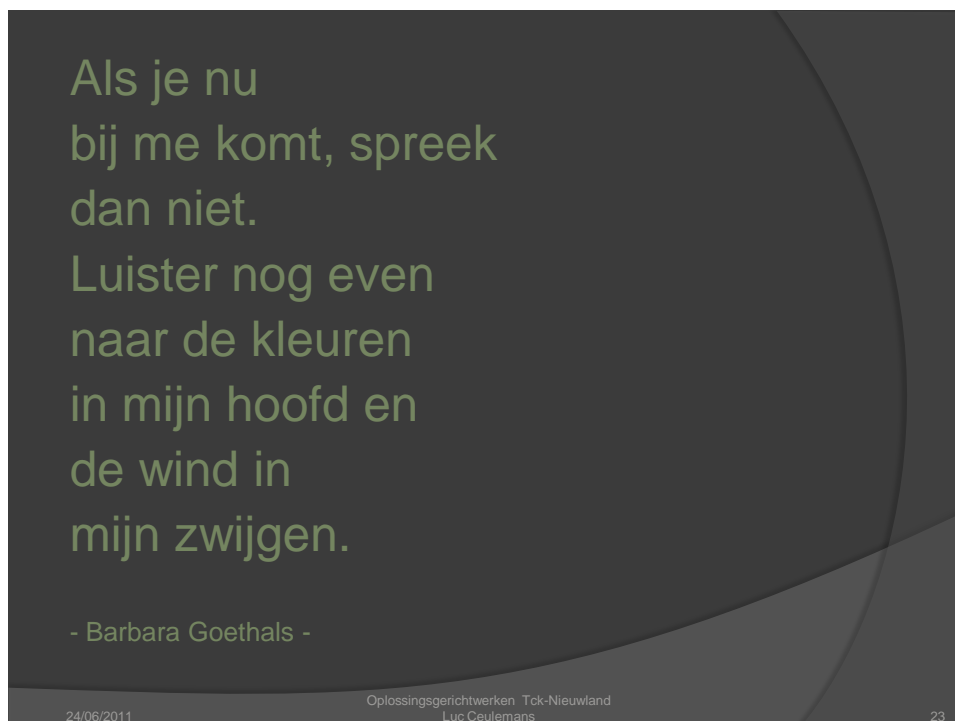
Vanaf het eerste moment gaan we doelbewust op weg met de jongeren en hun gezin. Hierbij is contact leggen, een **werkrelatie opbouwen** en oplossingsgerichte taal zeer belangrijk. We beschouwen de **begeleidingsrelatie als de motor** van het begeleidingsproces.

Van fundamenteel belang is een onvoorwaardelijk respectvolle en positieve houding ten aanzien van alle betrokkenen. Vanzelfsprekend, maar niet eenvoudig. We gaan ervan uit dat (binnen de maatschappelijke normen) ieder het beste gedaan heeft wat hij of zij kon met de mogelijkheden waarover hij of zij beschikt. En mensen maken daarbij fouten. Wiens schoenen men draagt,... kan een nuttige denkoefening vormen om hierbij stil te staan.

Jongeren en ouders vinden het bovendien meestal niet leuk om telkens opnieuw aangesproken en bevraagd te worden over gebeurtenissen uit het verleden. Ouders voelen zich snel in vraag gesteld en schuldig.

Een respectvolle benadering van cliënten als gelijkwaardige partners in de hulpverlening begint bij het onthaal. Mensen brengen aan wat zij nuttig vinden in het kader van het hulpverleningsproces dat opgestart wordt. We peilen meteen ook naar hulpvragen, doelen, troeven en uitzonderingen op het probleem. We richten ons op het hier en nu en de nabije toekomst. Als we op de hoogte zijn van andere zaken via de verslaggeving, dan wordt dit zeker aangegeven en gevraagd of het nuttig kan zijn om (eventueel later) daarover te spreken. We proberen mensen vooral gerust te stellen en "au serieux" te nemen.

"**Luisteren**" en "**oplossingstaal**" zijn de smeerolie van onze motor. Het lijkt eenvoudig. Het is hard werken.



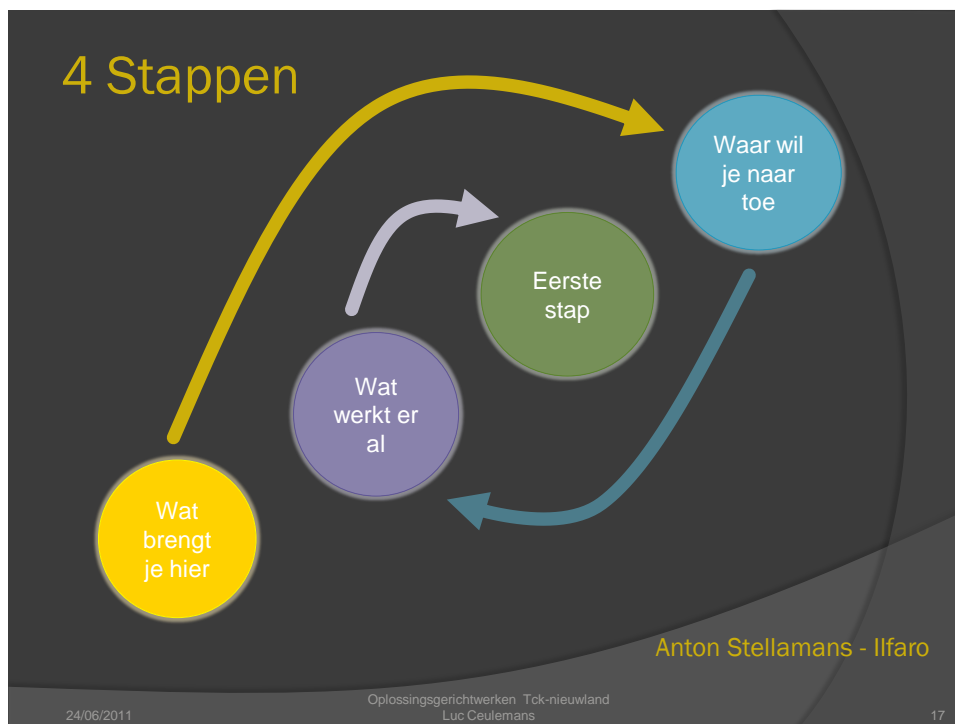
We vertrekken vanuit een houding van "niet weten", nieuwsgierig naar de persoonlijke kijk van cliënten op hun leefwereld en moeilijkheden, het referentiekader, hoe cliënten de realiteit ervaren en betekenis geven, wat hun gewoontes zijn. Dat bepaalt immers hun gedrag, hoe ze moeilijkheden aanpakken en er mee omgaan. Daarin vinden we heel wat materiaal (troeven en uitzonderingen) en aanknopingspunten.

Een viertal vragen (Stellamans naar Insoo Kim Berg) zijn daarbij een houvast, in elk gesprek, in elke begeleiding:

- ✓ Wat brengt je hier?
- ✓ Waar wil je naar toe/wat wil je dan?
- ✓ Wat werkt er al?
- ✓ Wat is een volgende stap?

Dit wordt verder verduidelijkt met "Wat en Hoe"-vragen en is vooral gericht op uitzonderingen en successen. Als mensen nog geen werkbare doelen formuleren, gaan we op zoek naar wat ze vooral willen behouden, hoe ze het in deze moeilijke omstandigheden volhouden, wat hen kracht geeft: "En wat nog?" "Je hoeft het me niet te vertellen, toch interesseert het me enorm hoe je dat hebt aangepakt, hoe je dat volhoudt, hoe je er mee omgaat. Zou je me iets kunnen vertellen over hoe je dat doet? Hoe reageren je ouders daarop? En wat is jouw reactie daarop?"

In een begeleidingssituatie wordt dit met regelmaat afgetoetst aan de informatie die ons ter beschikking werd gesteld door verwijzers en de opdracht waarin de begeleiding kadert. Hoe reageren jongeren op deze informatie? Wat is hun visie op deze informatie? Hoe gaan we om met de opdrachten die toegewezen zijn of beperkingen die opgelegd worden? Hoe kunnen we dit nuttig aanwenden om de eigen doelen te bereiken. Kan de begeleiding iets betekenen voor de jongere om een antwoord te formuleren op of uit te zoeken hoe hiermee om te gaan?



Complimenten die je meent en die verband houden met hun troeven en doelen, kunnen de werkrelatie versterken. Echtheid en authenticiteit geven complimenten een sterk karakter.

Oplossingsgerichte taal plaatst gedrag in de juiste context en differentieert. Altijd of nooit wordt genuanceerd.

Mijn zoon heeft wat moeilijkheden om zijn concentratie een gans uur bij de les te houden. Is zijn concentratie gestoord of heeft hij concentratiestoornissen? Hij kan uren in een boek lezen of zich concentreren op de analyse van een oude radio!

Oplossingstaal bestaat uit een **open, eerlijke en duidelijke communicatie**, een dialoog met inspraak en grenzen. Neem de inbreng en vragen van cliënten ernstig. Geef aan wat je weet en wat je niet weet. Maak duidelijk wat we als hulpverlener wel of niet kunnen doen of waar we wel of niet kunnen aan meewerken. Speel open kaart over wat we met wie hebben besproken, wat er opvalt? Vraag ook toestemming om bepaalde acties te ondernemen en geef aan waar er geen inspraak is. Open verslaggeving en maximale betrokkenheid van jongeren en hun gezin als er beslissingen moeten worden genomen, bevorderen een nuttige werkrelatie.

De wijze waarop we Tck vorm geven (1) en de opbouw van de begeleidingsrelatie (proces) vanuit een oplossingsgericht denkkader(2) vormen de twee kernbestanddelen van het aanbod dat we aan cliënten bieden. Qua vaardigheden en visie zetten we hierop in. Door vorming, opleiding en evaluatie streven we naar vakkundigheid en bekwaamheid. Het is ons vak, ons beroep.

Maar we kunnen het natuurlijk niet alleen. Partners in de hulpverlening bepalen mee de evolutie en de mogelijkheden binnen het ganse hulpverleningsproces.

Mandaten:

De inhoud van de begeleiding wordt vooral bepaald door cliënten in samenwerking met verwijzers en andere diensten. Daarnaast is de dagelijkse realiteit zoals deze zich voordoet op school, het werk en door allerlei zaken en feiten die gebeuren, sterk bepalend. Met deze gegevens gaan we telkens opnieuw aan de slag. Op alle niveaus hebben we hier met mandaten te maken (jeugdrechtbank, schooldirectie, administratie, politie,...). Het juist inschatten en nuttig gebruiken van deze mandaten helpt ons een grote stap vooruit.

Het afbakenen van verantwoordelijkheden, duidelijkheid scheppen over wie waar zeggingschap over heeft en dit voor onszelf, de jongere, de ouders, de verwijzer en andere partners uit de realiteit, maakt helder waarmee we wel en (nog) niet aan de slag kunnen. Het schept ook klaarheid rond wie we moeten aanspreken om aan specifieke doelen te kunnen werken.

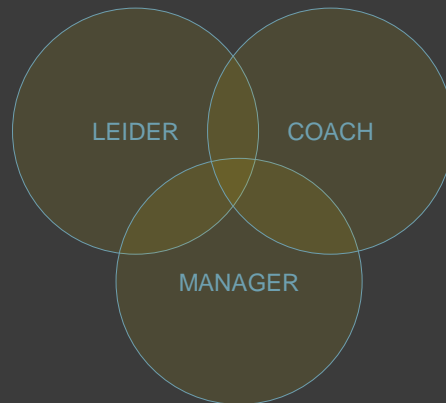
Het gevolg is dat we verantwoordelijkheid plaatsen bij en delen met de **juiste betrokkenen**. Ouders worden geïnformeerd en uitgenodigd om mee te denken. Waar het hoort of kan (-18, CBJ) blijft het hun verantwoordelijkheid om over heel wat onderwerpen te beslissen. De verwijzer wordt ingelicht en om toestemming gevraagd, de school gecontacteerd. De jongere wordt beluisterd, heeft inspraak en maakt keuzes. We doen appèl op hun deskundigheid, hun betrokkenheid en hun verantwoordelijkheid. Er worden voorstellen uitgewerkt waar ieder mee kan leven. Het gaat niet om onze doelen, maar om het groeiproces van het gezin. Durven loslaten en delen van verantwoordelijkheid is essentieel. Ouders en jongeren worden hiermee in een actieve positie gezet.

Als er voor een min 17 jarige toestemming nodig is van de ouders om vb. langer weg te blijven voor een speciale fuif, van school te veranderen, geld van de rekening te halen, dan vragen we dit ook. Zoals met de jongeren alles in overleg gebeurt, zo gebeurt dat ook met de ouders.

Ons mandaat als begeleider betreft de werkvorm Tck. Hier bepalen wij hoofdzakelijk (binnen het kader van decreten en wetten) de grenzen en spelregels: de organisatie van het verblijf en de dagelijkse werking, leefregels en afspraken, de mogelijkheden om in te gaan op individuele vragen. Daarnaast werken we hard om mandaat te verwerven in de begeleidingsrelatie. Toestemming verwerven om met de jongere en het gezin op weg te gaan i.f.v. concrete doelen (zie werkwijzer).

Dit brengt ons vervolgens bij het gegeven dat het mandaat dat je als begeleider opneemt of uitvoert niet eenduidig is. Afhankelijk van de concrete taak die je opneemt, zet je noodzakelijkerwijze een andere hoed op. Meestal ga je in gesprek met de jongere of ouders rond hun hulpvragen en doelstellingen. Samen zet je stappen en ben je als begeleider eerder een **coach**. In tck leven natuurlijk meerdere jongeren die elk hun specifieke vragen stellen of aandacht nodig hebben. Als **manager** probeer je dit goed te organiseren. Soms worden er leef- of grensregels overtreden en neem je verantwoordelijkheid op. Je stelt grenzen. Je neemt de situatie in handen vanuit een **leiders**positie. Deze drie posities combineren binnen het mandaat van een begeleidingsrelatie vraagt heel wat vaardigheid en open communicatie. Oplossingsgericht taalgebruik kan je hierbij helpen.

Mandaten: Trilemma



Louis Cauffman

(c) Louis Cauffman 2006

De **verwijzer** geeft ons van bij de start van een begeleiding een bepaalde **opdracht** en een tijds kader mee waarbinnen we moeten werken. We gaan samen met cliënten op zoek, indien ze dat wensen, om daaraan tegemoet te komen. Als cliënten dat niet haalbaar zien, bekijken we hoe we daarmee omgaan om erger te voorkomen. Tevens gaan we op zoek naar alternatieven waarmee we toch aan de opdracht tegemoet komen of er minstens over kunnen onderhandelen. Dit geeft de kans om samen met de jongere en het gezin op weg te gaan, naast en achter hen te gaan staan op weg om hun streefdoelen te bereiken. De afgelegde weg wordt ook weer afgetoetst. Kunnen we zo verder of net niet? Open en klare communicatie is hier van belang.

Ten slotte is er **de realiteit**: de leerplicht, de school, samenlevingsregels, de politie, de VDAB, het OCMW, externe hulpverleners enz. De jongeren in Tck leven ten volle in deze realiteit. Ouders ook. Met dit gegeven en alle gebeurtenissen die zich voordoen, gaan we aan de slag. Gelukkig doen de tijd en heel wat geduld ook goed hun werk.

Team:

Ter ondersteuning wordt er op **team** gesproken en nagedacht over de drie bovengenoemde aspecten. Het team is de ruimte waar we als collega's samen kunnen nadenken en zoeken hoe we verder gaan met de cliënten. Hier zetten we bewust een oplossingsgerichte bril op. Hoe kunnen we naar deze situatie, deze jongere, dit gezin kijken en erover spreken zodat we een context kunnen scheppen waarin wij hen maximaal kunnen ondersteunen om aan de door hen geformuleerde doelen te kunnen werken. Daarvoor gebruiken we een aantal handvaten (zie verder). De fundamenten worden hierbij al kort weergegeven:

Drie uitgangspunten die de basis vormen van een goede teamwerking:

- ✓ **Ervaring:** collega's vanuit verschillende opleidingen die niet onbeslagen op het ijs komen.
- ✓ **Gezond verstand:** ondanks alle kennis en opleiding werkt simpel vaak het best.
- ✓ **Oplossingsgericht:** Een methodische aanpak die vertrekt vanuit betekenis, keuze en doelen.

Vier vragen die ons helpen:

- ✓ **Wat?** Betreffende het betekenisverhaal, de moeilijkheden, de hulpvragen.
- ✓ **Wanneer?** Betreffende het mandaat, de begeleidingsrelatie, de werkwijzer.
- ✓ **Hoe?** Betreffende de 7-stappendans, strategie en technieken.
- ✓ **Wie?** Betreffende de mandaten binnen en extern aan het team.

4 vragen

- ✓ Wat → Betekenisverhaal
- ✓ Wanneer → Werkwijzer
- ✓ Hoe → 7 stappendans
- ✓ Wie → Mandaten

24/06/2011 Oplossingsgericht werken Tek-nieuwland Luc Ceulemans 7

Wat:

Tijdens de teambesprekingen zetten we bewust een oplossingsgerichte bril op. De eerst vraag is wat er nuttig is om tijdens het team over te spreken. Wat is de huidige situatie en wat wordt er aan het team gevraagd? Wat is het doel van deze bespreking? Vervolgens vertrekken we steeds van het referentie- of betekenis kader van cliënten (epistemologie) en de feiten uit de realiteit. Wat vertellen ze ons, wat weten we wel of juist niet? Interpretaties van feiten door hulpverleners of eigen invullingen worden zoveel als mogelijk gemeden. Informatie, ervaringen en het verhaal van cliënten worden gekaderd in het systeemdenken, de betekenisleer en de theorie van de gewoonte . Feiten worden in de juiste context geplaatst. We gebruiken schalen om te differentiëren en uit een zwart- wit denken te ontsnappen. Een complimentenstorm helpt ons om steeds weer de mogelijkheden en sterke kanten van cliënten te zien. Dit kan ook ten aanzien van de weg die we in de begeleiding al afgelegd hebben.

Wanneer:

Daarna bekijken we de moeilijkheden waarvoor we staan en toetsen ze aan de werkwijzer of flowchart die ons helpt om het mandaat in te schatten en te bepalen wat we wel en ook nog niet kunnen doen.

Er wordt gewerkt met oplossingsgerichte hypothesen die nuttig zijn voor de cliënt. Deze zijn positief geformuleerd, dynamisch, circulair en gebaseerd op waarneembare feiten en op de functie van symptomen en op troeven van de jongere en het gezin.

Hoe:

We bepalen nuttige doelen met en voor het team en spreken een strategie af. Hier biedt de 7 stappendans van Louis Cauffman heel wat houvast.

Wie:

Hoger werd al beschreven op welke wijze het juist inschatten en inzetten van mandaten een verschil kan uitmaken dat werkelijk een verschil en dus zeer nuttig is.

Met de 4 stappen of vragen van Anton Stellamans doe je op een andere manier net hetzelfde:

- ✓ Wat brengt ons hier?
- ✓ Waar willen we naartoe?
- ✓ Wat werkt er al?
- ✓ Wat is een volgende stap?

Cliëntbespreking:

In een team komt men vanuit verschillende invalshoeken en verantwoordelijkheden in contact met de jongere, het gezin of de context en elkaar (individuele- of ouderbegeleider, psycholoog, coördinator, nachtverantwoordelijke). In een teamvergadering worden alle belangrijke feiten, problemen, observaties, vragen, ervaringen samen gelegd, meestal met het doel om te bepalen hoe je verder kan met cliënten.

De dagelijkse realiteit in de bijzondere jeugdzorg (en ook elders) zorgt ervoor dat we vooral overstelpt worden met wat moeilijk gaat, verkeerd gaat of helemaal niet lukt. Machteloosheid na de volgehouden inspanningen komt wel eens de kop op steken. Hoe moet dit verder?

Door andere (oplossingsgerichte) vragen te stellen, vinden we misschien een uitweg en kunnen we weer aan de slag. Is dit nuttig?

Een eerste bespreking op team volgt steeds enkele weken na de opname van een jongere in Tck. Naar vorm en werkwijze verschilt deze eerste bespreking van volgende besprekingen door de aard van de situatie. Cliënten zijn pas gestart met een begeleiding en ons nog grotendeels onbekend.

Een casusbespreking wordt gepland op vraag van de begeleiding of in functie van de opmaak van een handelingsplan of evolutiebespreking, meerderjarigheid of overstap naar een bzu-begeleiding.

Bij de start:

We hanteren een vaste structuur:

Doel:

- ✓ **Informeren** van alle teamleden over de aangemelde en opgenomen jongere en zijn gezinscontext. Dit op niveau van de feitelijke gegevens, de aangebrachte verslagen en de huidige moeilijkheden.
- ✓ Een eerste **kennismaking met het betekenisverhaal** (denken, doen en voelen, context) zoals het ons gebracht werd door de verschillende partijen (ouders, jongere, verwijzers).
- ✓ **Een overstap** maken van een probleemgerichte benadering naar een **oplossingsgerichte benadering**. Inventariseren van moeilijkheden, mogelijkheden, hulpvragen en doelen.
- ✓ Een eerste inschatting van de **mandaten en werkrelaties**.
- ✓ Formuleren van **oplossingsgerichte werkhypothesen**.
- ✓ Bepalen van **procesdoelstellingen** en strategie.

Werkwijze:

- ✓ De **epistemologie**. Het (oplossings)genogram wordt gebruikt als kapstok en informatiebron om het betekenisverhaal (semantiek) van cliënten zichtbaar te maken.
- ✓ De aangebrachte feiten en verhalen uit verslagen en opnamegesprekken vormen het uitgangspunt voor enkele **oplossingsgerichte vragen**.
- ✓ **Hoe kijken wij als team** naar dit cliëntensysteem? Wat valt er ons op, welke vragen rijzen er?
- ✓ Er wordt een inventaris gemaakt van de aangebrachte **moeilijkheden en hulpvragen**.
- ✓ De **resources en copingmechanismen** worden opgelijst. Deze worden aangevuld met **complimenten en positieve conotaties** vanuit het team.

- ✓ De prille werkrelatie met de jongere, de ouders, de verwijzer wordt gesitueerd op het **stroomdiagram** (flowchart). De **mandaten** van het team, de teamleden worden bekeken.
- ✓ De **mogelijkheden en beperkingen van het team** worden besproken.
- ✓ We formuleren een aantal werkbare **oplossingsgerichte werkhypothesen**.
- ✓ De eerste **doelstellingen** voor het handelingsplan worden opgemaakt.
- ✓ Er worden afspraken gemaakt rond **aanpak en strategie**.

Verderop:

Een tweede of latere bespreking verloopt gedeeltelijk anders. We zijn al een heel eind op weg met de jongere en zijn of haar gezin en komen tot nieuwe inzichten, vaststellingen en vragen. Er moet een evolutieverslag gemaakt worden. Een begeleiding loopt moeilijk of helemaal niet. Er ontstaan nieuwe hulpvragen. De leefsituatie van cliënten is grondig gewijzigd. Op vraag van een individuele of ouderbegeleider, op aangeven van de coördinator wordt een casusbespreking gepland.

Afhankelijk van de situatie en de vragen van het team rond een specifieke casus wordt een bespreking voorbereid. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van oplossingsgerichte technieken.

Doel:

- ✓ Inventariseren van de **vragen en moeilijkheden** van het team.
- ✓ Onderscheid maken tussen **problemen en beperkingen**.
- ✓ **Erkenning** voor de inzet, het engagement en het geleverde werk.
- ✓ **Mogelijkheden** van het team onderzoeken. Inschatten van **mandaten**.
- ✓ **Doelbepaling**: wat wil je als begeleider, team bereiken?
- ✓ Oplossingsgerichte handvaten aanreiken om verder te werken aan de **werkrelatie** met cliënten.
- ✓ **Strategie** bepalen en nieuwe **afspraken** maken.

Werkwijze:

- ✓ Uitgaande van de specifieke moeilijkheden die aangebracht worden, wordt er gekozen voor een oriëntatie gericht op **het heden** (behouden en versterken van wat (nog) goed gaat) of een oriëntatie gericht op **de toekomst** (wat wil je bereiken).
- ✓ We stellen copingvragen, bekijken wie en wat er belangrijk is in het systeem, geven directe en indirecte complimenten, zoeken uitzonderingen, gebruiken schalen, stellen de mirakelvraag,....
- ✓ We trachten het verschil in evolutie van de verschillende gezinsleden te matchen.
- ✓ Ter ondersteuning wordt er gewerkt met **schema's** die het oplossingsgerichte denken concretiseren en samenvatten (flowchart, de gewoonte, zeven stappendans, formuleren van doelstellingen, e.a.).
- ✓ Ten slotte worden er nieuwe **hypothesen** geformuleerd en **werkafspraken** gemaakt.

Externe Ondersteuning:

Met regelmaat wordt er beroep gedaan op externe ondersteuning. Themaspecialisten of andere hulpverleners worden uitgenodigd om samen met het team rond een casus te werken. Het gaat hierbij vooral om thema's en situaties waarbij we extra kennis en ondersteuning nuttig kunnen gebruiken. Voorbeelden zijn autisme, psychiatrische beelden en medicatie, meerdere hulpverleners in een gezin, ...

De eerste keer:

Het genogram (epistemologie):

Een eerste cliëntbespreking na de opstart van een nieuwe begeleiding vangt aan met de toelichting en bevraging van het genogram. In functie van de eenduidigheid maken we bij de opmaak gebruik van de symbolen en technieken die ons aangereikt werden vanuit het contextuele denken. We overlopen de beschikbare informatie op niveau van de feiten (eerste dimensie), de psychologie en de relaties (tweede en derde dimensie). De individuele en de ouderbegeleider brengen de informatie aan vanuit de opnamegesprekken met de jongere en de ouders, de eerste begeleidingsgesprekken en de verslaggeving. Vragen en onduidelijkheden komen aan bod. Het genogram wordt in het groot uitgetekend en zichtbaar gemaakt voor iedereen rond de tafel. Aanvullingen vanuit het team kunnen toegevoegd worden.

Enkele aandachtspunten:

Het is hierbij van belang goed te bewaken welke informatiebron (wie of wat) ons wat vertelt, waar de verschillende informatiebronnen elkaar aanvullen of eerder een ander verhaal schetsen. In een gezin komen immers verschillende betekenisverhalen samen (ouders, jongere, andere betrokkenen). Daarnaast ontwikkelen zich ook informatiestromen vanuit de verwijzer en hulpverleners die vanaf de opstart van het hulpverleningsproces deel uitmaken van het geheel.

Een ander belangrijk aspect dat we in de aandacht houden, is datgene wat we niet weten. Dit behoedt om voortijdige conclusies/hypothesen te formuleren. De houding van "niet weten" blijft een centraal uitgangspunt. Het helpt ons oog en oor te hebben voor wat de verschillende betrokkenen in het gezin denken, voelen en doen. Vergelijking met situaties uit het verleden wordt vermeden.

Het geheel van de verschillende verhalen kan ons bij aanvang ook een beeld schetsen van de gezins- en de sociale cultuur waarin cliënten leven, een geheel van waarden en normen, context en gewoonten die medebepalend zijn voor de wijze waarop ze al dan niet moeilijkheden ervaren en oplossingen vinden.

Verder is het nuttig om eventueel verschillende contexten te onderscheiden waarin cliënten problemen ervaren. Alle problemen doen zich niet overal voor. Als iets moeilijk gaat thuis, is dat dan ook zo op school of in de voorziening? Gedraagt de jongere zich anders t.a.v. vader dan t.a.v. moeder?

Dit alles wordt benaderd vanuit een respectvolle houding t.a.v. alle betrokken partijen, zonder oordeel over inhoud van keuzes. We laten ons persoonlijke referentiekader los.

Oplossingsgerichte vragen:

Na de eerste informatieronde kan het nuttig zijn om stil te staan bij de eerste indrukken die het genogram, beschouwd als een samenvatting van de ons bekende informatie, bij de teamleden nalaat. Wat valt er op?

Hier gaat het dikwijls over elementen die onze aandacht trekken omdat ze zo prominent aanwezig zijn. Voorbeelden zijn o.a. een lange hulpverleningsgeschiedenis, een zeer ruime of

omgekeerd een kleine familie, een familiekenmerk dat steeds terugkomt, een sterkte, een gewoonte over de generaties, vele scheidingen,....

Het is belangrijk om hierbij stil te staan omdat we op deze wijze zicht krijgen op hoe wij als team in eerste instantie naar dit gezin kijken. Ook dat beeld is medebepaald door de context waarin we als hulpverlener functioneren. Tegelijkertijd kan het ook verrassende elementen naar voor brengen die we gebruiken om oplossingshypothesen te formuleren en verder te kunnen bevragen of toetsen.

Tijdens een volgende stap kunnen we aan de hand van een aantal vragen onze manier van kijken oplossingsgericht bijsturen. Wie en wat is er belangrijk voor deze cliënten (jongere en gezin)?

- ✓ Wat zijn typische zaken in dit gezin?
- ✓ Wat zijn de sterktes binnen het systeem?
- ✓ Hoe hebben ze problemen in het verleden opgelost, aangepakt?
- ✓ Wordt er over uitzonderingen gesproken? Door wie? In welke situatie?
- ✓ Waar maken ze gebruik van mogelijkheden, hulpbronnen. Zijn ze zich daarvan bewust?
- ✓ Welke zaken maken een verschil uit in positieve zin?
- ✓ ...

Complimentenstorm:

Om ons vizier helemaal af te stellen, doen we met gans het team een complimentenstorm. Een systematische opsomming van alle sterke punten uit het verhaal van de jongere, zijn gezin, van de verwijzer en de zaken die wij hen na een korte tijd als compliment kunnen meegeven.

Desgewenst kan je dit opsplitsen naar de verschillende gezinsleden en het gezin in zijn geheel. Om het sterker en zichtbaar te maken wordt alles opgeschreven op een schrijfbord of "flip-over". Een aantal vragen kunnen hierbij helpen:

- ✓ Wat lukt er wel nog in dit gezin?
- ✓ Hoe doen ze dat?
- ✓ Hoe heeft dit gezin, deze jongere het volgehouden doorheen de voorbije moeilijke periode?
- ✓ Wat (wie) heeft er een verschil gemaakt?
- ✓ Wie zijn de sterke figuren in de context?
- ✓ Op welke manieren hebben zij bijgedragen?
- ✓ Welke oplossingen hanteren de verschillende betrokkenen?
- ✓ Hoe gaan ze om met beperkingen?
- ✓ Over welke (overlevings)vaardigheden beschikken de cliënten?
- ✓ Wat is voor hen belangrijk?
- ✓ ...

Vanuit de complimentenstorm kunnen positieve connotaties groeien van problemen of symptomen, zodanig dat hun mogelijke nuttigheidswaarde voor de jongere en het gezin duidelijk wordt.

Deze oefening heeft als groot voordeel dat je na het verhaal dat via het genogram gebracht werd, meestal gevuld met een resem problemen en beperkingen, weer vrijer kan ademen. Je ziet weer aanknopingspunten, een evenwichtiger verhaal en vooral de manier waarop de symptomen ook (deels) een oplossing (kunnen) zijn voor de jongere en het gezin. De manier waarop mensen door een moeilijke periode worstelen en het toch zo goed mogelijk trachten te doen.

Vanuit deze benadering kan ook het respect groeien voor de inzet van betrokkenen, begrip opgebracht worden voor een aantal keuzes die gemaakt werden en vooral het "oordelen over" voorkomen worden. Dit is meteen een goed uitgangspunt voor de verdere uitbouw van de werkrelatie gebaseerd op authentiek respect en het zich begrepen voelen van de verschillende partijen.

Varianten:

Omdat het voor vele collega's soms een stap te ver is om alles door een positieve bril te bekijken, kan er ook gewerkt worden met twee lijsten. Aan de ene kant van het bord schrijf je de moeilijkheden die aangegeven worden met aanduiding van de bron, aan de andere kant lijst je de zaken op die nog wel goed gaan. Dit kan trouwens voorafgaandelijk aan de complimentenstorm gedaan worden.

Als je de lijst met de moeilijkheden overloopt, kan er ook met de groep bekeken worden wat men eerder als probleem of eerder als een beperking beschouwt. Een beperking wordt hier niet alleen bepaald door het feit dat er geen oplossing denkbaar is, maar kan ook zo gezien worden dat in de gegeven omstandigheden er zeker tijdelijk geen oplossing denkbaar is. Het is ook belangrijk een onderscheid te maken door wie een moeilijkheid als een probleem of een beperking wordt beschouwd. Daarbij kan het standpunt van een team verschillend zijn van de betekenis die door de cliënten wordt aangegeven.

Welke ingangspoort of techniek ook gebruik wordt, het is steeds het doel om te kijken naar krachten van het gezin (hoe houden ze het vol), uitzonderingen die zich al voordoen (het probleem doet zich niet altijd voor) en wat er ondanks alle klachten wel nog goed gaat (coping) en waaraan niets moet veranderen of wat behouden moet blijven (continuering).

Peter De Jong hanteert een schema in drie kolommen waarbij de eerste bestaat uit "wat of wie belangrijk is voor een cliënt". In de tweede kolom wordt dit vertaald naar doelen en wensen toe die daaruit voortkomen. De derde kolom beschrijft dan de hulpbronnen die bij het realiseren van deze doelen kunnen gebruikt worden en de (deel)successen die cliënten reeds behaalden..

Inschatten van de werkrelatie of mandaat:

Vanaf nu kunnen allerlei lijsten opgemaakt worden (in zoverre dit nog niet aan bod kwam) van

- ✓ de moeilijkheden zoals ze door cliënten, zowel jongere, ouders, als verwijzers worden naar vorgebracht,
- ✓ de hulvragen die ze daarbij eventueel formuleren en de mogelijke (deel)oplossingen die ze eventueel zelf al aanbrengeen,
- ✓ de doelstellingen die al verwoord werden,
- ✓ mogelijke perspectieven voor de toekomst.

Hierbij kan aan de hand van de flowchart dat als basisschema op posterformaat in het teamlokaal aanwezig en zichtbaar is, nagegaan worden met de teamleden of:

- ✓ het eerder om problemen dan wel beperkingen gaat,
- ✓ er hulvragen zijn en ze eerder expliciet (uitgesproken) of impliciet aanwezig zijn,
- ✓ de hulvragen werkbaar zijn of niet,
- ✓ cliënten al gebruik maken van hulpbronnen die ze al of niet zelf (h)erkennen.

Hypotheses:

Tijdens de voorgaande besprekingen zijn er onvermijdelijk al heel wat hypotheses geformuleerd waar met het team in de nabije toekomst rond gewerkt kan worden. Zaak is deze als voorlopige werkinstrumenten te zien en ze zo te formuleren dat ze

- ✓ nuttig zijn voor de cliënt en het team (niet waar of onwaar),
- ✓ circulair i.p.v. lineair,
- ✓ in functie van het bereiken van de geformuleerde doelstellingen,
- ✓ een suggestie zijn voor de betekenis of de functie van het symptoom,
- ✓ gebaseerd zijn op observeerbare feiten i.p.v. interpretaties,
- ✓ gebaseerd zijn op sterktes of hulpbronnen.

Als een hypothese niet meer nuttig is, achterhaald, tegengesproken of ontkracht wordt, laat je deze best achterwege wegens niet meer bruikbaar. Hypotheses moeten dynamisch zijn en positief geformuleerd. Meerdere hypotheses houden ons blikveld breed en open, wat meer kans geeft op succes.

Doelstellingen:

Bij de opstart van een begeleiding vormen de hulpvragen, wensen en toekomstplannen van de jongere en het gezin steevast het uitgangspunt. De verwijzer en/of eventueel andere diensten formuleren eveneens verwachtingen of opdrachten. Ten slotte komen ook teamleden al snel met mogelijke werkdoelen voor de jongere, het gezin of de begeleiding op zich aandragen. Het is een hele opgave om in het geheel van al deze doelen het overzicht te bewaren en te bepalen welke doelen nuttig en werkbaar zijn, op welke wijze en wanneer ze nuttig ingezet kunnen worden.

Een oefening om orde te scheppen in de aangebrachte doelstellingen bestaat erin om ze onder te brengen in een schema dat bestaat uit verschillende velden. De velden ontstaan door de combinatie van twee assen. Op de ene as worden de verschillende aanbrengrers van de doelen (jongere, gezin, verwijzer, team,...) uitgezet, terwijl er op de andere as een onderscheid gemaakt wordt tussen werkbaar en niet-werkbaar doelen. Er ontstaan dus een aantal aanbrengrers (as1) x 2 (werkbaar/niet werkbaar, as2) aantal velden.

Aan de zijde van de aanbrengrers wordt er onderscheid gemaakt tussen de doelen die enerzijds aangebracht worden door cliënten en anderzijds door derden (team,...) Doelen geformuleerd door cliënten vormen het uitgangspunt voor het inhoudelijke werk. Op deze basis kan de werkrelatie ingeschat worden. In het veld van de werkbaar doelen (nuttig, concreet, haalbaar, klein, begin van iets,...) wordt er gezocht naar datgene waarvoor de cliënten zeker op ons rekenen aan ondersteuning (consulterende relatie en co-therapeut). Verder wordt bepaald hoe we omgaan met de andere werkbaar doelen. In het veld van de niet-werkbaar of vage doelen wordt er onderscheid gemaakt tussen die doelen waarvoor er een (nog niet-werkbaar) hulpvraag bestaat (zoekende realtie) en de andere waarvoor er geen hulvraag is (vrijblijvende relatie). Voor deze laatste is het opdracht om te werken aan een alternatieve hulpvraag. Een uitdaging voor het team!

De andere doelen, geformuleerd door derden (team, verwijzer,...) moeten worden beschouwd en geformuleerd als procesdoelen in functie van de uitbouw van de werkrelatie en de te volgen strategie. De opdrachten van de verwijzer vormen het kader waarin we moeten werken en kunnen nuttig gebruikt worden om aan de andere doelen te werken (Als de jeugdrechter dit verwacht en jij wil dat andere, hoe kan je...).

Voorbeeldschema:

Aanbrengers/Doelen	Werkbare doelen	Niet-werkbare doelen
Jongere		
Ouders		
Verwijzer		
Team		
Derden		

Strategie, interventies en afspraken:

Eenmaal we zicht hebben op het betekenisverhaal van cliënten, de doelen onderscheiden zijn en de werkrelatie is ingeschat, kunnen we als team prioriteiten en strategie gaan bepalen. Waar kunnen we starten, wat is noodzakelijk en dringend, waar hebben we al voldoende mandaat? Op wie kunnen we nu al steunen, waar moet er nog geduld geoefend worden? Wat kunnen we wel en, nog belangrijker, wat kunnen we nog niet doen? Wie doet wat, wanneer?

De realiteit van alledag, het schoolgaan, werk, respect voor leefregels en dagelijkse gebeurtenissen zal het verdere verloop bepalen. Hierdoor blijft bijsturing steeds noodzakelijk.

En volgende:

Tijdens een lopende begeleiding kan op initiatief of vraag van elk van de collega's steeds een ruimere cliëntbespreking gepland worden. Crisis in het gezin of bij de jongere, een begeleider die ervaart dat de begeleiding stroef of helemaal vast loopt, omstandigheden die het leven van de cliënt en of de begeleiding doen kantelen, huisregels die systematisch overtreden worden of gewoon de vraag van een begeleider om met het team de begeleiding van een bepaalde jongere en zijn gezin nog een keer in de breedte en de diepte te bespreken. Steeds wordt er een bespreking voorzien in voorbereiding van de opmaak van het evolutieverslag i.f.v de mogelijke verlenging of stopzetting van de hulpverlening binnen de voorziening.

Wat is er nuttig?

Om het doel van de bespreking van bij aanvang klaar te krijgen, is het eerst en vooral belangrijk de verwachtingen na te gaan bij alle teamleden. De volgende stap is het zoeken van gemeenschappelijkheid. Een consensus hoeft niet te leiden tot één doel, wel tot een vorm van een agenda, een lijstje van enkele algemene of meer specifieke vragen en moeilijkheden waarmee we worstelen. Dit vertalen we best in vragen waarop we een antwoord wensen of doelen die we willen bereiken:

- ✓ Een collega wil graag zijn blikveld verruimen op de huidige context.
- ✓ De individuele begeleider wil afspraken met de ouderbegeleiding rond de aanpak.
- ✓ De ouderbegeleider wil creatieve ideeën rond hoe hij kan omgaan met een gezin.
- ✓ Welke prioriteiten worden vooropgesteld in de chaos die zich voordoet?
- ✓ Omwille van de omstandigheden moet het handelingsplan bijgestuurd worden.
- ✓ Er moet gekozen worden of er een sanctie volgt en welke...

Duidelijk is dat het hier gaat over doelen van de geplande bespreking en niet van een begeleiding, noch van de jongere, noch van het gezin. Het lijkt vanzelfsprekend. In de praktijk wordt dit nogal eens door elkaar gehaald doordat doelen van de cliënt aanleiding of mede onderwerp zijn van het gesprek.

Een eenvoudige manier om zover te komen is de uitgangsvraag: "Wat moeten we vandaag bespreken opdat deze samenkomst voor jou, voor ieder van ons nuttig zal geweest zijn?" Of korter: "**wat is er nuttig dat we vandaag bespreken?**" Varianten zijn: "Wat moeten we vandaag aanpakken opdat deze samenkomst ons verder helpt?" "Op welke vragen willen we straks een antwoord?" De startvraag van Antoon Stellemans "**Wat brengt ons hier?**" is van dezelfde orde.

Het mogelijke brede gamma van antwoorden en vragen wordt dan vertaald naar enkele werkbare doelen: "**wat willen we als team?**" of "**Wat willen we dan?**". Werkbare doelen zijn ook hier gekenmerkt als realistisch, haalbaar, concreet, eerder klein dan groot, belangrijk voor het team, positief en geformuleerd in gedragstermen en als het begin van een aanpak of oplossing. Een andere formulering is ook wel SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden).

Enkele voorbeelden:

- ✓ Het team wil een afspraak maken over de volgende stappen die we zetten met de verschillende betrokkenen en over hoe we dit doen.
- ✓ Het moet duidelijk zijn of we een sanctie opleggen en welke mogelijkheden we aanbieden aan de cliënt om dit concreet te maken.
- ✓ Collega's willen duidelijkheid of we een bepaald thema verder alleen kunnen opnemen of niet. Moeten we hier externe hulpverlening inschakelen? Welke mogelijkheden dienen zich aan?
- ✓ Gaan we over tot opname of niet. Wat zijn onze mogelijkheden en is dit voldoende?
- ✓ Ik wil dit thema aankaarten met de cliënt. Hoe kan ik dit doen? Help me zoeken naar enkele mogelijkheden.

Met een team van professionele collega's kan dit in een beperkt tijdsbestek. Het belang ervan kan niet overschat worden. Oeverloze uitweidingen en discussies zijn intellectueel wel interessant, maar minder nuttig in de kostbare tijd die ons ter beschikking staat.

Als het moeilijk loopt:

In sommige teams is het niet zo eenvoudig om in een kort tijdsbestek tot werkbare doelen te komen waar ieder zich goed bij voelt. Uiteenlopende meningen en invalshoeken (afhankelijk van taak en functie) zorgen soms voor spanning of zelfs strijd. Hier is het belangrijk van ieders inzet en betrokkenheid in de verf te zetten. Elk standpunt zal, naast alle andere, evenzeer een zinvolle benadering zijn. Hiervan gebruikmakend en de collega's op dat moment beschouwend als voorbijgangers, eventueel zoekers naar elkaar toe, kan het nuttig zijn om te kijken of er een doelformulering haalbaar is die zich kan baseren op de grootst mogelijke gemeenschappelijkheid, onderliggend aan de verschillende visies. Vanuit een "niet weten" kan ook hier kort geluisterd worden naar elk standpunt. Een alternatief doel kan dan een aanpassing van de procedure zijn waarbij er op het einde van het overleg meer begrip is voor elkaars zienswijze en dat er meerdere pistes mogelijk worden waarvan de werkbaarheid stapsgewijs wordt afgetoetst.

En wat nu?

Eenmaal de doelen van de teambespreking helder zijn, is het belangrijkste werk gedaan, maar nog niet af. Afhankelijk van het team, de beschikbare tijd, het thema dat voorligt, zijn er tal van mogelijkheden om het gesprek nuttig en oplossingsgericht te laten verlopen. Een aantal van deze technieken worden hieronder verder beschreven. Er zijn meer en andere mogelijkheden die onder andere in de vermelde literatuur terug te vinden zijn. Zaak is hier enkele veel gebruikte, eenvoudige en vooral nuttige mogelijkheden te beschrijven en te vertalen naar een cliëntbespreking met een team. Als vanzelfsprekend kan je ook gebruik maken van één of meerdere stappen van wat in het vorige deel beschreven werd. Zeker als het gaat om opnieuw de zich aandienende moeilijkheden te ordenen naar beperkingen en problemen, oplossingsgericht te benaderen, te vertalen naar werkbare doelstellingen, de verschillende mandaten te bekijken, de begeleidingsrelatie op verschillende thema's in te schatten, oplossingshypotheses te formuleren of gewoon de kijk op een gezin en zijn gewoonten opnieuw te verbreden en verdiepen. De theoretische schema's als kapstok gebruiken om met regelmaat mandaten, mogelijkheden en beperkingen, hypothesen af te toetsen, ook binnen of naast een andere techniek, heeft als voordeel dat je steeds een overzicht bewaart van het kader waarin je werkt. We kunnen bovendien ook de moeilijkheden die we als team ervaren vanuit dezelfde optiek benaderen. Gaat

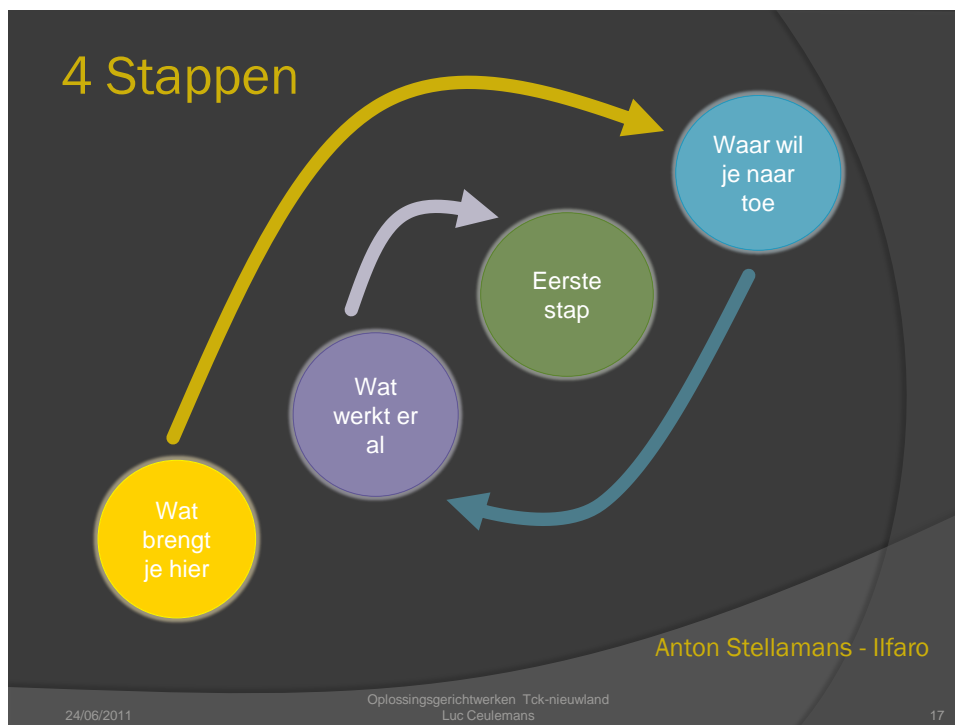
het hier om problemen of beperkingen? Toch een belangrijk onderscheid vooraleer we besluiten waaraan we onze energie gaan besteden.

Net zoals bij de cliënten geldt ook hier de regel dat erkenning van inzet en inspanningen, betrokkenheid en gehoord worden binnen het team voor elke collega van belang is. Door hieraan voorbij te gaan ontstaat een signaal dat we weerstand noemen. Het wijst er ons eigenlijk op dat we te snel gaan en een aantal stappen niet goed uitgewerkt hebben. Het is aan de gespreksverantwoordelijke om dit signaal op te pikken en bij te sturen: om snel te kunnen evolueren, werk je best zeer traag. Iedereen moet inhoudelijk mee zijn.

Vier vragen:

De basisvragen van een nuttige teambespreking zijn:

- ✓ **Wat brengt je/(ons) hier** (samen rond de tafel)?
- ✓ **Waar wil(len) je(we) naar toe/wat wil(len) je(we) dan?**
- ✓ **Wat werkt er al?**
- ✓ **Wat is een volgende stap?**



De eerste vraag is al bij het begin van dit onderdeel (En volgende) besproken. Het betreft de reden van de samenkomst.

De tweede vraag handelt over de doelstelling van de bespreking, bv.: "Ik wil graag creatieve ideeën inventariseren om met dit gezin het volgende gesprek aan te gaan". Om het doel van de begeleider nauwgezetter te expliciteren en nog concreter te omschrijven, kan deze vraag opnieuw gesteld worden. Het betreft hier bijvoorbeeld: "Ik wil de hulpvraag werkbaar maken" of "Ik wil meer mandaat opbouwen" of "Ik wil informatie meegeven op een respectvolle manier".

De derde vraag richt de aandacht van het team in de eerste plaats naar wat er al met succes uitgeprobeerd werd in de lopende begeleiding, door één of meerdere collega's in deze specifieke casus. Daarnaast is de ruime ervaring (voorgaande begeleidingen, opleiding, gezond verstand) van de vraagsteller en de anderen van het team een onuitputtelijke bron van succeservaringen waar

uit geput kan worden in de zoektocht naar mogelijkheden om aan de slag te gaan. Om niet overhaast te werk te gaan en omdat kleine stappen die een verschil uitmaken het meest kans op slagen hebben, stellen we de vierde vraag. Weet dat om snel vooruit te kunnen gaan, traag werken (kleine stappen) een noodzakelijke voorwaarde is.

Elke vraag wordt verder verduidelijkt met "Wie, Wat en Hoe"-vragen:

- ✓ Wat is er hierbij anders, belangrijk, prioritair, haalbaar?
- ✓ Waaraan zal je merken dat deze aanpak echt een verschil uitmaakt? Voor wie?
- ✓ Hoe merk je dat het verschil nuttig is?
- ✓ Hoe kun je met die aanpak een stap in de richting van je doel zetten?
- ✓ Wie kan je daarbij ondersteunen?
- ✓ Hoe zullen de anderen merken dat.....?
- ✓ Hoe denk je dat hun reactie daarop zal zijn en wat betekent dit voor jou?
- ✓ Hoe kunnen we ervoor zorgen dat dit nuttig is voor...?
- ✓ Wat nog? Wat nog?
- ✓ ...

De antwoorden zeer concreet uitwerken en laten visualiseren door de cliënt ondersteunt het omzetten van denken in gedrag. Een beeld voor ogen hebben hoe we het gaan doen, is een eerste stap naar de toepassing.

Toekomstgerichte vragen:

Hieronder vindt je enkele voorbeelden van toekomstige vragen die vertaald zijn naar de eigen werkcontext. Deze vragen, gesteld aan een collega of het ganse team, kunnen een bron van inspiratie vormen.

Je hebt ideeën en doelen om het gesprek met het gezin waar je zo tegen opzag, aan te pakken zodat het "voldoende" nuttig verloopt. Ook de mensen die op gesprek komen merken dat. Aan wat merken ze dat? Wat zal er anders zijn dan bij het voorgaande gesprek? Wat heb je daarbij anders gedaan dat een verschil uitmaakt? Wie heeft je daarbij geholpen? Wat heeft iemand van de anderen gedaan dat anders en nuttig was? Wie heeft daar hoe op gereageerd?

We nemen jongere A op (specifieke casus) en stellen vast dat er zich binnen x aantal maanden een positieve evolutie aftekent. Wat hebben we zeker gedaan om de kans zo groot mogelijk te maken dat we dit als team kunnen realiseren? Wie heeft er daar verder nog een bijdrage toe geleverd vanuit de context van de jongere of de diensten waarmee wij regelmatig samenwerken? Als we aan de jongere of iemand vanuit zijn gezin vragen wat er gebeurd is opdat deze positieve evolutie kon plaatsvinden, wat antwoorden zij ons?

We projecteren onszelf naar een fictief punt in de toekomst en kijken terug op hoe we de zaken aangepakt hebben die tot een bevredigende situatie geleid hebben. We beschrijven deze situatie zo concreet mogelijk (visualiseren). Dan gaan we na hoe we dit gedaan hebben. We vertrekken van grote tussenstappen die eerder dichterbij het geprojecteerde einddoel liggen, naar steeds kleinere (tussen)stappen die dichterbij de realiteit en de huidige situatie aanleunen. Het gaat er om te kijken naar mogelijkheden van aanpak en meerdere keuzes te creëren die we kunnen uitproberen. Het is een creatief denkproces waardoor we beroep kunnen doen op onze eigen

vaardigheden, ervaring en kunnen die door de moeilijkheid die zich aandient tijdelijk niet meer toegankelijk zijn.

Een klassieker en toch zeer nuttig: "Vandaag na het werk ga je naar huis en doe je zoals meestal op een avond op een dag zoals vandaag. Je gaat slapen en gedurende de nacht gebeurt er een wonder. Je weet dit natuurlijk niet. Je wordt morgenvroeg wakker, staat op zoals altijd en eens op het werk merk je dat er een wonder is geschied m.b.t. de begeleidingssituatie waarover we het nu hebben". Aan wat merk je dat, bij jezelf, de anderen? Wat is er anders? Wat doe je anders? Wat merken anderen? Hoe reageren zij daarop? Op een schaal van 0 tot 10, waarbij 10 staat voor een voldoende realisatie van het wonder, waar sta je nu al? Wat is er al veranderd? Wie.....

De wondervraag is geen wondermiddel, maar een techniek die, op de juiste manier toegepast, zeer veel bruikbaar materiaal kan opleveren. Het vraagt enige bereidheid tot toekomstgericht, creatief denken en zich durven verplaatsen in een mogelijke succesvollere toekomst. Daarbij moeten niet alle problemen opgelost worden. Een belangrijke stap vooruit kan al voldoende zijn om na te denken over wie daar wat voor gedaan heeft dat werkelijk een verschil kan uitmaken. De volledige procedure staat beschreven in verschillende werken uit de literatuurlijst. Het loont de moeite om die te bekijken daar het succes afhangt van de juiste toepassing van de procedure.

Toch hier al enkele aandachtspunten:

- ✓ De vraagformulering kan steeds aangepast worden aan de situatie die voorligt en de ervaring die het team heeft om hiermee te werken.
- ✓ Het taalgebruik verloopt in de actieve en niet in de voorwaardelijke wijs.
- ✓ Niet alles moet opgelost worden. Voldoende om verder te kunnen is al heel wat!
- ✓ De aansluitende oplossingsgerichte vragen hebben betrekking op wat wijzelf als collega of team (anders)doen en met circulaire vragen op het cliëntsysteem. Dit laatste geldt dan als hypothese en moet getoetst worden.

Aansluitend is het zeer nuttig om met schaalvragen na te gaan hoever we al staan met de realisatie van (het voldoende bereiken of een eerste belangrijke stap van) het wonder en wat een volgende kleine stap is.

Schaalvragen:

"Schaalvragen" zijn een eenvoudig en bijna overal toepasbaar instrument om een gesprek oplossingsgericht te laten verlopen. Ze kunnen op velerlei wijzen vorm krijgen. Zowel als lijn op een stuk papier, als tekening met symbolen tot een driedimensionale toepassing in de fysieke ruimte. Het basisprincipe is steeds hetzelfde. Er wordt een schaal uitgezet waarbij het ene punt van de schaal het moeilijkste of het minst gunstige moment m.b.t. de situatie symboliseert: het moment waarbij de problemen als het grootst worden ervaren. Het andere uiterste van de schaal vertegenwoordigt de situatie waarbij de doelen op voldoende en bevredigende wijze bereikt zijn. Op een schaal tussen 0 en 10, staat 0 voor "de begeleiding van dit gezin loopt voor geen meter, lukt totaal niet, loopt vast". 10 Staat voor "we kunnen veel nuttige dingen doen voor en met dit gezin om aan hun doelen te werken" 0 staat voor "ik ben totaal ontevreden met mezelf over hoe ik deze begeleiding aanpak, het lukt me niet" en 10 staat voor "dit is een zeer werkbare begeleiding." 0 staat voor "ik voel me zeer onveilig als ik met die vader moet werken" en 10 staat voor "ik heb meer dan voldoende handvaten om op een veilige manier verder te werken". De schaal kan in een negatieve situatie ook omgekeerd worden van -10 tot 0.

Wanneer de schaal duidelijk gedefinieerd is, wordt gevraagd om zich te situeren op de schaal? Welk cijfer geeft je huidige gevoel, positie aan? In een team doet ieder dit afzonderlijk. Ieder heeft hiervan immers een persoonlijk idee. Elk cijfer wordt geaccepteerd. Het is een persoonlijke aanduiding of inschatting.

Belangrijker is duidelijkheid te krijgen wat er in het cijfer vervat zit en wat (nog) niet. Volgende vragen kunnen hierbij helpen:

- ✓ Als je zegt 3 op de schaal. Wat maakt dat je op een drie staat? Wat lukt er al?
- ✓ Wat gebeurt er al waardoor je niet op nul staat. Hoe doe je dat?
- ✓ Wat nog?
- ✓ Welk cijfer op de schaal zou voor jou al een voldoende aangeven op weg naar?
- ✓ Wat zit er in dat cijfer? Wat is er anders?
- ✓ Welke verschil zou een eerste stap kunnen zijn waardoor je van 3 naar 3,5 op de schaal gaat.
- ✓ ...

Ook hier helpen visualisatie en details, details en nog eens details vragen.

Schalen helpen om zwart-wit denken te doorbreken en gedifferentieerd te kijken en te spreken over denken, voelen en doen. Oplossingsgericht betekent dat ondanks het feit dat we een verlamd gevoel hebben dat niets lukt, er waarschijnlijk toch enkele dingen zijn die wel lukken, maar die we nu niet meer zien. Bovendien geeft het aan dat we op weg zijn naar een doel. Het geeft ook aan dat we de kloof niet in één keer hoeven te overbruggen. Een kleine stap in de goede richting kan de score wijzigen.

Continueringvragen:

In een aantal besprekingen gaat het over begeleiding die "wegen" op het team en de werking. Men heeft weinig geloof in een mogelijke positieve evolutie. Een collega blijft investeren in een jongere, een gezin en geeft tegelijkertijd aan dat haar "reservetank" bijna leeg is. Het lukt niet om werkbare doelen te formuleren. We zijn al een langere tijd op pad met het gezin en merken geen enkele vooruitgang meer op. Toch moeten we verder doen. Hier kan een oplossingsgerichte bespreking vooral de aandacht richten op het hier en nu en hoe we al zover geraakt zijn.

- ✓ Wat zorgt ervoor dat we dit tot nog toe steeds volgehouden hebben?
- ✓ Wat en wie heeft daartoe bijgedragen?
- ✓ Wat maakt dat het er niet nog slechter voorstaat?
- ✓ Wat willen we zeker vasthouden in deze situatie?
- ✓ Wat lukt er toch nog enigszins ondanks al het andere?
- ✓ Wat zijn noodzakelijke, minimumvoorwaarden om dit vol te houden, hoe doen we dat?
- ✓ Wie kan ons daarbij helpen?
- ✓ ...?

Uitzonderingen:

Als het heel moeilijk loopt in een begeleiding worden we als begeleider, team soms meegezogen in een eenzijdige benadering van de realiteit. Onze bril is wat bezoedeld door de omstandigheden die dikwijls ook heel wat impact hebben en veel aandacht vragen. Bewust een andere bril

opzetten waarbij we gaan zoeken naar die kleine zaken die nog wel goed gaan, kan onze kijk op de situatie wat verbreden en een collega of team ademruimte bieden.

Vragen die hierbij nuttig zijn:

- ✓ Is dit altijd zo of zijn er ook momenten waarop het anders is?
- ✓ Kan je die momenten beschrijven? Hoe verloopt het dan.
- ✓ Komt het soms minder/niet voor?
- ✓ Wat gebeurt of doe je dan anders?
- ✓ Wat kan er toe bijdragen dat zich dit meer voordoet?
- ✓ Zijn er andere terreinen waarop zich dit niet voordoet? Welke? Welke nog?

En wat nog?

Dit is een algemeen nuttige en bruikbare oplossingsgerichte vraag die bij alle interventies aanvullend kan gesteld worden. Het nodigt uit om te zoeken of te vertellen over meerder mogelijkheden die zich aandienen. Meerdere mogelijkheden bevragen, creëert meteen keuzes.

Tot slot:

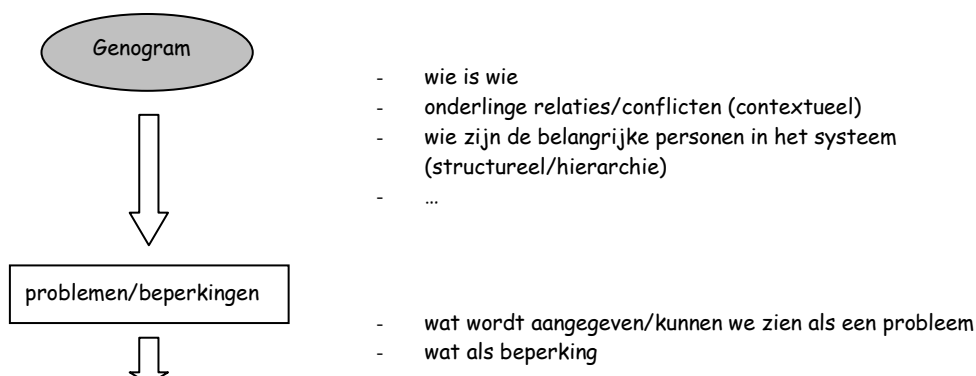
Het is goed van bij het begin om een teambespreking meteen ook te relativiseren. Een bespreking is een middel om via een bepaalde (oplossingsgerichte) werkwijze enkele handvaten te zoeken, richtlijnen uit te zetten of mogelijkheden te verkennen. Een voorstel van aanpak kan door de realiteit van het moment en de inbreng van een cliënt heel anders uitpakken. Geef je collega(s) daarvoor voldoende mandaat en ruimte. Ga er vanuit dat hij het best mogelijke geprobeerd heeft.

Daarnaast kan een hele uitgewerkte strategie en set van afspraken, net gemaakt op de cliëntbespreking, de volgende dag doorkruist worden door iets wat zich onverwacht voordoet. De eindverantwoordelijke moet dan keuzes maken op korte termijn i.f.v. veiligheid of een andere belangrijke reden. Jammer, maar helaas is ook dat een aspect waarmee we best vooraf rekening houden.

Een cliëntbespreking is eten en drinken, een oefening in samen zoeken. In de dagelijkse begeleiding in contact met cliënten kan je daarop bouwen. Deze denkoefening kan je liever niet als "de afspraak" of "de te volgen weg" hanteren. Begeleiden blijft steeds een zaak van "niet-weten", respect, mandaat, mogelijkheden, beperkingen en doelen.

Teambespreking stappenplan:

1. De eerste keer: de start van een begeleiding:

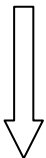


- en dit voor de verschillende personen in het gezinssysteem

hulpvraag/mandaat



hypotheses



doelstellingen



Handelingsplan

- wie vraagt wat
- van wie krijgen we toestemming/van wie niet om waaraan te werken
- meerdere hypotheses
- circulair
- nuttig/aanpasbaar
- positief geformuleerd
- gebaseerd op concrete feiten
- gebaseerd op bekwaamheden van de cliënten
- met respect voor de betekenis van het/de sympto(o)m(en)
- concreet/realistisch haalbaar
- belangrijk voor de jongere/ouders
- het begin van iets
- in aanwezigheid van iets
- RODE DRAAD TIJDENS DE BEGELEIDING
- WORDT GETOETST OP GEZINSINTAKE
- WORDT BIJGESTUURD IN SAMENSpraak MET OUDERS EN JONGERE

2. En volgende: gezinsbespreking op maat.

2.1. Genogram en handelingsplan als leidraad



- zijn er evoluties/nieuwe gegevens vanuit de voorbije begeleidingsperiode
- heeft dit effect op de onderlinge relaties
- zit er evolutie in de hulpvragen/mandaten
- zijn er obstakels/nieuwe mogelijkheden in het begeleidingsproces
- zijn de oorspronkelijke hypotheses nog geldig/nuttig? Zijn er nieuwe hypotheses?
- hoe ver staan we met de doelstellingen, moeten de doelstellingen en het handelingsplan bijgestuurd worden?

2.2. Aanvullingen:

- ontwikkelingspsychologisch kader/levensverhaal
- vaardigheden/ervaringen/...
- keuzes/perspectief/tck-begeleidingskader
- externe ondersteuning

Literatuur:

- Ausloos, G. (2008). De competenties van families: tijd, chaos, proces. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Baeijaert, L. & Stellamans, A. (2009). Vergroot de veerkracht in jezelf en je team. Leuven: Lannoo Campus.
- Bandler, R. & Grindner, J. (1979). Hypnotherapie: het gebruik van taal volgens de methoden van Milton H. Erickson. Haarlem: De Toorts.
- Bannink, F. (2006b). Oplossingsgerichte vragen: handboek oplossingsgerichte gespreksvoering. Amsterdam: Harcourt
- Bannink, F. (2007). Gelukkig zijn en geluk hebben: zelf oplossingsgericht werken. Amsterdam: Harcourt.
- Berg, I.K. & Dolan, Y. (2002). De praktijk van oplossingen: gevalsbeschrijvingen uit de oplossingsgerichte gesprekstherapie. Lisse: Swets & Zeitlinger B.V.
- Breda, A. & Van Eyndt, H. (2007). Wandelen in mijn hoofd: oplossingsgerichte hypnotherapie. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Callens, N. (2007). Zelfverwonding bij jongeren: gids voor leerkrachten, leerlingenbegeleiders, ouders en vrienden. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Cauffman, L., in Dollevoet, T, Van Stralen, G. & van den Top, H. (red). (2000). Op eigen kracht: [Individuele Begeleiding, de oplossingsgerichte benadering](#). Leuven -Apeldoorn: Garant.
- Cauffman, L. (2003). Oplossingsgericht management: simpel werkt het best. Utrecht: Lemma.
- Cauffman, L. & Dierolf, K. (2006). The solution tango. Seven simple steps to solution in management. London: Cyan Books.
- Cauffman, L. & van Dijk, D. J. (2009). Handboek oplossingsgericht werken in het onderwijs. Amsterdam: Boom onderwijs.
- Dolan, Y. (2000). Stap voor stap: de zoektocht voorbij trauma en therapie op weg naar geluk. Baarn: HB uitgevers.
- Dolan, Y. (2005). Omgaan met sexueel misbruik: oplossingsgerichte therapie en Ericksoniaanse hypnose voor volwassenen. Amsterdam: Harcourt.
- Durrant, M. (2006). Oplossingsgericht werken met jongeren en hun gezin: een creatieve benadering van de residentiële hulpverlening. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Durrant, M. (2007). Creatieve oplossingen bij gedragsproblemen op school. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.

- Furman, B. (2004). *Kids' skills: Op speelse wijze vaardigheden ontwikkelen bij kinderen*. Soest: Neslissen.
- Heylen, M. & Janssens K. (2004). *Het contextuele denken.: Methodiekontwikkeling voor het welzijnswerk*. Leuven: Acco
- Isebaert, L. & Dumoulin, J.P. (2000). *Drinkwijzer*. Leuven: Van Haelewyck.
- Isebaert, L. et al. (2005). *Kurzzeitstherapie - ein praktisches handbuch: die gesundheitsorientierte kognitive therapie*. Stuttgart: Thieme
- Isebaert, L. (red.), Le Fevere de Ten Hove, M., Cauffman, L., Van Coillie, G. & Dijk, D.J. van (2007). *Praktijkboek oplossingsgerichte cognitieve therapie*. Utrecht: de Tijdstroom.
- Jong, P. de & Berg, I.K. (2001). *De kracht van oplossingen: handwijzer voor oplossingsgerichte Gesprekstherapie*. Lisse: Swets & Zeitlinger BV.
- Lapierre, M., (2007). "TCK, een vreemde eend in de bijzondere jeugdzorg?" *Vlaams tijdschrift orthopedagogiek*. 26 (2007) 3: 25-32.
- Le Fevere de Ten Hove, M. (2002). *Korte Therapie: handleiding bij het 'Brugse model' voor psychotherapie met een toepassing op kinderen en jongeren*. Leuven - Apeldoorn: Garant.
- Le Fevere de Ten Hove, M., Callens, N., Geysen, T. & Maene, W. (2007). *Survivalkit voor leerkrachten: oplossingsgericht werken op school*. Antwerpen: Garant.
- Rosen, S. (red). (2005). *Milton H. Erickson: mijn stem gaat met je mee*. Amsterdam: Karnak.
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1970). *Pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Website: www.Korzybski.com