

OPLOSSINGSGERICHT WERKEN OP DE AMSTERDAMSE PLUSSCHOOL



Auteur	Michel Verbruggen
Studentnummer	2152822
M (SEN)	Opleidingscentrum Speciale Onderwijszorg
Leerroute:	School Video Interactie Begeleiding
Begeleid door:	Vrony Zeinstra
2 mei 2011	

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	II
SAMENVATTING	1
VOORWOORD	2
1 INLEIDING	3
1.1 Amsterdamse Plusschool	3
1.2 Verlegenheidsituatie	3
2 ONDERZOEKSVRAAG	6
2.1 Onderzoeksthema	6
2.2 Onderzoeksdomein	6
2.3 Onderzoek	6
2.3.1 Onderzoeksvraag:	6
2.3.2 Deelvragen:	7
2.3.3 Huidige situatie:	7
2.3.4 Gewenste situatie:	7
3 THEORETISCH ONDERZOEK	8
3.1 Wat is voor mijn onderzoek het theoretisch kader?	8
3.1.1 Het oplossingsgericht gesprek	8
3.1.2 Effectiviteit van oplossingsgerichte gesprekken	10
3.1.3 De schaal en wondervraag	11
3.1.3.1 De schaalvraag	11
3.1.3.2 De wondervraag	11
3.1.4 Motivatie van de deelnemers	12
3.1.5 Voorwaarden voor een oplossingsgericht gesprek	13
4 ONDERZOEKSMETHODOLOGIE	15
4.1 Introductie	15
4.2 Opbouw van het onderzoek	15
4.2.1 Individuele gesprekken	15
4.2.2 Observaties tijdens en na de lessen	16
4.2.3 Gesprekken/ vragenlijst mentoren	17
4.3 Ethiek	17
4.4 Validiteit	17

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt (voor willekeurig welke doeleinden) door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Michel Verbruggen.

5	DATAVERZAMELING & ANALYSE.....	18
5.1	Introductie	18
5.2	Deelvraag 1	18
5.3	Deelvraag 2	18
5.4	Deelvraag 3	23
5.5	Deelvraag 4	24
5.6	Deelvraag 5	25
5.7	deelvraag 6	31
6	DATA-INTERPRETATIE	32
6.1	Introductie	32
6.2	Betekenis van het onderzoek.....	32
6.2.1	Deelvraag 1 Wat is een oplossingsgericht gesprek?	32
6.2.2	Conclusie deelvraag 1	32
6.2.3	Deelvraag 2 In hoeverre worden korte oplossingsgerichte gesprekken als prettig en effectief ervaren?	32
6.2.3.1	In hoeverre de verschillende gesprekken hebben geholpen?	33
6.2.4	Conclusie deelvraag 2	33
6.2.5	Deelvraag 3 Is de schaalvraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?	33
6.2.6	Conclusie deelvraag 3	33
6.2.7	Deelvraag 4 Is de wondervraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?	34
6.2.8	Conclusie deelvraag 4	34
6.2.9	Deelvraag 5 In hoeverre heeft de deelnemer, na inzet van een kort oplossingsgericht gesprekken, zijn (eigen gestelde) doelstelling behaald?	34
6.2.10	Conclusie deelvraag 5	34
6.2.11	Deelvraag 6 Is het effect na twee maanden nog aanwezig?	35
6.2.12	Conclusie deelvraag 6	35
6.3	Eindconclusie	35
6.4	Relatie tussen verzamelde data en de literatuur	35
6.5	Eindconclusies	36
7	EVALUATIE	37
7.1	Inleiding op de reflectie en de persoonlijke ontwikkeling	37
7.2	Reflectie op het onderzoeksproces	37
7.3	Reflectie op de opbrengst van het onderzoek	38

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt (voor willekeurig welke doeleinden) door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Michel Verbruggen.

7.4	Reflectie op de persoonlijke ontwikkeling	39
7.5	Aanbevelingen	40
8	NAWOORD	41
	LITERATUURLIJST	42
	BIJLAGEN	44

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt (voor willekeurig welke doeleinden) door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Michel Verbruggen.

SAMENVATTING

In het kader van de Hoge Beroeps Onderwijs opleiding, Master Special Education Needs, de tweejarige leerroute School Video Interactie Opleiding (SVIB), die ik schooljaar 2009/2010 gestart ben, heb ik een praktijkonderzoek uitgevoerd.

In dit praktijkonderzoek heb ik een actieonderzoek uitgevoerd. Ik heb gekozen voor een actieonderzoek, omdat een actieonderzoek bij uitstek geschikt is voor professionals die in de praktijk werken en aspecten van hun eigen werk willen verbeteren (Harinck, 2006, p.50). Ponte (2002) karakteriseert actieonderzoek voor de onderwijssituatie als volgt: actieonderzoek is onderzoek dat gericht is op het eigen handelen van de professional en de situatie waarin dat plaats vindt (Harinck, 2006, p.50). Deze praktijkervaringen hebben ertoe geleid dat ik mijn begeleidingsgesprekken oplossingsgericht heb kunnen uitvoeren. Bij oplossingsgericht gespreksvoering kan elk gesprek het laatste gesprek zijn.

Beroepshalve ben ik als Ambulant Begeleider bezig met het begeleiden van Regionaal Expertise Centrum 4 (REC 4) deelnemers en hun docenten in het Middelbaar Beroeps Onderwijs (MBO). Het doel van mijn werkzaamheden is de REC 4 geïndiceerde deelnemers in het MBO te behouden (inclusie). Het onderzoek is ontstaan uit de behoefte om meer (ook niet REC 4 geïndiceerde) deelnemers te begeleiden. Meer deelnemers begeleiden in dezelfde tijd, betekent dat de trajecten kort en effectief moeten zijn. Om dit te bewerkstelligen heb ik regelmatig overleg gevoerd met mijn collega's, veel gelezen over oplossingsgericht werken en in de praktijk ervaring opgedaan door oplossingsgerichte gesprekken met deelnemers en docenten te voeren.

Mijn onderzoek richt zich op de beantwoording van de volgende onderzoeksvraag 'Zijn korte oplossingsgerichte gesprekken een doeltreffend begeleidingsmiddel om deelnemers te helpen hun eigen gestelde doelen te behalen?'.

In de periode november 2010 tot en met februari 2011 ben ik begonnen met literatuuronderzoek. Gedurende deze periode heb ik in mijn dagelijkse praktijk geoefend met de methodiek oplossingsgericht werken. Vervolgens heb ik met vijf deelnemers oplossingsgerichte gesprekken gevoerd. In de oplossingsgerichte gesprekken zijn allerlei aspecten aan de orde gekomen zoals: beperking of probleem, weerstand, externaliseren en uitzonderingen. Speciale aandacht is uitgegaan naar de schaal en wondervraag. Ook is er stil gestaan bij de effectiviteit van de gesprekken, motivatie van de deelnemer en voorwaarden van een oplossingsgericht gesprek. Ik heb met behulp van een standaard gespreksjabloon verslagen gemaakt en verkregen de data in overzichtelijke grafieken geplaatst. Daarnaast heb ik veel contact met de mentoren van de deelnemers gehad om de vooruitgang van de deelnemers in kaart te brengen.

Uiteindelijk heeft dit tot de volgende conclusie geleid; ja, korte oplossingsgerichte gesprekken zijn een doeltreffend begeleidingsmiddel om deelnemers te helpen hun eigen gestelde doelen te behalen. Dit zou kunnen betekenen dat oplossingsgerichte gesprekken ingezet kunnen worden om meer deelnemers op de Amsterdamse Plusschool te kunnen begeleiden. Dit is een van de aanbevelingen die ik met mijn afdelingshoofd en directe collega's zal bespreken. Gezien de ontwikkelingen met betrekking tot passend onderwijs lijkt mij het goed om alle alternatieve begeleidingsvormen onder de loep te nemen.

VOORWOORD

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de medewerking van mijn afdelingshoofd, zorgcoördinator, docenten/ mentoren en deelnemers van de Amsterdamse Plusschool.

Het samenwerken met Annegien, Emilie, Carla en Annelies in mijn intervisiegroep is van grote waarde geweest. Zij hebben regelmatig feedback gegeven op mijn onderzoek.

Speciale dank gaat uit naar mijn begeleidster Vrony. Vrony heeft veel werk verricht door mijn opzetten, ideeën en verslagen te toetsen en van commentaar te voorzien.

Als laatste wil ik mijn vrouw Fiona bedanken voor alle steun die ik van haar heb gekregen.

Michel Verbruggen

1 INLEIDING

1.1 Amsterdamse Plusschool

De Amsterdamse Plusschool biedt overbelaste jongeren van 15 tot en met 23 jaar de kans een mbo-diploma niveau 1 of 2 te halen. Naast het werken aan een startkwalificatie (minimaal diploma mbo 2-niveau), bouwt de Amsterdamse Plusschool, samen met de deelnemers aan een stevige, stabiele persoonlijkheid en aan zijn of haar 'eigenwijsheid'. Bij de meeste deelnemers is er sprake van meervoudige, complexe problematiek; een combinatie van onderstaande problemen.

Gedragproblematiek, sociaal-emotionele problemen, psychosociale problemen, leerproblemen, justitiële contacten, tienerzwangerschappen, problemen thuis of op school, huisvestingsproblemen, financiële problemen, een sterk karakter of wat meer aandacht nodig. De deelnemers hebben hier dagelijks mee te maken en zijn daarom in het reguliere onderwijs moeilijk te handhaven. Ze lopen vast of vallen voortijdig uit met alle onwenselijke gevolgen van dien.

Meer informatie over de Amsterdamse Plusschool.

Amsterdamse Plusschool, 4 maart, 2011, van

[http://www.aanvalopschooluitval.nl/vervolg.php?d_id=134&h_id=10&s_id=57&titel=Amsterdamse Plusschool&v_id=64](http://www.aanvalopschooluitval.nl/vervolg.php?d_id=134&h_id=10&s_id=57&titel=Amsterdamse+Plusschool&v_id=64)

1.2 Verlegenhedsituatie

Ongeveer 30 van de 200 deelnemers op de Amsterdamse plusschool hebben een Regionaal Expertise Centrum (REC 4) beschikking. Met deze beschikking hebben ze recht op extra begeleiding van een ambulant begeleider. Ik ben ambulant begeleider bij Altra. Altra is een grote instelling voor Jeugd & Opvoedhulp en Speciaal Onderwijs in regio Amsterdam. Deze combinatie van hulpverlening en onderwijs binnen één instelling is uniek. Daardoor kan Altra een totaalpakket van hulp en onderwijs aanbieden.

Als persoon en professional voel ik mij nauw betrokken bij de school en doelgroep. Ik vind dat de meest kwetsbare in onze samenleving het beste onderwijs en begeleiding verdienen. De school moet een afspiegeling van de maatschappij zijn. Het is voor mij ondenkbaar dat leerlingen worden buitengesloten, ongeacht welke beperking ze hebben. Hoe wij dit gaan doen, is een andere vraag. Hier lopen de meningen over uiteen. Ik heb veel artikelen over inclusie gelezen, in geen van de artikelen heb ik gelezen hoe inclusie succesvol vormgegeven kan worden (Konings, 2006), (Wildeboer en Franke, 2006), (Pameijer, 2004). Ik ben voor inclusie, maar het moet wel goed ingevoerd worden.

De gedachtegang die schuilt achter het woord integratie gaat er vanuit dat personen met een handicap zich moeten aanpassen aan de maatschappij en de norm. Inclusie betekent letterlijk 'ingesloten worden' en duidt erop dat het vanzelfsprekend is dat mensen met een handicap er gewoon bijhoren en dat men op alle mogelijke gebieden (onderwijs, werken, wonen, vrije tijd, ...) er vanuit gaat dat ook mensen met een handicap hieraan moeten kunnen deelnemen als volwaardig burger (Handiwatch, 2010).

In de U.S.A. wordt inclusie verplicht opgelegd door de overheid. Zodra je als school je niet aan de regels houdt, moet je je juridisch verantwoorden. Het heeft wel als voordeel dat leerlingen niet met open mond staan te kijken als ze een kind met het syndroom van Down voorbij zien komen.

Het individuele model heeft als voordeel dat leerlingen met een beperking zodanig gekenmerkt worden dat ze in het regulier onderwijs mee mogen doen. Het levert de school geld en middelen op. Aan de andere kant levert het stigmatiseren een hoop bureaucratie op. Als een leerling (met kenmerken van bijvoorbeeld adhd) niet gediagnosticeerd is, krijgt de leerling (en school) geen extra middelen. Vervolgens ontstaat er vanuit school druk om de leerling gediagnosticeerd te krijgen. Het cirkeltje is rond.

Op de Amsterdamse plusschool vindt ook een interessante ontwikkeling plaats. De Amsterdamse Plusschool krijgt veel geld vanuit de gemeente om zgn. overbelaste jongeren onderwijs te bieden. Er moet altijd een verwijzende zorginstelling achter de aanmelding staan. Zodra er geen verwijzende instelling bij de aanmelding betrokken is, loopt de school zgn. plusschoolgelden mis. Ook hier geldt, het systeem houdt zichzelf in stand.

Mijn taak als ambulant begeleider kan, op dit moment, alleen maar bestaan als er geïndiceerde leerlingen zijn. Voor een deel van de geïndiceerde leerlingen kan ik mij voorstellen dat een indicatie zinvol is. Ik denk dan aan leerlingen met een autistisch (verwante) stoornis. Deze leerlingen hebben moeite met alledaagse zaken zoals: iemand aanspreken, telefoon opnemen, plannen, enz. In combinatie met een doorgaans gemotiveerde leerlingen, zijn dit onderwerpen waaraan gewerkt kan worden. Ik ervaar dat de ambulante begeleiding, in de huidige vorm, voor veel (MBO) leerlingen niet optimaal is.

In overleg met de zorgcoördinator van de Amsterdamse Plusschool heeft Altra in januari 2009 besloten om de middelen van de REC4 geïndiceerde leerlingen uit te smeren. In principe kunnen alle leerlingen die daar behoefte aan hebben begeleiding van mij krijgen. Deze begeleiding gebeurt volgens het korte oplossingsgerichte therapie (KOT) principe.

Oplossingsgericht werken is een methodiek die vooral ook toepasbaar is bij leerlingen met een beperking. Daarbij is het van belang goed onderscheid te maken tussen het hebben van een beperking en de nadelige gevolgen daarvan. Door deze gevolgen als problemen te definiëren creëer je de mogelijkheid van een oplossing (Klein Douwel, n.d.).

Niet alle MBO deelnemers met een dergelijk REC 4 beschikking willen begeleiding hebben. De meeste van deze deelnemers hebben al een verleden met hulpverlening en willen niet als speciaal gezien worden. Voorbeelden van problemen waar deze groep deelnemers mee te maken hebben zijn: te laat komen (verzuim), onaangepast gedrag naar mede deelnemers en docenten, leerproblematiek en gebrek aan concentratie en doorzettingsvermogen. In bijna alle gevallen hebben docenten last van deze problematiek. Deelnemers verstoren in hoge mate de les als ze te laat komen en halen andere deelnemers uit hun concentratie door hun luidruchtige aanwezigheid. Ook kunnen deelnemers storend gedrag vertonen als de lesstof te moeilijk voor ze wordt en aansluiting met de groep dreigen te verliezen.

REC4 beschikkingen hebben een duur van drie jaar. Mijn ervaring is dat deelnemers moeilijk te motiveren zijn om langdurige begeleidingstrajecten te volgen. Zodra er sprake is van kortdurende trajecten waar over kleine duidelijke en haalbare doelen wordt gesproken, zijn de deelnemers wel gemotiveerd. Een kort oplossingsgericht gesprek is een ideale instrument om in te zetten. Onderstaand citaat heeft mij overtuigd om gesprekken met deelnemers oplossingsgericht te voeren.

Gezien mijn eerdere ervaringen met langdurige begeleidingstrajecten en de nadelen die hieraan kleven, lijkt oplossingsgericht werken mij in staat te stellen meer deelnemers effectief te kunnen begeleiden.

“Oplossingsgericht denken en werken is een model dat zich consequent richt op de kracht(en) van de probleemhouder; in hem zit(ten) de richtingaanwijzers voor alternatieve mogelijkheden, en dus de oplossingen. Het is deze interne coherentie die dit model voor betrokkenen veel gemakkelijker en aangenamer maakt dan het blijven graven naar oorzaken”. (Cauffman en van Dijk, 2009, p.53)

2 ONDERZOEKSVRAAG

2.1 Onderzoeksthema

In dit onderzoek wil ik graag te weten komen of het voeren van korte oplossingsgerichte gesprekken een effectief middel is om, de door de deelnemer geformuleerde doelen te bereiken.

“De enige doelen die, vanuit ons coachend mandaat, de moeite waard zijn om aan te werken, zijn de doelen van de deelnemer zelf”. (Cauffman en van Dijk, 2009, p.58)

2.2 Onderzoeksdomein

Ik wil het onderzoek op de Amsterdamse Plusschool uitvoeren. Dit zou op locatie Klaprozenweg en/of Passeerdersgracht mogelijk zijn. Op de locatie Klaprozenweg wordt de opleiding Arbeidsmarkt gekwalificeerd Assistent (AKA) verzorgt. Zorg/ Welzijn en Zakelijke Dienstverlening niveau 2 wordt op de Passeerdersgracht gegeven.

Doel in:

- Ik weet of het voeren van oplossingsgerichte gesprekken een effectief begeleidingsinstrument is.
- Ik weet hoe deelnemers deze vorm van begeleiding ervaren.
- Ik weet of mijn eigen handelen t.a.v. oplossingsgericht werken verbeterd kan worden.
- Ik weet of mijn eigen handelen t.a.v. oplossingsgericht werken verbeterd is.
- Ik kom met een voorstel voor een verbeterde begeleiding vanuit Altra.

Doel van:

In het kader van passend onderwijs (voor elk kind en iedere jongere onderwijs dat aansluit bij zijn of haar mogelijkheden en talenten) wil ik weten hoe Altra op een effectieve manier deelnemers kan begeleiden. Het voeren van korte oplossingsgerichte gesprekken zou een middel kunnen zijn om de begeleiding van de deelnemers op de Amsterdamse Plusschool te verbeteren. Door de deelnemer te activeren (expert van zijn eigen leven maken), zal de deelnemer eerder geneigd zijn naar werkende oplossingen te zoeken. De verwachting is dat de begeleiding effectiever zal verlopen waardoor er ruimte ontstaat om meer deelnemers te kunnen begeleiden.

2.3 Onderzoek

Ik onderzoek mijn eigen handelen en kom zo tot een product-ontwerp voor Altra: korte oplossingsgerichte gesprekken bij veel voorkomende problemen. In dit onderzoek richt ik mij op vaardigheden zoals: aanwezigheid, sociale vaardigheden, leerprestaties, motivatie en vertrouwen.

2.3.1 Onderzoeksvraag:

Ik heb de volgende onderzoeksvraag geformuleerd; ‘Zijn korte oplossingsgerichte gesprekken een doeltreffend begeleidingsmiddel om deelnemers te helpen hun eigen gestelde doelen te behalen?’

2.3.2 Deelvragen:

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, heb ik de volgende deelvragen geformuleerd.

1. Wat is een oplossingsgericht gesprek?
2. In hoeverre worden de korte oplossingsgerichte gesprekken als prettig en effectief ervaren?
3. Is de schaalvraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?
4. Is de wondervraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?
5. In hoeverre heeft de deelnemer, na inzet van een kort oplossingsgericht gesprek, zijn (eigen gestelde) doelstelling behaald?
6. Is het effect na twee maanden nog aanwezig?

2.3.3 Huidige situatie:

Deelnemers komen niet of moeizaam tot constructieve oplossingen om hun problemen op te lossen. De begeleiding op school is onvoldoende om de deelnemers hierin te begeleiden. Veel deelnemers op de Amsterdamse Plusschool hebben moeite om regelmaat in hun schoolritme/ schoolprestaties te krijgen.

Speciale aandacht gaat uit naar deelvraag 3 en 4. Uit eerdere oplossingsgerichte gesprekken, die ik heb gevoerd om te oefenen met deze methode, is gebleken dat deelnemers opmerkelijk op de schaal en wondervraag reageerden. Het was mij gedurende deze oefengesprekken niet duidelijk of de leerlingen deze vragen prettig en/of effectief vonden. Om de onderzoeksvraag beantwoord te krijgen is het relevant om het effect van deze twee vragen te onderzoeken.

2.3.4 Gewenste situatie:

Meer deelnemers komen in korte tijd tot constructieve oplossingen voor hun problemen. Met behulp van oplossingsgerichte gesprekken (her)ontdekken deelnemers hun eigen mogelijkheden/ kracht om problemen zelfstandig op te lossen.

Het is gewenst om o.a. erachter te komen of de schaal en wondervraag bij deelnemers er toe doet. Indien deze vragen effectief blijken te zijn, zouden ze vaker en bewuster in oplossingsgerichte gesprekken ingezet kunnen worden.

3 THEORETISCH ONDERZOEK

Dit hoofdstuk bevat een theoretische verkenning in relatie tot mijn praktijkonderzoek. In paragraaf 3.1 beschrijf ik wat voor mijn onderzoek het theoretisch kader is. In paragraaf 3.2 het theoretisch kader, namelijk de literatuur die ik bestudeerd heb over oplossingsgericht werken gecombineerd met mijn praktijkervaring.

3.1 Wat is voor mijn onderzoek het theoretisch kader?

Om kennis te verkrijgen over oplossingsgericht werken heb ik in eerste instantie literatuuronderzoek verricht. Ik heb boeken en artikelen gelezen en informatie op internet bestudeerd. De opgedane kennis heb ik zoveel mogelijk in de praktijk ingezet om praktijkervaring met oplossingsgericht werken op te doen. De verwachting is dat het onderzoek hierdoor beter verloopt.

Een aantal voorbeelden van mijn oplossingsgerichte activiteiten zijn:

- SVIB-trajecten (oplossingsgericht werken in een onderdeel)
- individuele gesprekken met docenten/ mentoren en deelnemers
- workshop over oplossingsgericht werken
- oplossingsgerichte gesprekken op internet bestudeerd

Om de deelvragen te kunnen beantwoorden, is het noodzakelijk om de basis en specifieke vaardigheden over oplossingsgericht werken te beheersen. Ik heb de basiskennis over oplossingsgericht werken uit verschillende boeken gehaald.

3.1.1 Het oplossingsgericht gesprek

Wat is een oplossingsgericht gesprek? Waar bestaat een oplossingsgericht gesprek dan uit? Kan je elementen uit een oplossingsgericht gesprek achterwege laten? Zijn er elementen uit een oplossingsgericht gesprek die beslist in het gesprek aan de orde moeten komen?

Dit zijn allemaal vragen die ik mijzelf de afgelopen periode heb afgevraagd. Op een aantal vragen is mij het antwoord wel duidelijk geworden. Ik ben er achtergekomen dat *het* oplossingsgericht gesprek niet bestaat. Dit zou immers impliceren dat er gewoon een vragenlijst aan de deelnemer gesteld kunnen worden. Het oplossingsgerichte gesprek is meer dan dit. Het is meebewegen, aanvoelen en op het juiste moment de gelegenheid nemen om de deelnemer in zijn kracht te zetten. Ik zal in dit hoofdstuk kort en bondig de voor mij belangrijkste elementen van oplossingsgericht werken opschrijven.

Onderstaande 3 basisregels waren voor mij het startpunt om aan de slag te gaan. Na de gesprekken heb ik regelmatig de gesprekken geëvalueerd om na te gaan of ik mij aan de basisregels heb gehouden.

Het oplossingsgericht gesprek voldoet volgens Cauffman en van Dijk (2009) in ieder geval aan de 3 basisregels:

1. Als iets niet werkt, leer ervan en doe iets anders.
2. Als iets wel (of beter) werkt, doe er meer van.
3. Als iets blijkt te werken, leer het van/ aan iemand anders.

Probleem bespreken

In het begin van het onderzoek heb ik mijzelf wel eens afgevraagd in hoeverre je het probleem aan de orde mag stellen. Ik wil tenslotte oplossingsgericht bezig zijn. Uit het boek Handboek oplossingsgericht werken in het onderwijs van Cauffman en van Dijk (2009) heb ik geleerd dat ik ook niet probleemfobisch moet worden. Ik zou de deelnemers niet serieus nemen als ik niet stil zou staan bij het probleem. Het is wel noodzaak om het probleem zo snel mogelijk in een doelformulering om te zetten. Volgens Bannink (2009) kan de professional de deelnemer kort laten vertellen en vraagt niet naar details. Er vindt zo geen positieve bekrachtiging van problem talk plaats. Dankzij de vraag 'Hoe is dat een probleem voor u?' kan er vaak al anders over het probleem gepraat worden.

Beperking of probleem?

Vervolgens is het van belang om na te gaan of wij te maken hebben met een beperking of een probleem. De eerste begrenzen zijn speelveld, de laatste vormen zijn uitdagingen. Elke vorm van probleemgedrag heeft ook een positieve zijde. Er zou immers geen probleem zijn (maar een beperking) als er geen oplossing voor was. En die oplossing bevindt zich aan de andere kant van dezelfde medaille.

Weerstand

Op de Amsterdamse Plusschool is er bij deelnemers een enorme weerstand voor elke vorm van hulpverlening. Weerstand moet gezien worden als die informatie waarmee je rekening moet houden als je je doel wilt bereiken. Veelal verbergen deelnemers hun problematiek door ontwijkend gedrag te vertonen. 'Client are always cooperating. They are showing us how they think change take place. As we understand their thinking and act accordingly, cooperation is inevitable' (Walter & Peller, 1992, p. 200)
De Shazer (1984) stelt in zijn artikel 'The Death of Resistance' dat wat professionals als tekenen van weerstand zien, in feite de unieke manieren zijn waarop de client kiest om samen te werken (Bannink, 2009, p.58). Op het moment dat de deelnemer besluit om een gesprek met mij te voeren, moet al als een vorm van samenwerking gezien worden. Deze uitleg helpt mij nog meer om met weerstand om te gaan.

Externaliseren

Het externaliseren van het probleem kan de cliënt helpen het probleem te zien als iets dat losstaat van hemzelf en dat hem weliswaar beïnvloedt, maar niet altijd en overal controle over zijn leven heeft. Op de Amsterdamse Plusschool is het belangrijk om sommige problemen van deelnemers te externaliseren. Verschillende deelnemers zijn meerdere malen in contact gekomen met justitie. In dat geval is het handig om het probleem los van de persoon te zien. Niet alleen voor de deelnemer, maar ook voor mij als ambulant begeleider.

Uitzonderingen

Uitzonderingen zijn momenten waarop de problemen zouden hebben kunnen optreden, maar dat niet deden (Berg & Szabo, 2005, p.52). Uitgaande van het idee dat er altijd uitzonderingen te vinden zijn als er maar naar gezocht wordt, is het niet de vraag of de uitzonderingen er zijn, maar wanneer ze er zijn of waren (Bannink, 2009, p.103). Persoonlijk vind ik 'de uitzonderingen' een van de krachtigste elementen van oplossingsgericht werken. Met deze vraag krijgt de deelnemer zicht op de momenten dat het probleem niet of minder aanwezig is.

Twee belangrijke oplossingsgerichte interventies (de schaal en wondervraag) worden in paragraaf 3.1.3 beschreven.

3.1.2 Effectiviteit van oplossingsgerichte gesprekken

Het is van belang om er achter te komen of het oplossingsgerichte gesprek zin heeft (gehad). Zicht op de effectiviteit van de oplossingsgerichte gesprekken zou ons kunnen helpen om deze gesprekken verder te ontwikkelen. Hebben oplossingsgesprekken werkelijk zin? Welke elementen werken erg goed? Welke elementen zijn minder effectief? In hoeverre speelt de relatie tussen hulpverlener en deelnemer een rol?

Mijn ervaring is dat deelnemers open staan om kortdurende gesprekken te voeren. Zodra de gesprekken lang duren en automatisch een vervolg krijgen, neemt de effectiviteit af. Deelnemers komen hun afspraken minder goed na en de betrokkenheid van de deelnemer neemt af. Met oplossingsgerichte gesprekken blijft de deelnemer expert van zijn leven en zodoende wordt er aanspraak gemaakt op zijn eigen oplossend vermogen

Oplossingsgerichte therapie doet het beter dan traditionele vormen van therapie bij cliënten uit lagere sociaal-economische milieus Macdonals (2007). Gezien de doelgroep op de Amsterdamse Plusschool, merendeel van de deelnemers komt uit een laag sociaal economisch milieu, is dit een interessant gegeven. Dit zou kunnen betekenen dat de oplossingsgerichte gesprekken aanslaan.

Uit onderzoek Duncan, Miller en Sparks (2004) blijkt dat gesprekken effectiever worden als de professional direct feedback krijgt van de client over hoe deze het gesprek en samenwerkingsrelatie heeft ervaren heeft. Daarom geef ik na afloop van een gesprek de deelnemer de gelegenheid om de samenwerking te beoordelen. Het gesprek wordt ook opgenomen om de deelnemer gelegenheid te geven om het gesprek inhoudelijk te beoordelen.

Met oplossingsgericht werken formuleert de deelnemer zijn eigen doel. John Whitmore (1996) maakt een onderscheid tussen einddoelen en streefdoelen. Het doel wat je uiteindelijk wilt bereiken wordt einddoel genoemd. Het streefdoel is het prestatieniveau waarmee je naar je eigen mening een heel goede kans maakt om het einddoel te bereiken. Het belangrijke is dat je veel gemakkelijker voor een streefdoel inzet en daar de verantwoordelijkheid voor neemt wanneer dat binnen je macht ligt, dan voor een einddoel waarvoor dat laatste niet geldt. Oplossingsgericht werken is het meest effectief als er kleine haalbare doelen worden gesteld. De Shazer (1991) benadrukt het belang van een goede doelformulering voor een succesvolle uitkomst. Het doel moet in concrete, positieve termen gesteld worden: de aanwezigheid van gewenst gedrag en de gewenste situatie in de toekomst (Bannink, 2009, p.185) .

In een beeldfragment wordt het bovenstaande nogmaals benadrukt . In het beeldfragment van Kim Berg, 2009 is duidelijk te zien dat de doelformulering (goal negotiation) zeer belangrijk is. Zodra er een doel is, kan er aan een oplossing gewerkt worden.

3.1.3 De schaal en wondervraag

De schaal en wondervraag zijn 2 bekende vragen met betrekking tot oplossingsgericht werken. Uit eerdere gesprekken is mij opgevallen dat deelnemers opvallend op deze vragen reageerden. Voor mij is dit de aanleiding om langer stil te staan bij deze twee oplossingsgerichte vragen.

3.1.3.1 De schaalvraag

De schaalvraag is ontdekt door De Shazer en omvat o.a. een getallenlijn van 0-10. Schaalvragen (De Shazer, 1986) behoren tot de meest eenvoudige, aansprekende en toegankelijke hulpmiddelen afkomstig uit het oplossingsgerichte gedachtegoed. Schaalvragen zijn zeer gemakkelijk te gebruiken en hebben zeer veel toepassingsmogelijkheden. In dit onderzoek is er speciale aandacht voor de schaalvraag. Uit eerdere gesprekken is gebleken dat deelnemers opvallend reageren op deze vraag. De cijfers die je krijgt als iemand een schaalvraag beantwoordt, zijn geen rekenkundige gemiddelden, maar indicatoren van verandering.

Er zijn uiteenlopende ideeën over de manier van inzetten van de schaalvraag. Bannink (2009) geeft aan dat cliënten wellicht een hoger cijfer geven als de schaal van 10 tot 0 loopt in plaats van 0 tot 10, waardoor de zelfperceptie verbetert. Bannink (2009) stelt ook dat het helpt om voor de schaalvraag eerst vragen te stellen die de cliënt in de goede richting laat kijken. Haar indruk is dat wanneer de cliënt eerst deze vragen beantwoordt en hem daarna een schaalvraag wordt gesteld, hij een hoger cijfer op de schaal geeft. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat dit te maken heeft met cognitieve dissonantie.

Ik heb gekozen voor een schaalvraag oplopend van 0 tot 10. Deze manier van inschalen lijkt logischer voor de deelnemers dan een aflopende inschaling van 10 tot 0. Vooraf aan de schaalvraag wil ik graag een yes-setting creëren. Het creëren van een yes-set wordt in oplossingsgericht werken vooral toegepast voorafgaand aan de wondervraag, om daarmee de kans zo groot mogelijk te maken dat de cliënt ook positief op de wondervraag zal reageren (Bannink, 2009, p.89). Op deze manier laat ik de deelnemer in de goede richting te kijken.

Op het internet heb ik een interessant beeldfragment gevonden. In beeldfragment Scaling Question, 2008 is te zien dat de schaalvraag ontzettend veel facetten en mogelijkheden kent. Ik kan dit goed gebruiken om mijn eigen gesprekken beter te laten verlopen.

3.1.3.2 De wondervraag

De wondervraag is ontwikkeld door Insoo Kim Berg, een van de grondleggers van oplossingsgerichte therapie. De kracht van de vraag is dat je je focust op de oplossing van een probleem en niet op het probleem zelf. Het probleem ken je inmiddels, maar de oplossing: daar is verbeeldingskracht voor nodig.

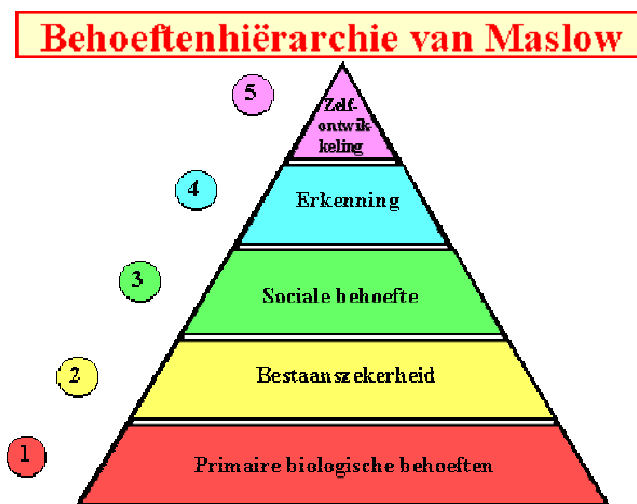
Ook van de wondervraag zijn er verschillende uitvoeringen in de omloop. De bekendste is dat deelnemer zich voorstelt te gaan slapen en 's nachts gebeurt er een wonder. De volgende dag is het probleem opgelost. Een andere variant is de magische deur. Wanneer je door die deur stapt, is het probleem eveneens opgelost. In de gesprekken heb ik alleen de 'slaap' variant toegepast. Naar mijn idee spreekt het voor de deelnemers meer tot de verbeelding. De deelnemer visualiseert zich de gewenste situatie. Daarna stel je hem vragen waardoor hij inzicht krijgt in wat hij al goed doet en hoe hij dit kan uitbreiden. Hiervoor gebruik ik vragen zoals: wat doe je nu al?, wat gaat nu al goed?, hoe heb je dit voor elkaar gekregen?

Berg & Szabo (2005) stellen dat eerst de wondervraag gesteld moet worden voordat er naar uitzonderingen wordt gevraagd, om ervoor te zorgen dat de genoemde uitzonderingen ook inderdaad relevant zijn voor dat wat de cliënt bereiken wil.

Ook over de wondervraag heb ik een goed beeldfragment gevonden. In beeldfragment The Miracle Question, 2009 is te zien dat een cliënt door middel van een wondervraag echt over de streep wordt getrokken om iets goeds over zichzelf te vertellen.

3.1.4 Motivatie van de deelnemers

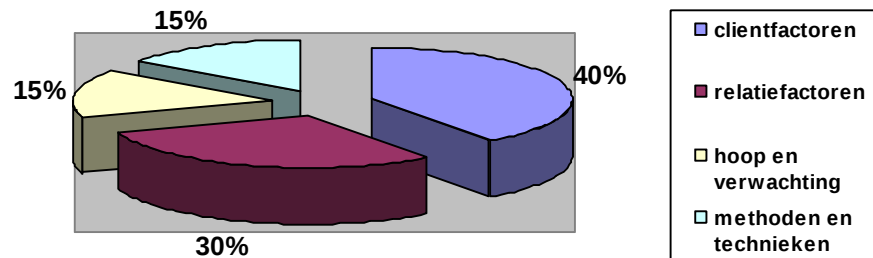
Uit voorgaande gesprekken met deelnemers ben ik tot de ontdekking gekomen dat alles valt of staat met de motivatie van de deelnemer. Oplossingsgericht werken heeft een bepaalde kijkwijze hoe om te gaan met deelnemers die niet (nog) willen (voorbijgangers) en deelnemers die wel willen (klanten). Daarbij maak ik gebruik van de behoeftepiramide van Maslow. Met behulp van de behoeftepiramide kan ik de behoefte van de deelnemer beter inschatten. Het uitgangspunt bij Maslow is dat behoeften de motivatie tot handelen bepalen en dat tussen die behoeften een hiërarchisch verband bestaat. Eerst moet er aan de behoeften op een lager niveau voldaan zijn. Pas daarna kan motivatie ontstaan om aan de behoeften van een hoger niveau toe te komen, er door gemotiveerd te raken.



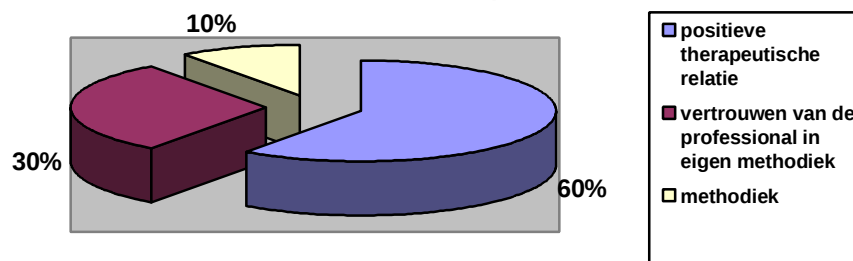
3.1.5 Voorwaarden voor een oplossingsgericht gesprek

Als deelnemers niet open staan voor begeleiding zal het resultaat nihil zijn. Het is dus belangrijk om te concentreren op de voorwaarden van de oplossingsgerichte gesprekken. Hieronder zijn 2 grafieken te zien die aangeven welke elementen voor het behalen van resultaat belangrijk zijn.

Volgens Duncan, Miller & Sparks (2004) wordt resultaat door de volgende factoren bepaald.



Volgens Wampold & Bhati (2004) wordt resultaat door de volgende factoren bepaald.



Uit het onderzoek van Duncan, Miller & Sparks (2004) blijkt dat resultaat wordt bepaald door: 40% cliëntfactoren, 30% relatiefactoren, 15% hoop en verwachting en 15% methoden en technieken. Wampold en Bhati (2004) stellen dat de persoon van de therapeut veel belangrijker is voor het succes van een behandeling dan de behandeling zelf. Uit hun onderzoek blijkt dat de therapeutische relatie zeven keer zo belangrijk is als de behandeling zelf.

Uit beide onderzoeken blijkt dat de relatie tussen cliënt en therapeut voor een groot deel het resultaat bepalen. Gezien de wantrouwende houding van de deelnemers op de Amsterdamse Plusschool zal eerder de weergave van Wampold en Bhati van toepassing zijn. Ik zal veel tijd en energie in de relatie met de deelnemer moeten steken om het gewenste effect te bereiken. Ik probeer de deelnemers zoveel mogelijk te helpen met allerlei schoolzaken.

Volgens Cauffman en van Dijk (2009, p.120) moet er eerst een circulair mandaat zijn voordat de begeleiding daadwerkelijk kan starten.

Het oplossingsgerichte model van gespreksvoering is toepasbaar 'voor alle soorten cliënten' (Cladder, 1999), waarbij het van belang is dat de cliënt een doel heeft (of tijdens de gesprekken een doel kan formuleren) waaraan hij wil werken (Bannink, 2009, p.34).

Gesprekken bleken veel minder lang te duren dan anders en meestal bleek een gesprek al te helpen. Zelden had een leerling drie of meer gesprekken nodig (Teggelaar, van den Bosch, Monster, 2010, p.7) Uit het bovenstaande blijkt dat in principe alle deelnemers in aanmerking komen voor een oplossingsgericht gesprek. Bovendien is het aantal gesprekken beperkt en de deelnemer bepaalt zelf hoeveel gesprekken er nodig zijn.

Bovenstaande voorwaarden zijn voor mij belangrijk om rekening mee te houden. In principe kan elke deelnemer in aanmerking komen voor een oplossingsgericht traject, mits er een circulair mandaat aanwezig is.

4 ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

4.1 Introductie

Ik heb ervoor gekozen om een actieonderzoek te verrichten. Harinck (2006, p.50) stelt dat actieonderzoek bij uitstek geschikt is voor professionals die in de praktijk werken en aspecten van hun eigen werk willen verbeteren. Ponte (2002) karakteriseert actieonderzoek voor de onderwijssituatie als volgt: actieonderzoek is onderzoek dat gericht is op het eigen handelen van de leraar en de situatie waarin dat handelen plaats vindt.

4.2 Opbouw van het onderzoek

Ik wil graag onderzoeken of oplossingsgerichte gesprekken effectief zijn op de Amsterdamse Plusschool. Twee belangrijke handelingsvragen zijn: wat wil ik graag meten en hoe kan ik dat meten? Het eerste betreft mijn onderzoeksvraag: Zijn korte oplossingsgerichte gesprekken een doeltreffend begeleidingsmiddel voor de deelnemers van de Amsterdamse Plusschool? Daarbij wil ik specifiek weten of de schaalvraag en wondervraag effectief zijn.

Om mijn onderzoeksvraag te beantwoorden heb ik op de 3 volgende manieren informatie verzameld:

4.2.1 *Individuele gesprekken*

In totaal zal ik met 6 deelnemers oplossingsgerichte gesprekken voeren. Een serie oplossingsgerichte gesprekken noem ik een traject. In de literatuur komen de meningen over het gemiddeld aantal gesprekken dat een traject duurt redelijk overeen. “Zelden had een deelnemer drie of meer gesprekken nodig” (Teggelaar, Bosch en Monster, 2010, p.7). Een oplossingsgericht traject zal op de Amsterdamse Plusschool naar verwachting 2 a 3 gesprekken behelzen. Om de informatie uit de gesprekken op een later moment te kunnen verwerken in grafieken en tabellen, heb ik gekozen om een sjabloon gespreksverslag te maken. Dit sjabloon bestaat hoofdzakelijk uit schaalvragen en een aantal open vragen. De schaalvragen hebben als doel een beter inzicht te krijgen in de schoolvoortgang en vraagstelling van de deelnemer (sjabloon bestaat o.a. uit vragen over schoolvoortgang, doelformulering en vertrouwen, bijlage 1). Vragen in hoeverre de gesprekken zinvol waren zijn later toegevoegd en niet in bijlage 1 opgenomen. De cijfers die je krijgt als iemand een schaalvraag beantwoordt, zijn geen rekenkundige gemiddelden, maar meer indicatoren van verandering (Cauffman en Van Dijk, 2009, p.73).

Ik maak van alle begeleidingsgesprekken video (audio)-opnames. De beelden worden gebruikt om de gesprekken op een later tijdstip samen met de deelnemer te analyseren en om gespreksverslagen te maken. Tijdens het analyseren let ik op de deelvragen die voor mijn onderzoek van belang zijn:

- Is de schaalvraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?
- Is de wondervraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?
- In hoeverre ervaren deelnemers korte oplossingsgerichte gesprekken als prettig en effectief?

In dit onderzoek wordt onder prettig verstaan:

- deelnemer voelt zich op zijn gemak.
- deelnemer ervaart het gesprek als ontspannend en uitdagend.
- deelnemer heeft een goed contact met de gespreksleider.

In dit onderzoek wordt onder effectief verstaan:

- deelnemer behaalt zijn doel tussen het eerste en vijfde gesprek.
- de gesprekken helpen de deelnemer bij het bereiken van zijn doelstelling.

Om een goed beeld te krijgen of de deelnemers de gesprekken ook echt prettig hebben ervaren, zal ik videobeelden van de gesprekken ook door de mentor laten beoordelen. Na het zien van de beelden kan de mentor een keuze maken uit: niet prettig, prettig of zeer prettig. Als ik deze informatie combineer met mijn eigen beoordeling, geeft een betrouwbaar beeld in hoeverre de gesprekken ook echt prettig waren. De begrippen prettig en effectief tezamen geven mij ook zicht op mijn eigen handelen. Dit helpt mij om deelvraag 2 te beantwoorden.

Mijn ervaring is dat de spanningsboog bij de deelnemers van de Amsterdamse Plusschool niet erg groot is. De opgenomen gesprekken worden daarom niet na het gesprek bekeken en besproken, dit zal op ander moment gedaan worden. Naast de schaal en wondervraag zal ik ook andere relevante fragmenten laten zien om ook deelvraag 6 te kunnen beantwoorden.

Om meer zicht te krijgen op eigen handelen heb ik nog een 5 –tal vragen toegevoegd (vragen over de verschillende interventies en wat er de volgende keer terug moet komen, bijlage 2). Deze vragen worden aan het einde van het gesprek beantwoord en moeten duidelijk maken welke oplossingsgerichte vragen in het gesprek effectief waren, welke oplossingsgerichte vragen minder effectief waren en er wordt gelegenheid gegeven om mij een cijfer te geven. De laatste meting lijkt in eerste opzicht nauwelijks objectief en betrouwbaar te noemen. Mijn ervaring is dat de deelnemers kritisch naar zichzelf maar ook naar mij kijken.

Een belangrijk kwaliteitscriterium in het praktijkonderzoek is de triangulatie, het gebruik van meerdere gegevensbronnen. In praktijkonderzoek gaat het lang niet altijd om eenduidige vaststaande zaken. Het gaat juist vaak om betekenisgeving, om percepties van verschillende belanghebbenden (Harinck, 2006, p.66). Door een triangulatie te creëren (deelnemer, mentor en mijzelf) krijg ik inzicht hoe de relatie met de deelnemer is. Voor het resultaat is de deelnemer en de relatie veel belangrijker dan de therapeut en de techniek Duncan, Miller & Sparks (2004).

4.2.2 Observaties tijdens en na de lessen

Observatie tijdens de gesprekken en in de klas is voor mij ook een instrument voor dataverzameling. Tijdens de gesprekken let ik o.a. op de volgende punten:

- Heeft de deelnemer zin in het gesprek?
- Doet de deelnemer goed mee?
- Neemt de deelnemer de vragen serieus?
- Is de deelnemer gemotiveerd?

Om te meten of het effect na 2 maanden nog steeds aanwezig is, observeer ik de deelnemers tot 2 maanden na het eerste gesprek. De observaties zullen in de klas en in en om het schoolgebouw plaatsvinden. Ik let dan vooral op houding en gedrag van de deelnemer. Een inhoudelijk gesprek met de deelnemer is in de klas of op het schoolplein niet mogelijk. Door middel van aantekeningen probeer ik een beeld van zijn vooruitgang te krijgen.

Ik zal hierbij geen gebruik maken van de camera. Camera gebruik zal teveel onrust in de klas veroorzaken. Mijn observaties worden met de deelnemer en mentor besproken om na te gaan of de eventueel vooruitgang van de deelnemer blijvend is.

4.2.3 Gesprekken/ vragenlijst mentoren

Om zicht te krijgen op de huidige situatie heb ik een sjabloon gespreksverslag voor de mentoren gemaakt. Tijdens het gesprek met de mentor gebruik ik dit sjabloon om de huidige situatie in kaart te brengen. Dit geeft mij overzicht en houvast. Het sjabloon bestaat uit een schaalvraag en een aantal open vragen. Ik beschrijf het probleem, de doelformulering, of het doel realistisch voor de deelnemer is en er wordt naar de bereidwilligheid van de mentor gevraagd (sjabloon met omschrijving problematiek en doelformulering, bijlage 3). Om de situatie na 2 maanden in kaart te brengen, zal er nogmaals een gesprek met de mentor plaatsvinden. Gegevens uit het eerste gesprek worden gebruikt om te bepalen of de vooruitgang van de deelnemer nog steeds van toepassing is.

De opbrengst van de gesprekken zullen mij helpen om antwoord te krijgen op de volgende deelvragen:

- In hoeverre heeft de deelnemer, na inzet van een kort oplossingsgericht gesprek, zijn (eigen gestelde) doelstelling behaald?
- Is het effect na twee maanden nog aanwezig?
- In hoeverre ervaren deelnemers korte oplossingsgerichte gesprekken als prettig en effectief?

De mentor is de spil van de begeleiding en is te allen tijden betrokken bij de ontwikkeling van de deelnemer. Ik zal tijdens het onderzoek een aantal studiemiddagen over oplossingsgerichte gespreksvoering voor docenten en mentoren van de Amsterdamse Plusschool verzorgen. Een niet onbelangrijk voor het succesvolle implementatie zal zijn of het docentencorps de voordelen van oplossingsgerichte gesprekken inzien.

4.3 Ethiek

Bij het verzamelen van de gegevens is de privacy van de deelnemer en mentor van groot belang. Ik zal de verzamelde opnames alleen voor studiedoeleinden en professionalisering van de docenten gebruiken. De regels omtrent privacy, die vermeld staan in de schoolgids, zal ik naleven.

4.4 Validiteit

In dit onderzoek zal ik niet toekomen aan het berekenen van de betrouwbaarheid en de validiteit. In een korte tijd zal ik met een beperkt aantal deelnemers en mentoren gesprekken aangaan. Bovendien mogen de deelnemers die mee willen werken aan het onderzoek niet als gemiddeld worden beschouwt. Alle deelnemers zijn goed benaderbaar en hebben een goede verstandhouding met de onderzoeker.

Desalniettemin zal ik met gezond boerenverstand en fijngevoeligheid de gegevens verzamelen en in mijn onderzoek verwerken.

5 DATAVERZAMELING & ANALYSE

5.1 Introductie

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe ik de data verzameld en geanalyseerd heb. Ik heb dit per deelvraag uitgewerkt (zie paragraaf 5.2 t/m 5.7). De gegevens heb ik weergegeven in grafieken, zodat in een oogopslag inzicht wordt gegeven. Ik geef de uitkomsten neutraal weer, de interpretatie zal in hoofdstuk 6 plaatsvinden.

Dataverzameling staat ten dienste van het zo goed mogelijk beantwoorden van de onderzoeksvraag **“Zijn korte oplossingsgerichte gesprekken een doeltreffend begeleidingsmiddel om deelnemers te helpen hun eigen gestelde doelen te behalen”** en de deelvragen.

De gegevens komen voort uit literatuuronderzoek en uit door mij gevoerde en gefilmde oplossingsgerichte trajecten met 5 verschillende deelnemers en mentoren (een deelnemer is vroegtijdig gestopt met de oplossingsgerichte gesprekken). Deze informatie helpt mij een antwoord te vinden op de algemene onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen.

5.2 Deelvraag 1

Voor deelvraag 1 **“Wat is een oplossingsgericht gesprek?”** heb ik vooral informatie uit de literatuur gehaald (zie literatuurlijst voor de titels en schrijvers van de diverse boeken en artikelen). Oplossingsgericht werken was tot dusver niet of nauwelijks bekend op de Amsterdamse Plusschool.

Op het internet heb ik de voor mijn onderzoek de meest geschikte definitie gevonden: *‘Toekomstgerichte methodiek die op korte termijn de deelnemer aanzet tot het formuleren van een positieve gedragsbeschrijving die hen op weg zet om de door hem gewenste situatie te bereiken via zelf gevonden interne oplossingen’.*

Definitie oplossingsgericht werken, 18 september 2009, van

<http://www.oplossingsgerichtmanagement.nl/coaching-advisering/drie-definities-van-oplossingsgericht-werken-wat-vindt-u-de-beste/>

5.3 Deelvraag 2

Om deelvraag 2 **“In hoeverre worden de korte oplossingsgerichte gesprekken als prettig en effectief ervaren?”** te kunnen beantwoorden heb ik uit de gevoerde gesprekken verschillende gegevens gebruikt om tot een gedegen antwoord te komen. In deze paragraaf toon ik aan dat deze gesprekken prettig en effectief zijn verlopen.

Dit is een van de belangrijkste deelvragen uit het onderzoek, omdat de relatie tussen de deelnemer en mij grote invloed heeft op het resultaat. ‘Prettig’ is in dit onderzoek een kwalitatief begrip, lastig met cijfers te onderbouwen. Effectief is in dit onderzoek een kwalitatief en kwantitatief begrip. Kwalitatief omdat vooruitgang niet altijd in cijfers uit te drukken valt. Deelnemer; *‘ik vind de gesprekken effectief omdat het mij weer aan het denken heeft gezet’.* Kwantitatief omdat vooruitgang in sommige gevallen wel in cijfers uit te drukken valt (bijvoorbeeld verzuim).

Gespreksfragment met een deelnemer over zijn verzuim

Ik: Hoe ziet de situatie er over 2 weken uit?

Deelnemer: Mhh, dat zou ik niet weten.

Ik: Weet je wat, ik maak alvast het gespreksverslag voor over 2 weken, vertel jij even wat wij dan bespreken.

Deelnemer: ik ben op tijd naar bed gegaan, heb mijn wekker gezet, stond vroeg op en kom al 2 weken op tijd op school!

Gespreksfragment met een deelnemer over zijn verzuim.

Deelnemer: Ik kom bijna altijd te laat.

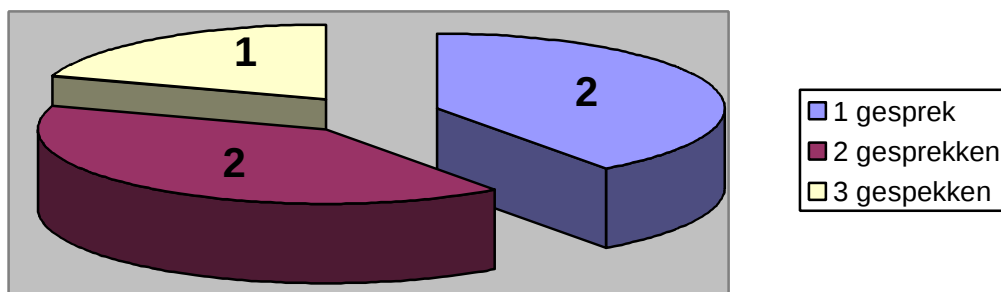
Ik: Er zijn ook momenten dat je op tijd komt?

Deelnemer: Ja, die zijn er wel.

Ik: Als je op tijd komt, wat is er dan gebeurd?

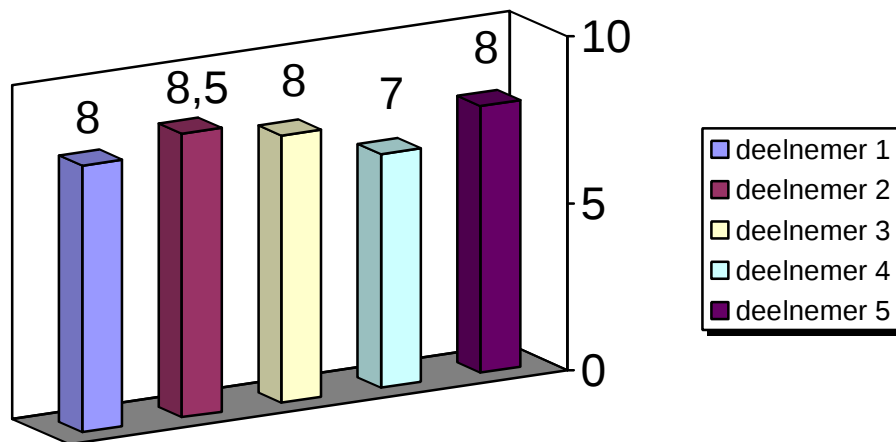
Deelnemer: Dan heb ik voor het slapen mijn mobiele telefoon uitgezet.

Aantal oplossingsgerichte gesprekken



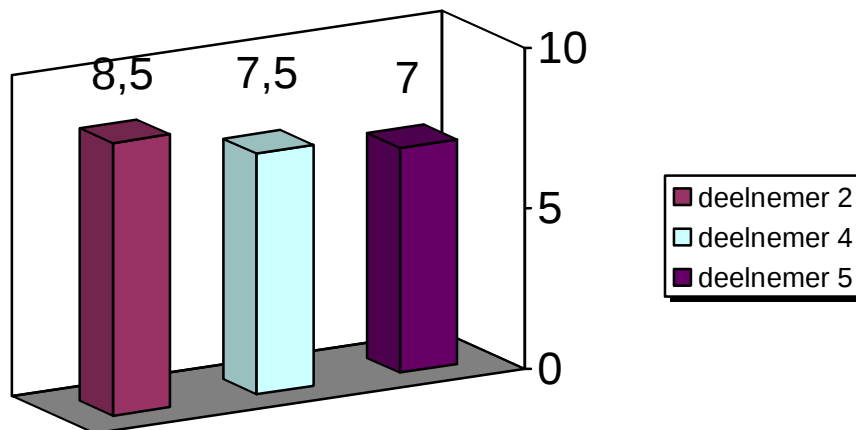
Om de effectiviteit te bepalen kijk ik ook naar het aantal oplossingsgerichte gesprekken per deelnemer. Een traject bestond gemiddeld uit 1,8 gesprekken. Twee deelnemers hadden genoeg aan 1 gesprek, Twee deelnemers hadden twee gesprekken nodig en 1 deelnemer had 3 gesprekken nodig. Zelden had een leerling drie of meer gesprekken nodig (Teggeler, van den Bosch en Monster, 2010, p. 7) Dit komt overeen met de resultaten uit mijn onderzoek.

In hoeverre heeft het eerste gesprek je geholpen?



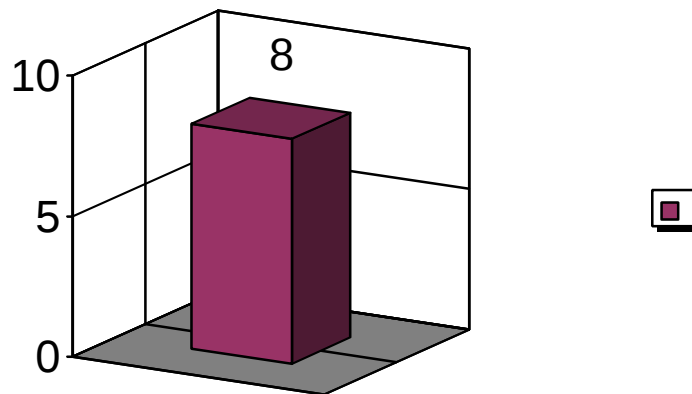
De mate waarin de deelnemer zich geholpen voelt geeft een indicatie van de effectiviteit. Aan het eind van elk gesprek heb ik gevraagd in hoeverre het de deelnemer geholpen heeft. In alle gevallen vonden de deelnemers de gesprekken zinvol. Voor deelnemers 1 en 3 was het eerste tevens het laatste gesprek.

In hoeverre heeft het tweede gesprek je geholpen?



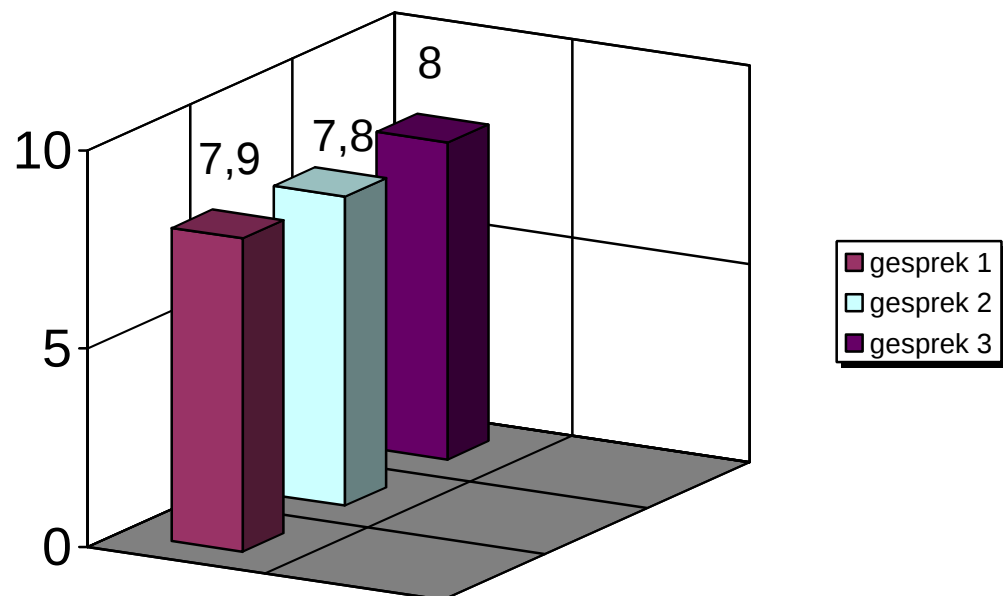
Na het tweede gesprek heb ik weer aan de deelnemer gevraagd in hoeverre het gesprek geholpen heeft. In alle gevallen vonden de deelnemers de gesprekken zinvol. Voor deelnemer 4 en 5 was dit het laatste gesprek.

In hoeverre heeft het derde gesprek je geholpen?



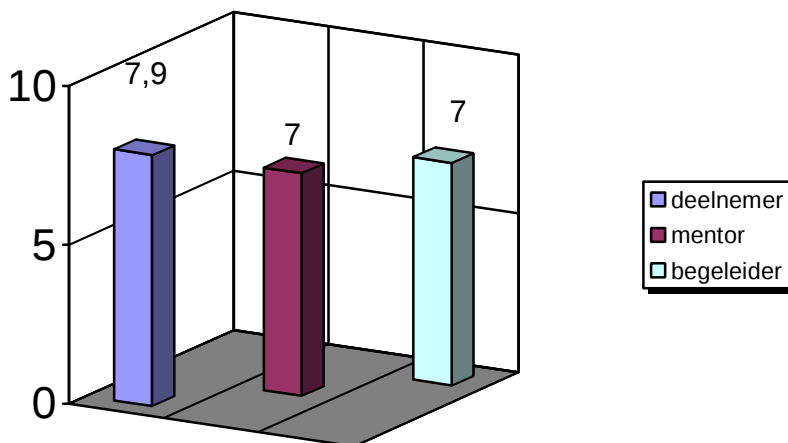
Uit de data blijkt dat de mate waarin men zich geholpen voelt niet verschilt als een traject uit een of meerdere gesprekken bestaat.

In hoeverre hebben de gesprekken geholpen?



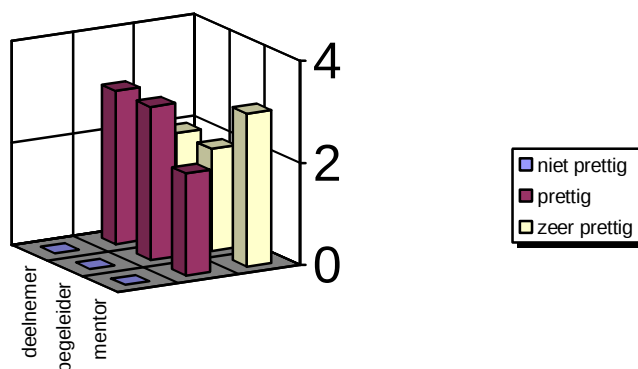
Dit overzicht weerspiegelt effectiviteit tussen de gesprekken 1,2 en 3. De verschillende gesprekken zijn ongeveer even effectief geweest.

In hoeverre hebben de gesprekken geholpen?



Om een totaal beeld te krijgen of de gesprekken hebben geholpen, heb ik de resultaten van de mentor en mijzelf in een staafdiagram gezet. In dit overzicht is te zien dat de deelnemers de oplossingsgesprekken effectiever vonden dan de mentor en coach. De mentor en coach vonden de gesprekken even zinvol.

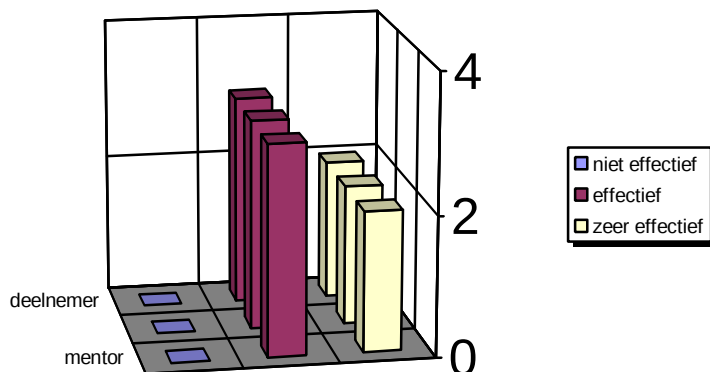
In hoeverre waren de gesprekken prettig?



Om een goed beeld te krijgen of de deelnemers daadwerkelijk de gesprekken prettig hebben ervaren, heb ik dezelfde vraag ook aan de mentor en mijzelf gesteld. Deelnemers konden op een later moment aangeven (m.b.v. de gemaakte videobeelden) of zij het gesprek: niet prettig, prettig of zeer prettig hebben ervaren. Dezelfde keuze heb ik aan de mentor gegeven. Hieruit blijkt dat 3 deelnemers de gesprekken als prettig hebben ervaren, 2 deelnemers hebben de gesprekken als zeer prettig ervaren.

Verschillende deelnemers hebben aangegeven de actieve luisterhouding van de coach prettig te hebben ervaren. Na het zien van een fragment van de videobeelden kwamen de mentoren met de volgende uitslag: 2 mentoren vonden de gesprekken prettig, 3 mentoren vonden de gesprekken zeer prettig. Mijn ervaring komt overeen met die van de deelnemers.

In hoeverre waren de gesprekken effectief?

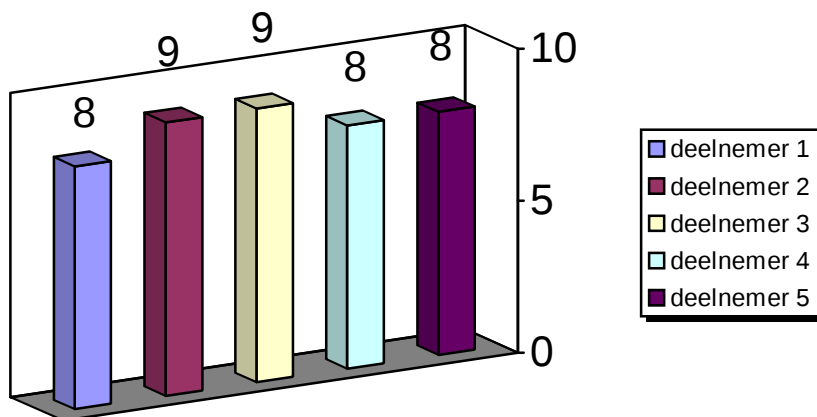


Om zicht te krijgen of de deelnemers de gesprekken effectief hebben ervaren, heb ik deze vraag ook aan de mentor en mijzelf gesteld. Deelnemers konden op een later moment aangeven (m.b.v. de gemaakte videobeelden) of zij het gesprek: niet effectief, effectief of zeer effectief hebben ervaren. Dezelfde keuze heb ik aan de mentor gegeven. Hieruit blijkt dat de 3 deelnemers de gesprekken als effectief hebben ervaren, 2 deelnemers hebben de gesprekken als zeer effectief ervaren. Na het zien van een fragment van de videobeelden kwamen de mentoren met de volgende uitslag: 3 mentoren vonden de gesprekken effectief, 2 mentoren vonden de gesprekken zeer effectief. Mij ervaring komt overeen met die van de deelnemers en mentoren.

5.4 Deelvraag 3

Om deelvraag 3 "Is de schaalvraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?" te kunnen beantwoorden heb ik de deelnemers een filmfragment van de schaalvraag laten zien.

Wordt de schaalvraag als effectief middel ervaren?

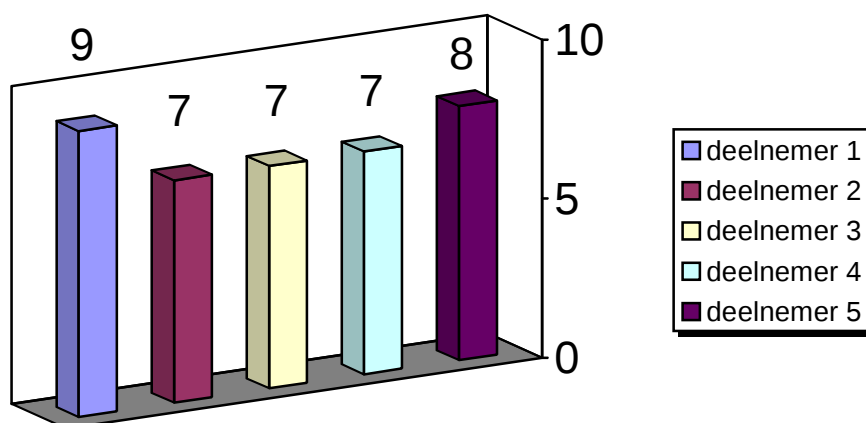


De schaalvraag sprak direct tot de verbeelding en maakte het voor de deelnemers mogelijk om de huidige situatie en de gewenste situatie concreet te maken. Zij kregen zicht op hoe ze hun doelstelling binnen afzienbare tijd kunnen bereiken. De schaalvraag geeft de mogelijkheid om deelnemers te laten omschrijven welke “kleine stap” ze kunnen maken om een hoger cijfer op de schaal te bereiken. Dit draagt bij aan de effectiviteit van de gesprekken. Bovendien heb ik tijdens de gesprekken gemerkt dat de deelnemers bij de schaalvraag werden geactiveerd. De gesprekken kregen na het stellen van de schaalvraag nieuw elan. Deelnemers ervaren de schaalvraag als effectief.

5.5 Deelvraag 4

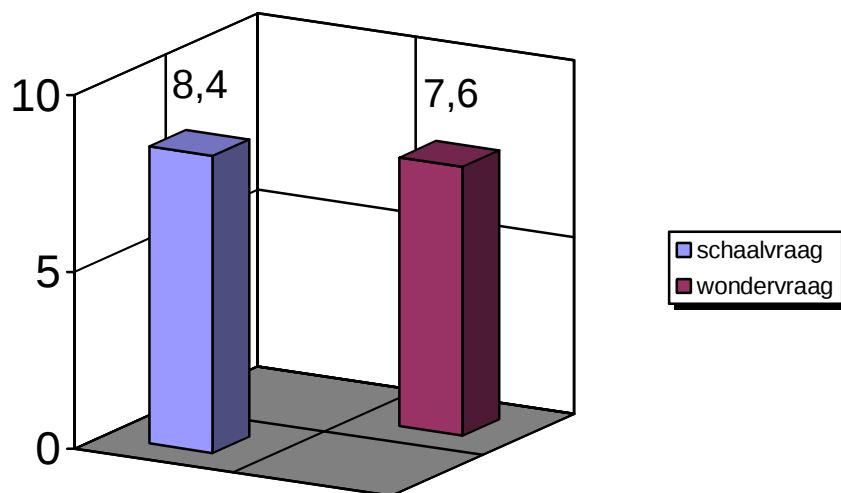
Om deelvraag 4 “**Is de wondervraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?**” te kunnen beantwoorden heb ik de deelnemers een filmfragment van de wondervraag laten zien.

Wordt de wondervraag als effectief middel ervaren?



De wondervraag maakt het onmogelijke mogelijk. Hierdoor wordt het voor de deelnemer duidelijk wat zij graag zouden willen en wat zij inmiddels al doen. Bovendien heb ik tijdens de gesprekken gemerkt dat de deelnemers bij de wondervraag werden geactiveerd. Met name als de gesprekken op een doodspoor dreigden te komen, kreeg door het stellen van de wondervraag het gesprek een andere wending. Deelnemers en ik ervaren de wondervraag als effectief.

Vergelijking schaalvraag en wondervraag



Dit overzicht weerspiegelt het verschil tussen de schaalvraag en de wondervraag. De schaalvraag wordt door de deelnemers iets hoger beoordeeld.

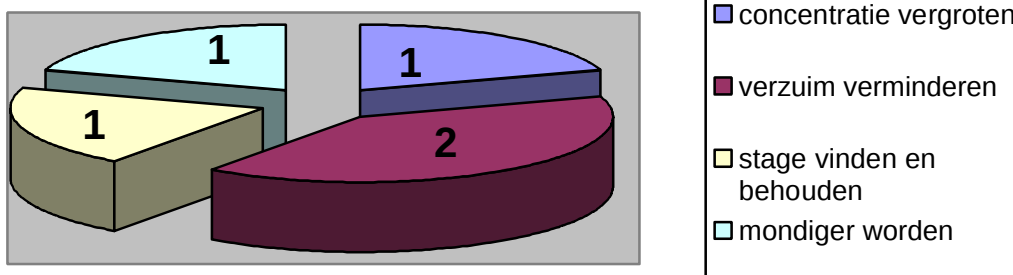
5.6 Deelvraag 5

Om deelvraag 5 **“In hoeverre heeft de deelnemer, na inzet van een kort oplossingsgericht gesprek, zijn (eigen gestelde) doelstelling behaald?”** te kunnen beantwoorden heb verschillende gegevens verzameld en geanalyseerd zoals: verschillende doelen, aantal benodigde gesprekken, motivatie van de deelnemer, vertrouwen in een goede afloop, stand huidige situatie/ gewenste situatie, in hoeverre de verschillende gesprekken geholpen hebben en resultaat behaalde doelen.

Voor de onderdelen: verschillende doelen, stand huidige situatie/ gewenste situatie en resultaat behaalde doelen heb ik per deelnemer ook kwalitatieve gegevens kunnen toevoegen.

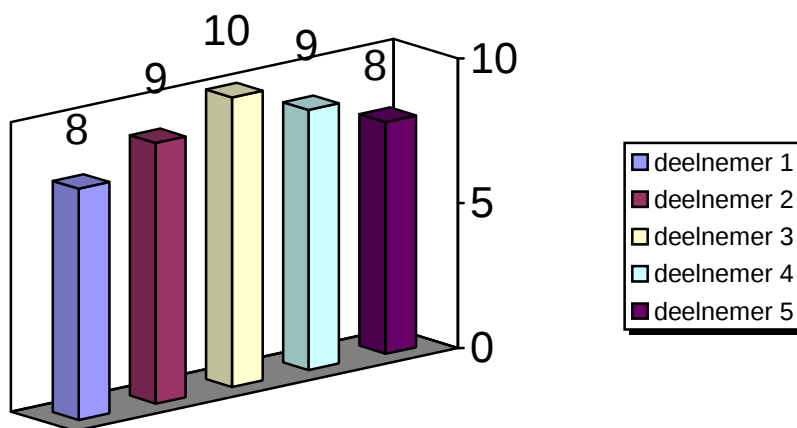
De gesprekken met de deelnemers hebben mij de volgende gegevens opgeleverd:

Verschillende soorten doelen



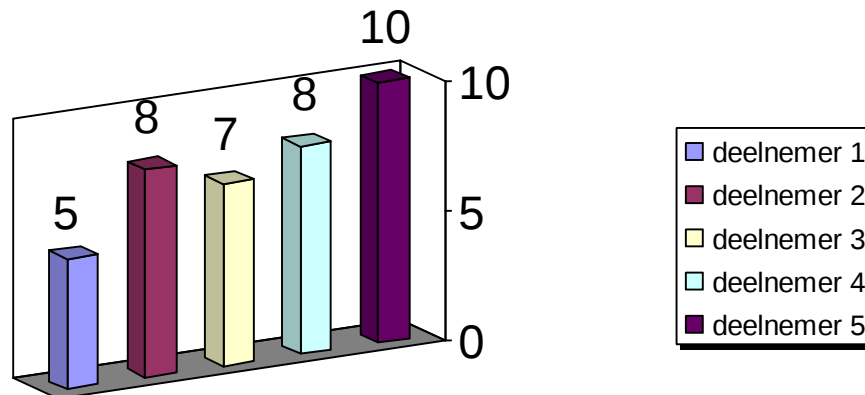
In totaal zijn er 4 verschillende soorten doelen geformuleerd. Twee van de vijf deelnemers willen werken aan verminderen van verzuim. Een deelnemer wil graag geconcentreerder de lessen volgen. Een deelnemer heeft geen stage en wil graag stage vinden en behouden. Mondiger worden is in dit geval een opvallend doel. Doorgaans hebben deelnemers van de Amsterdamse Plusschool hier geen moeite mee. De deelnemer wil in dit geval meer en beter voor zichzelf opkomen.

Hoe gemotiveerd ben je om je doel te halen?



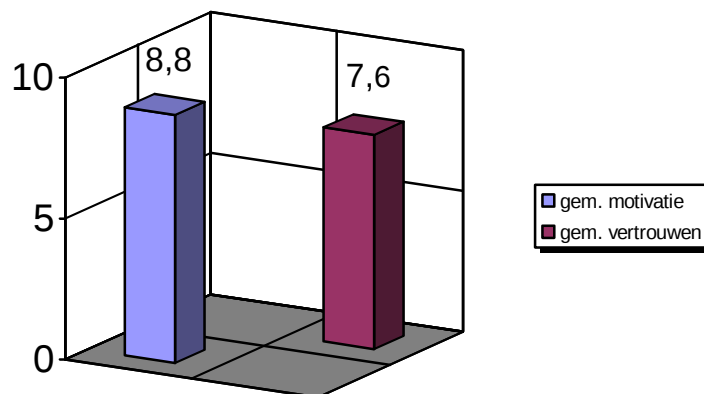
Dit overzicht geeft de motivatie aan om het geformuleerde doel te halen op een schaal van 0 tot 10 . Uit bovenstaande staafgrafiek blijkt dat alle deelnemers gemotiveerd zijn om hun doel te halen. Als de professional aansluit bij de motivatie van de cliënt, is er altijd samenwerking (Walter & Peller, 1992). Dit betekent dat de kans op succes wordt vergroot.

Hoeveel vertrouwen heb jij dat dit gaat lukken?

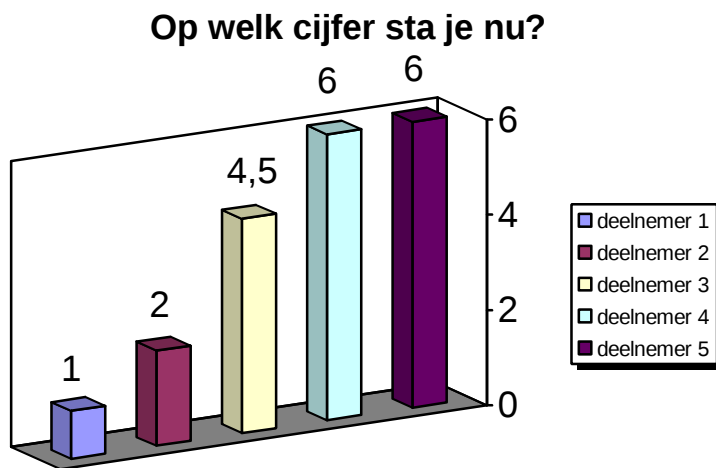


Dit overzicht geeft het vertrouwen van de deelnemer weer dat het doel wordt behaald op een schaal van 0 tot 10. Uit bovenstaande staafgrafiek blijkt dat deelnemer 1 weinig vertrouwen heeft in het behalen van zijn eigen gestelde doel. De 4 andere deelnemers hebben ruim voldoende tot veel vertrouwen in een goede afloop.

Vergelijking motivatie en vertrouwen



Deze staafdiagram weerspiegelt het verschil tussen het gemiddelde motivatie om het geformuleerde doel te behalen en het vertrouwen dat het doel wordt gehaald. De motivatie om het doel te halen ligt iets hoger dan het vertrouwen dat de deelnemer daarin heeft. Er kan gesteld worden dat beide ruim voldoende tot goed aanwezig zijn om uiteindelijk het gestelde doel te halen.



Deze staafdiagram geeft de beginsituatie aan. Vooraf aan elk startgesprek heb ik gevraagd of de deelnemer zichzelf wilde inschalen.

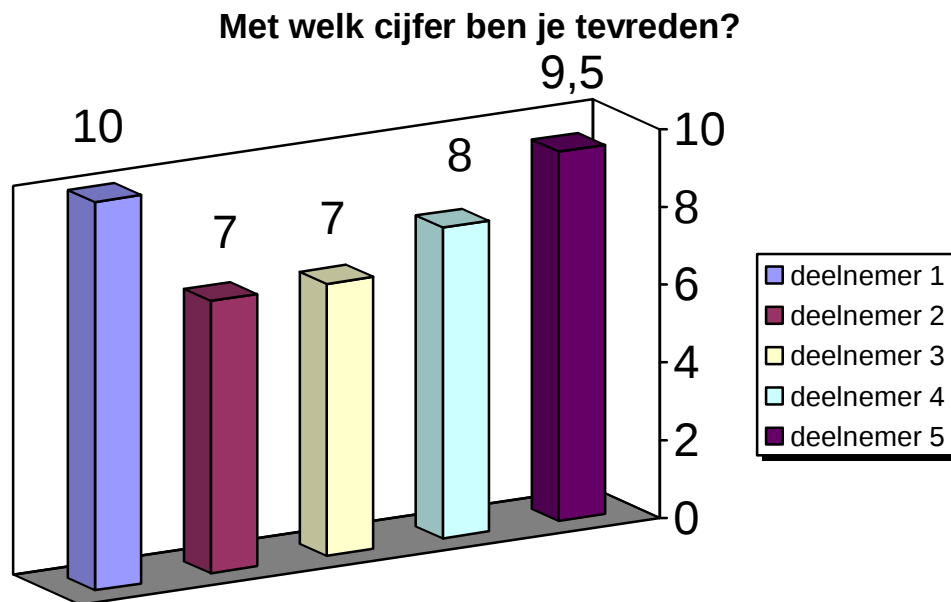
Deelnemer 1 geeft aan dat zijn huidige situatie er niet best bij staat. Hij komt niet of nauwelijks op tijd.

Deelnemer 2 heeft op dit moment geen stage en ziet het somber in dat hij een geschikte stage gaat vinden.

Deelnemer 3 geeft zijn begin situatie een 4,5. Soms vindt hij zichzelf al redelijk mondig, maar dit kan nog beter.

Deelnemer 4 geeft zijn begin situatie een 6. Hij kan geconcentreerd werken, maar nu dit lukt niet altijd.

Deelnemer 5 geeft zijn begin situatie ook een 6. Hij komt weliswaar regelmatig te laat, maar heeft het wel laten zien dat hij het kan.



Deze staafdiagram geeft aan met welk cijfer de deelnemers tevreden zijn. Tevredenheid is niet bij alle deelnemers hetzelfde als het behalen van het einddoel. Sommige deelnemers zijn al tevreden als er een gedeelte van het doel behaald is.

Deelnemer 1 geeft aan dat er een enorme kloof zit tussen zijn huidige en de situatie waar de deelnemer tevreden mee is. Hij wil graag elke dag op tijd komen en de dag volmaken.

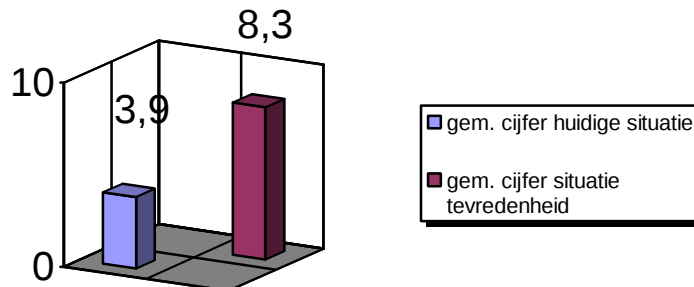
Deelnemer 2 is tevreden als hij een stage vindt en zijn school kan afronden. Zijn stageplek hoeft niet leuk te zijn.

Deelnemer 3 geeft zichzelf een 7 als hij op zijn stage kan duidelijk maken wat hij graag wilt doen.

Deelnemer 4 geeft zichzelf een 8 als hij langere tijd in de klas geconcentreerd kan werken.

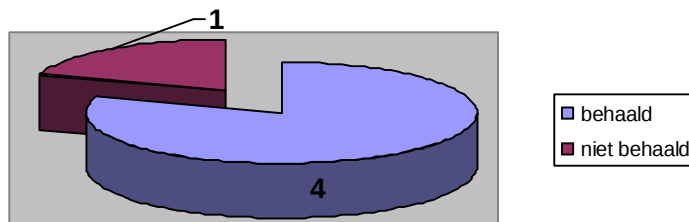
Deelnemer 5 is tevreden als hij regelmatig op tijd komt. Een keertje te laat komen moet mogelijk zijn.

Vergelijking huidige situatie en de situatie waarin de deelnemer tevreden is



Dit overzicht weerspiegelt het verschil tussen het gemiddelde van de huidige situatie (3,9) en het gemiddelde van de situatie waarin de deelnemer tevreden is (8,3). Tussen de huidige en gewenste situatie zit 4,4 punten.

Resultaat behaalde doelen



In deze cirkeldiagram is zichtbaar dat 4 van de 5 deelnemers hun doel hebben gehaald.

Deelnemer 1 heeft zijn doelstelling niet gehaald. Na het eerste gesprek heb ik hem niet meer op school gezien.

Deelnemer 2 heeft een stageplek gevonden en loop nu stage. Doelstelling behaald.

Deelnemer 3 heeft op zijn stageplek kunnen duidelijk maken wat voor werkzaamheden hij graag wilde doen. Hij heeft andere werkzaamheden gekregen. Doelstelling behaald.

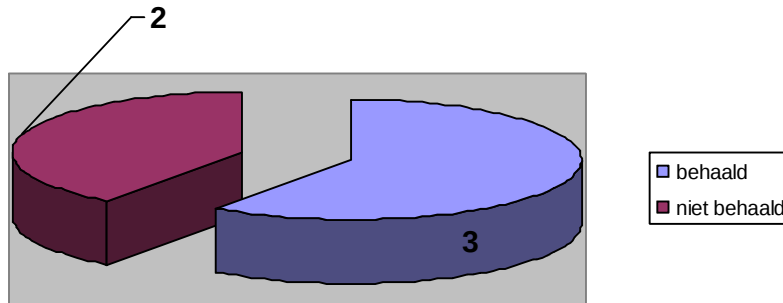
Deelnemer 4 is, met behulp van een koptelefoon, geconcentreerd in de klas gaan werken. Doelstelling behaald.

Deelnemer 5 heeft een duidelijke verbetering, ten aanzien van op tijd komen, laten zien. Doelstelling behaald.

5.7 deelvraag 6

Om deelvraag 6 “Is het effect na twee maanden nog aanwezig?” te kunnen beantwoorden heb ik de deelnemers gedurende 2 maanden na het eerste gesprek gevolgd. Ik heb de deelnemers in de klas en op het schoolplein geobserveerd. Na 2 maanden heb ik de balans kunnen opmaken. Deelnemer 2,3 en 4 profiteren van het feit dat ze hun doelstelling hebben bereikt en weten vast te houden (mondiger worden, concentratie en stage vinden en behouden). Deelnemer 1 is uitgevallen. Deelnemer 5 is na 3 weken weer teruggevallen in zijn oude verzuimgedrag.

Resultaat behaalde doelen na 2 maanden



6 DATA-INTERPRETATIE

6.1 Introductie

In dit hoofdstuk zal ik de opbrengsten uit hoofdstuk 5 interpreteren en betekenis verlenen, zodat helder wordt wat het onderzoek heeft opgeleverd. De deelvragen en onderzoeksvraag zullen in meer of mindere mate beantwoord worden.

6.2 Betekenis van het onderzoek

Ik heb de antwoorden gerangschikt op basis van de gestelde deelvragen.

6.2.1 *Deelvraag 1 Wat is een oplossingsgericht gesprek?*

'Het betreft een specifieke gespreksvorm, met de bedoeling cliënten te steunen en een goede start te geven bij hun speurtocht. Een ander belangrijk kenmerk is dat tijdens oplossingsgerichte gesprekken de coach gebruik maakt van wat cliënten zelf in de coachingsrelatie inbrengen. Ze beschikken al over vaardigheden, ideeën en vele andere gereedschappen. Cliënten zijn deskundig, vindingrijk en veerkrachtig en zijn experts van hun eigen leven en werksituatie. Het gesprek eindigt niet na een vooraf bepaalde tijd of na een gespecificeerd aantal sessies, maar wanneer de cliënten erop durven te vertrouwen dat ze de rest van de reis alleen kunnen afleggen, zonder begeleiding van de coach' (Berg & Szabo, 2005, p 11)

6.2.2 *Conclusie deelvraag 1*

Bovenstaande uitleg over oplossingsgerichte gesprekken komt overeen met de oplossingsgerichte gesprekken die ik op de Amsterdamse Plusschool heb gevoerd. De deelnemer is aangesproken op zijn eigen oplossingsvermogen, de deelnemer nam zelf initiatief om zijn eigen gestelde doelstelling te halen. Bovendien kan elk gesprek het laatste gesprek zijn. Als je aan korte therapie wilt doen, behandel elke sessie dan alsof het de laatste kan zijn. En zorg voor een haalbaar doel (Cladder, 2005, p.18). Dit en nog een aantal belangrijke elementen van oplossingsgericht werken zoals: uitzonderingen, schaal en wondervragen maakte de gesprekken oplossingsgericht.

6.2.3 *Deelvraag 2 In hoeverre worden korte oplossingsgerichte gesprekken als prettig en effectief ervaren?*

Aantal oplossingsgerichte gesprekken

Er is onderzoek gedaan naar cliënten die maar naar een therapiesessie kwamen. De meeste therapeuten dachten dat dat kwam omdat er iets ontbrak waaraan ze behoefte hadden, waardoor de sessie niet had geholpen. Van de patiënten vertelde echter 78 procent dat die ene sessie hen voldoende had geholpen, zodat het niet nodig was terug te komen. (Berg & Szabo, 2005, p 118)

Een gemiddelde van 1,8 gesprekken komt overeen met de bevindingen van Teggelaar, van den Bosch en Monster. Zelden had een leerling drie of meer gesprekken nodig (Teggeler, van den Bosch en Monster, 2010, p. 7). In dit onderzoek is er geen deelnemer geweest die meer dan drie gesprekken nodig had.

6.2.3.1 In hoeverre de verschillende gesprekken hebben geholpen?

Na elk gesprek heb ik gevraagd in hoeverre het gesprek de deelnemer heeft geholpen bij het bereiken van zijn doelstelling. De deelnemers hebben de gesprekken ten aanzien van dit punt gemiddeld een 7.9 gegeven. In de 7.9 zitten volgens de deelnemers de volgende punten:

- deelnemers zijn een stapje dichterbij hun doel zijn gekomen
- deelnemers hebben hun verhaal kunnen vertellen

Deelnemers hebben aangegeven dat het eerste gesprek net zo effectief was als het laatste gesprek.

De beoordeling van de mentoren en begeleider ligt een fractie lager (7,0). Een mogelijke verklaring is dat professionals de vooruitgang van de deelnemer kritischer beoordelen dan de deelnemer zelf. Dat gesprekken leiden tot het nadenken over bepaald gedrag, zal door de deelnemer meegenomen worden in de beoordeling. Voor mentoren en begeleider is dit niet van toepassing.

6.2.4 Conclusie deelvraag 2

Ik maak onderscheid tussen de begrippen 'prettig' en 'effectief'.

Prettig

Deelnemers voelden zich tijdens de gesprekken op hun gemak en vonden de gesprekken ontspannend en uitdagend. Alle deelnemers hadden goed contact met de gespreksleider. Deelnemers, mentoren en ik zijn van mening dat de oplossingsgerichte gesprekken prettig tot zeer prettig waren.

Effectief

Deelnemers hebben in gemiddeld 1,8 gesprekken hun doelstellingen behaald en de gesprekken hebben de deelnemers geholpen. Deelnemers, mentoren en ik zijn van mening dat de gesprekken effectief waren.

Uit bovenstaande conclusies concludeer ik ook dat mijn eigen handelen in lijn ligt met wat ik wil bereiken: deelnemers behalen hun doel.

6.2.5 Deelvraag 3 Is de schaalvraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?

Om tot een conclusie te komen, maak ik alleen gebruik van de resultaten uit mijn onderzoek. Ik heb weinig tot geen relevante informatie gevonden over de effectiviteit van de schaalvraag.

6.2.6 Conclusie deelvraag 3

Ja, uit dit onderzoek blijkt dat deelnemers de schaalvraag als bijzonder effectief ervaren. Uit de opgenomen gesprekken blijkt dat deelnemers zich door de schaalvraag laten stimuleren om actief hun eigen problemen op te lossen.

6.2.7 Deelvraag 4 *Is de wondervraag een effectief middel in een oplossingsgericht gesprek?*

Om tot een conclusie te komen, maak ik alleen gebruik van de resultaten uit mijn onderzoek. Ook hier heb ik weinig tot geen relevante informatie in de literatuur gevonden.

6.2.8 Conclusie deelvraag 4

Ja, uit dit onderzoek blijkt dat deelnemers de wondervraag ook als effectief ervaren. Uit gesprekken blijkt dat de vraag goed geïntroduceerd moet worden. Zonder goede uitleg kan de vraag als kinderachtig worden bestempeld. Een deelnemer had meer moeite met de vraag omdat zijn geloof wonderen uitsluit.

6.2.9 Deelvraag 5 *In hoeverre heeft de deelnemer, na inzet van een kort oplossingsgericht gesprekken, zijn (eigen gestelde) doelstelling behaald?*

Ik heb in paragraaf 5.6 een overzicht gemaakt van de verschillende doelen. In eerste instantie beoordeel ik de haalbaarheid van de doelen. Hierbij let ik op of de doelen binnen afzienbare tijd en met de beschikbare middelen voor de deelnemers te realiseren zijn. Mijn conclusie is dat de doelen voor de deelnemers bereikbaar zijn. De doelen zijn met de beschikbare middelen binnen redelijke tijd te verwezenlijken.

In hoofdstuk 2 heb ik aangegeven dat de motivatie van de deelnemer onmisbaar is om een goed resultaat te komen. Het is belangrijk om te weten hoe gemotiveerd deelnemers zijn om hun eigen gestelde doelstellingen te behalen. Met een gemiddelde motivatie van 8,8 blijkt dat de deelnemers gemotiveerd zijn om hun doelen te halen. Bovendien hebben de deelnemers voldoende vertrouwen in een goede afloop. De deelnemers hebben een gemiddeld vertrouwen van een 7,6 in het behalen van hun eigen gestelde doelen.

Tijdens de gesprekken heb ik ook inzicht gekregen in de huidige situatie en de situatie waar de deelnemers tevreden mee zijn. Deelnemers geven hun huidige situatie gemiddeld een 3,9. De situatie waar de deelnemers tevreden mee zijn wordt met een 8,3 beoordeeld. De situatie waar de deelnemer tevreden mee is, hoeft niet hetzelfde te zijn als de door de deelnemer omschreven doel. Het is goed mogelijk dat een deelnemer een gedeelte van zijn doel heeft bereikt en dit als tevreden heeft bestempeld.

6.2.10 Conclusie deelvraag 5

Uit dit onderzoek blijkt dat 4 van de 5 deelnemers hun eigen gestelde doelstelling hebben gehaald. Gezien de doelgroep mogen de oplossingsgerichte gesprekken als doeltreffend bestempeld worden.

6.2.11 Deelvraag 6 Is het effect na twee maanden nog aanwezig?

Het is interessant om te weten of de vooruitgang na 2 maanden nog aanwezig zou zijn. Uit gesprekken en observaties blijkt dat de vooruitgang voor een groot gedeelte blijvend is.

6.2.12 Conclusie deelvraag 6

Ja, uit dit onderzoek blijkt dat 3 van de 5 deelnemers na 2 maanden nog steeds profiteert van hun vooruitgang. Een deelnemer is na het eerste gesprek afgehaakt en heeft zijn doelstelling niet gehaald, een andere deelnemer heeft na het behalen van zijn doelstelling onvoldoende geprofiteerd van zijn vooruitgang. Zijn situatie is te vergelijken met die van voor de oplossingsgerichte gesprekken. De andere deelnemers hebben aantoonbaar vooruitgang geboekt.

6.3 Eindconclusie

Ja, korte oplossingsgerichte gesprekken zijn een doeltreffend begeleidingsmiddel om deelnemers van de Amsterdamse Plusschool te helpen hun eigen gestelde doelen te behalen.

De oplossingsgerichte gesprekken bevatten krachtige toepasbare elementen die goed aansluiten op de deelnemers van de Amsterdamse Plusschool. De vaak iets oudere MBO deelnemer die op de Amsterdamse Plusschool zit, heeft baat bij gesprekken die uitgaan van de ervaring en kracht van de deelnemer zelf. De oplossingsgerichte gesprekken hebben een ongedwongen karakter en lijken niet op de traditionele hulpverlenersgesprekken waar de deelnemer vaak een aversie tegen heeft.

6.4 Relatie tussen verzamelde data en de literatuur

In het onderzoek heb ik diverse keren de relatie tussen verzamelde data en de literatuur gelegd. Hieronder enkele relaties tussen verzamelde data en literatuur onder elkaar:

Zoeken naar oplossingen

“Oplossingsgericht denken en werken is een model dat zich consequent richt op de kracht(en) van de probleemhouder; in hem zit(ten) de richtingaanwijzers voor alternatieve mogelijkheden, en dus de oplossingen. Het is deze interne coherentie die dit model voor betrokkenen veel gemakkelijker en aangenamer maakt dan het blijven graven naar oorzaken”. (Cauffman en van Dijk, 2009, p.53)

Bovenstaande citaat sluit goed aan bij de verzamelde data. De oplossingsgerichte gesprekken zijn prettig verlopen (zie conclusie deelvraag 2) . Deelnemers praten liever over toekomst en oplossingen dan over verleden en problemen.

Eigen doelen

“De enige doelen die, vanuit ons coachend mandaat, de moeite waard zijn om aan te werken, zijn de doelen van de deelnemer zelf”. (Cauffman en van Dijk, 2009, p.58)

De deelvraag: ‘In hoeverre heeft de deelnemer, na inzet van een kort oplossingsgericht gesprekken, zijn (eigen gestelde) doelstelling behaald?’ sluit goed aan bij de literatuur. Ik heb deze deelvraag goed kunnen beantwoorden.

Oplossingsgericht

“Volgens Bannink (2009, p.90) kan de professional de deelnemer kort over het probleem laten vertellen en vraagt niet naar details. Er vindt zo geen positieve bekrachtiging van problem talk plaats. Dankzij de vraag ‘Hoe is dat een probleem voor u?’ kan er vaak al anders over het probleem gepraat worden”.

Door oplossingen positief te bekrachtigen, heb ik tijdens de oplossingsgerichte gesprekken de deelnemer ook over oplossingen laten praten en nadenken.

Weerstand

De Shazer (1984) stelt in zijn artikel ‘The Death of Resistance’ dat wat professionals als tekenen van weerstand zien, in feite de unieke manieren zijn waarop de client kiest om samen te werken. Op het moment dat de deelnemer besluit om een gesprek met mij te voeren, moet al als een vorm van samenwerking gezien worden.

Weerstand moet gezien worden als een unieke vorm van samenwerking. Door zo met weerstand om te gaan, kan je als professional ook in moeilijker situaties de goede beslissingen nemen. In de oplossingsgerichte gesprekken heb ik meerdere keren te maken gehad met weerstand. Door mij te realiseren dat weerstand in oplossingsgerichte gespreksvoering geen bruikbaar begrip is, heb ik mij als professional kunnen blijven opstellen.

Uitzonderingen

Uitzonderingen zijn momenten waarop de problemen zouden hebben kunnen optreden, maar dat niet deden (Berg & Szabo, 2005, p.52). Uitgaande van het idee dat er altijd uitzonderingen te vinden zijn als er maar naar gezocht wordt, is het niet de vraag of de uitzonderingen er zijn, maar wanneer ze er zijn of waren (Bannink, 2009, p.103).

Door mij in gesprekken te richten op de uitzonderingen, heb ik de deelnemer in staat gesteld nieuwe oplossingen te bedenken.

Samenwerking

Uit onderzoek Duncan, Miller en Sparks (2004) blijkt dat gesprekken effectiever worden als de professional direct feedback krijgt van de cliënt over hoe deze het gesprek en samenwerkingsrelatie heeft ervaren heeft. Daarom geef ik na afloop van een gesprek de deelnemer de gelegenheid om te beoordelen of zij het gesprek niet prettig, prettig of zeer prettig hebben ervaren.

6.5 Eindconclusies

- Op de Amsterdamse Plusschool zijn gesprekken gevoerd volgens de oplossingsgerichte methodiek.
- Het aantal oplossingsgerichte gesprekken in een traject komt overeen met het aantal gesprekken dat in de literatuur beschreven is.
- Deelnemers waren goed gemotiveerd om het onderzoek te kunnen uitvoeren.
- Deelnemers hadden voldoende vertrouwen in het behalen van hun eigen doelen.
- Deelnemers geven aan dat de gesprekken goed geholpen hebben.
- 4 van de 5 deelnemers hebben hun voorgenomen doelen behaald.
- Na 2 maanden profiteert 3 van de 5 deelnemers nog steeds van hun vooruitgang.
- De schaalvraag wordt als effectief ervaren.
- De wondervraag wordt als effectief ervaren.
- Leerlingen, mentoren en begeleider hebben de gesprekken als prettig en effectief ervaren.
- Oplossingsgericht werken op de Amsterdamse Plusschool is een effectief begeleidingsmiddel om deelnemers te helpen hun eigen doelen te behalen.

7 EVALUATIE

7.1 Inleiding op de reflectie en de persoonlijke ontwikkeling

In dit hoofdstuk zal ik kritisch terugblikken op het gehele onderzoek, qua inhoud, proces en beleving. Ik zal mijn eigen rol beschrijven en de externe factoren die van invloed zijn geweest op het verloop van het onderzoek.

7.2 Reflectie op het onderzoeksproces

Dit onderzoek heeft hoge pieken en diepe dalen gekend. Dit heeft vooral te maken met mijn eigen onervarenheid en gedrevenheid. Van nature ben ik een doener, terwijl je voor een onderzoek in aanvang een andere leerstijl moet aanspreken.

Ik heb mij in de maanden september en oktober gericht op een ander onderzoek. Fons Zoon, coördinerend docent op de Amsterdamse Plusschool, heeft in 2010 een onderzoek verricht naar de Plusschoolcompetenties van mentoren en docenten die op de Amsterdamse Plusschool werken. In samenspraak hebben wij besloten om mijn onderzoek daarop aan te sluiten. Na een flitsende start kwam de klad er in. Ik kon mij niet in het onderzoek storten, het was gewoon niet mijn onderwerp. Ontzettend jammer, ik had er al veel tijd in gestoken.

In de tussentijd ben ik veel gaan lezen over oplossingsgericht werken. Tussen de bedrijven door ben ik, om te oefenen, oplossingsgerichte gesprekken met deelnemers gaan voeren. Ik ontdekte als snel dat de gesprekken goed verliepen en succesvol waren. In november 2010 ben ik mij gaan oriënteren op een nieuwe onderzoeksvraag. Na het formuleren van de onderzoeksvraag ben ik formuleren gaan ontwikkelen om de oplossingsgerichte gesprekken goed vast te kunnen leggen. De deelnemers zouden profijt van de gesprekken moeten hebben, tegelijkertijd zouden de gesprekken mij informatie moeten opleveren.

Voor het onderzoek had ik wel een aantal bereidwillige mentoren en deelnemers nodig. Mentoren zou geen probleem mogen zijn, deelnemers wellicht wel. Deelnemers op de Amsterdamse Plusschool staan niet bekend om bereidwilligheid en punctualiteit. Gelukkig heb ik in de afgelopen jaren een flink aantal goede contacten opgebouwd, er waren voldoende deelnemers om het onderzoek te starten. Aanvankelijk had ik 4 deelnemers geselecteerd. Gezien het verloop van deelnemers op de Amsterdamse Plusschool, heb ik dit later uitgebreid naar 6 deelnemers.

Om de behoeftes van de deelnemers goed te kunnen inschatten heb ik gebruik gemaakt van de behoeftepiramide van Maslow. De behoeftes van de deelnemers lagen behoorlijk ver uit elkaar. Ik heb een deelnemer begeleid die eerst zijn broertje naar school moest brengen om vervolgens zelf naar school te gaan. Hierdoor kwam hij regelmatig te laat op school. Hij had de behoefte aan een duidelijke afspraak met school. Ik heb ook een deelnemer begeleid die bewust te laat kwam, dit gaf hem een bepaalde status in de groep.

Het onderzoek zou ik met de nodige flexibiliteit moeten doorlopen (deelnemers zijn niet allemaal even nauwkeurig in het nakomen van de gemaakte afspraken), dit is gelukkig goed gelukt. De reflectiecyclus van Korthagen heb ik gebruikt om mijn denkproces te stroomlijnen en te ontwikkelen, het model is niet gebruikt om een strategie uit te zetten. In rommelige tijden (afspraken die vergeten werden, roosterwijzigingen, vakanties) wilde ik met behulp van de reflectiecyclus nagaan of ik nog op de juiste weg was.

Van de 6 deelnemers heb ik met 5 deelnemers het volledige traject kunnen doorlopen. De mentoren hebben mij veel informatie gegeven over de deelnemers en hun voortgang. Om niks aan het toeval over te laten heb ik alle oplossingsgerichte gesprekken opgenomen.

Uiteindelijk heb ik een onderbouwde uitspraak kunnen doen over oplossingsgericht werken op de Amsterdamse Plusschool.

7.3 Reflectie op de opbrengst van het onderzoek

Het onderzoek heeft veel informatie opgeleverd. Maar vooral ook inzichten en vaardigheden. Voor de leesbaarheid zal ik puntsgewijs de opbrengsten beschrijven:

- Als eerste is het rustgevend gedachte dat de gesprekken ook echt oplossingsgericht waren. Er moet wel aangetekend worden dat er vast allerlei gradaties in oplossingsgerichte gesprekken te bedenken zijn. Het ene gesprek verliep (gevoelsmatig) oplossingsgerichter dan het andere gesprek. Dit kan met allerlei factoren te maken zoals: dag, probleem, gemoedstoestand (deelnemer, begeleider), verwachtingen, enz.
- Dat de oplossingsgerichte gesprekken op de Amsterdamse Plusschool effectief zijn, verbaast mij niks. Alle elementen om dit tot een succes maken zitten in oplossingsgericht werken. De gesprekken zijn kort, op vrijwillige basis en er wordt gebruik gemaakt van de ervaring van de deelnemers. Bovendien hoeft je het probleem niet te kennen om tot een oplossing te komen. Dit is ontzettend praktisch als ook, voor mij, onbekende deelnemers van oplossingsgerichte gesprekken gebruik willen maken.
- Oefening baart kunst, is het gezegde. Dit geldt zeker in mijn geval. Ik heb gedurende het onderzoek gemerkt dat de oplossingsgerichte gesprekken mij steeds beter af gingen. Gedurende het onderzoek ben ik steeds beter gaan schakelen tussen de verschillende oplossingsgerichte vragen. Daarbij is rust een belangrijke factor geweest. De vraag stellen, laten doordringen en echt naar het antwoord luisteren.
- De doelstellingen van de deelnemers zijn grotendeels behaald. Dit geeft mij een goed gevoel, maar is niet zalmakend. De deelnemers hebben zich naar mij begeleidbaar opgesteld en hebben haalbare doelen opgesteld. Het is nog maar de vraag wat het effect van oplossingsgesprekken is als de deelnemers met grote problemen zich minder begeleidbaar opstellen. Voor mij zeker een net zo belangrijk gegeven is dat deelnemers na de gesprekken hebben aangegeven dat de gesprekken zinvol waren. Dit betekent dat de deelnemer na het gesprek eerder geneigd is om aan zijn doel te gaan werken.
- Het aantal benodigde oplossingsgerichte gesprekken komt overeen met het aantal dat in de literatuur beschreven is. Ik had vooral wel verwacht dat het aantal gesprekken beperkt zou zijn. Ik had niet verwacht dat het aantal op 1,8 zou komen te liggen. Dit geeft wel aan (gezien het aantal behaalde doelen) dat de gesprekken effect hebben gehad. Dit geeft ruimte om meer deelnemers te kunnen begeleiden.

- In eerdere gesprekken had ik al gemerkt dat de deelnemers de gesprekken prettig vonden. Verschillende keren heb ik deelnemers echt kunnen activeren om over hun eigen gedrag na te laten denken, zonder daarbij de expert uit te hangen.
- In het onderzoek is mij duidelijk geworden dat oplossingsgericht werken simpel is aan te leren. Op de Amsterdamse Plusschool werken naast docenten ook instructeurs met een lager opleidingsniveau. De verwachting is dat alle medewerkers van de Amsterdamse Plusschool de methodiek eigen kunnen maken of bewust oplossingsgerichter gaan werken. De komende maanden ga ik trainingen over oplossingsgericht werken op de Amsterdamse Plusschool verzorgen.
- De schaal en wondervraag slaan goed aan bij de deelnemers. Ik had verwacht dat de wondervraag minder goed zou werken. De vraag kan door de deelnemers als kinderachtig worden ervaren. Bijna alle deelnemers vond de wondervraag prettig en heeft de vraag serieus kunnen beantwoorden.

7.4 Reflectie op de persoonlijke ontwikkeling

Oplossingsgericht werken is voor mij een openbaring geweest. In de afgelopen 15 jaar als docent ben ik niet eerder een methodiek tegengekomen die zo krachtig en toepasbaar is als dat van oplossingsgericht werken. Ik voer dagelijks oplossingsgerichte gesprekken en profiteer als professional en als mens volop van de gesprekken. De verkenning naar oplossingen geeft mij en mijn gesprekspartners veel kracht.

Het onderzoek heeft mij veel kopzorgen gebaard. Ondanks het vele leeswerk over hoe een onderzoek in elkaar zit, is voor mij tot het einde aan toe niet echt duidelijk geweest wat er van mij verwacht werd. Het heeft mij veel moeite gekost om niet aan mijzelf te gaan twijfelen. Een onderzoek zou je juist sterker en doelgerichter moeten maken. Helaas heeft het verrichten van onderzoek niet dit effect gehad.

7.5 Aanbevelingen

Ook deze zal ik puntsgewijs doornemen.

- Oplossingsgericht werken zou voor Altra een uitstekende aanvulling zijn op het assortiment trainingen. Docenten zouden kunnen profiteren als zij oplossingsgericht gaan werken.
- Oplossingsgericht werken zou ook voor de Ambulante dienst van Altra waardevol kunnen zijn. Met het oog op de komende bezuinigingen en het afschaffen van de leerling gebonden financiering (LGF) zou deze begeleidingvorm, bedoeld voor een bredere groep, een prima alternatief zijn.

Bovenstaande in achtneming zou het voor Altra verstandig zijn om de oplossingsgerichte gesprekken met geïndiceerde en niet geïndiceerde deelnemers verder uit te breiden. Deze uitbreiding zou Altra meer informatie kunnen verschaffen over het toepassen van oplossingsgerichte gesprekken op verschillende scholen. Meer kennis over effect van oplossingsgericht werken vergroot de kans om ambulante diensten op scholen te verlenen.

Oplossingsgericht werken is voor deelnemers op de Amsterdamse Plusschool een prima begeleidingsmiddel om hun problemen op te lossen. Deze methodiek sluit aan bij wat de deelnemer al weet, niet op dat wat zijn mentor of docent weet.

Aanbeveling:

Oplossingsgericht werken is voor de ambulante begeleider op de Amsterdamse Plusschool een uitstekende begeleidingsmethode. .

Mijn ervaring is dat het voor docenten en mentoren niet altijd duidelijk is wat precies de visie van de Amsterdamse Plusschool is. Hoe ga je bijvoorbeeld om met langdurig verzuim of afwijkend en storend gedrag van deelnemers? Het gaat immers om de een doelgroep die al op veel scholen, zonder succesvolle afronding, heeft gezeten. Bij de meeste deelnemers is er sprake van meervoudige, complexe problematiek. Veelal is een dossier verouderd en in sommige gevallen staan er zelfs stoornissen beschreven waar niks mee gedaan is of gedaan kan worden. Uitgaande van de oplossingen in plaats van problemen levert veel mogelijkheden en verfrissing op. Dit geldt niet alleen voor de docenten en mentoren, maar zeker ook voor de deelnemers zelf.

8 NAWOORD

Graag wil ik terugblikkend op het onderzoeksproces, nog eens enkele zaken de revue laten passeren. Want, zoals een bekend kreet luidt: 'Het beantwoorden van een vraag roept weer een nieuwe vraag op.'

Graag wil ik deze inzichten/ vragen op een rij zetten, want met dit onderzoek is het reflectie- en ontwikkelingsproces niet ten einde. Graag wil ik het volgende weten:

- Hoe zorg ik er voor dat mijn mede Ambulant Begeleiders de vaardigheden die nodig zijn voor het hanteren van oplossingsgericht werken onder de knie krijgen?
- Op welke manier kan ik collega's enthousiasmeren voor het werken met de oplossingsgerichte methodieken?
- Hoe kan ik de verworven inzichten het best aan de collega's presenteren?
- Hoe kom ik tot een productomschrijving oplossingsgericht werken in het MBO?
- Hoe kan Altra oplossingsgericht werken het best in de markt zetten?

Het onderwerp oplossingsgericht werken heeft mij geïnspireerd en gemotiveerd om mijzelf verder als professional en als mens te ontwikkelen.

Met dank aan:

Mohammed, Yoeri, Azzedine, Brandon, Amir, Revilinio, Fiona, Vrony, Annegien, Emillie, Carla, Annelies, Adele, Marlous, Rhea, Samira, Fons en alle betrokkenen die hun medewerking hebben verleend aan het onderzoek en of anderszins de uitvoering van dit onderzoek mogelijk hebben gemaakt.

LITERATUURLIJST

- Amsterdamse Plusschool, 4 maart, 2011, van
[http://www.aanvalopschooluitval.nl/vervolg.php?d_id=134&h_id=10&s_id=57&titel=Amsterdamse Plusschool&v_id=64](http://www.aanvalopschooluitval.nl/vervolg.php?d_id=134&h_id=10&s_id=57&titel=Amsterdamse_Plusschool&v_id=64)
- Bannink, F. (2009), Oplossingsgerichte vragen. Handboek oplossingsgerichte gespreksvoering.
- Cauffman, L, Dijk van, D. (2009), Handboek oplossingsgericht werken in het onderwijs
- Cladder, H. (2005), Oplossingsgerichte korte psychotherapie
- Definitie effectiviteit, 20 maart 2011, van
<http://nl.wikipedia.org/wiki/Effectiviteit>
- Furman, B. (2008), Kids' Skills
- Grantham, P. The Miracle Question, 8 oktober 2009, van
<http://www.youtube.com/watch?v=cXpBEE5PJ4U>
- Handiwatch, (2010), wat is inclusie?, 6 maart, 2011, van
<http://www.gripvzw.be/leerkrachten/inclusie.asp>
- Hoppen, F. (2010), De 'oplossingsgerichte' Ambulante Begeleider
- Kallenberg, T. et al., (2007), Ontwikkeling door onderzoek
- Konings, M, (2006), Inclusief onderwijs
- Kim Berg, I. Solution-Focused Couples Therapy Video, 1 april 2009, van
<http://www.youtube.com/watch?v=fQBZlgmebwY>
- Kim Berg, I, Szabo, P. (2010), Oplossingsgericht coachen
- Maslow, A. De behoeftehiërarchie, 1 februari 2011, van
http://123management.eu/0/040_mensen/a400_mensen_19_motivatatie_klassiek.html
- Mahlberg, K, Sjoblom, M. (2008), Oplossingsgericht Onderwijzen
- Pameijer, N, (2004), Classificeren in het onderwijs
- Rosenberg, M. (2010), Geweldloze Communicatie
- Szaboszabo, P. Scaling Question, 16 mei 2008, van
<http://www.youtube.com/watch?v=HC6As-izoQ0&feature=related>
- Teggelaar, J, Bosch van den, J, Monster, T. (2010), Oplossingsgericht werken met leerlingen

Oplossingsgericht werken op de Amsterdamse Plus

Trouwborst, E. (2008), Cliëntfactoren en de gewenste situatie tijdens de intake van een SVIB-traject

Visser, C. Definitie oplossingsgericht werken, 18 september 2009, van <http://www.oplossingsgerichtmanagement.nl/coaching-advisering/drie-definities-van-oplossingsgericht-werken-wat-vindt-u-de-beste/>

Whitmore, J. (1996), Succesvol Coachen

Wildeboer, T en Franke, R (2006), Inclusief onderwijs

Zoon, F, (2010). Plusschool competenties. Een onderzoek naar benodigde competenties van mentoren en docenten die werken in het Plusschoolonderwijs met overbelaste leerlingen.

BIJLAGEN

Bijlage 1

KOT evaluatieformulier MVE 041210

Naam: _____

Datum: _____

Mentor: _____

1. Gesprek deel 1:

1.1 Wat zou er in dit gesprek moeten gebeuren zodat het voor jou de moeite waard is geweest?

2. Voortgang opleiding:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.2. Met welk cijfer ben je tevreden? _____

2.3. Hoe gemotiveerd ben je diploma te halen? _____

2.4. Hoeveel vertrouwen heb jij dat dit gaat lukken? _____

3. Vraagstelling (doelformulering):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3.2. Met welk cijfer ben je tevreden? _____

3.3. Hoe gemotiveerd ben je om doel te halen? _____

3.4. Hoeveel vertrouwen heb jij dat dit gaat lukken? _____

4. Gesprek deel 2:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Bijlage 2

KOT intakeformulier mentor MVE 180111

Naam: _____

Datum: _____

Mentor: _____

Korte omschrijving problematiek.

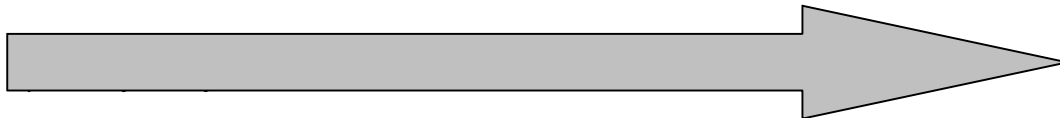
Doelformulering:

Is het doel realistisch?

Ben je bereid om met mij en evt. de deelnemer de vooruitgang te bespreken?

In hoeverre vind jij dat jij goed met de situatie omgaat?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Met welk cijfer ben je tevreden?
Wat doe jij dan anders?

Oplossingsgericht werken op de Amsterdamse Plus

Bijlage 3

Gegevens:	Opleiding:	Datum 1:
Naam:	Naam:	Datum 2:
Telnr:	Richting:	Datum 3:
Mentor:	Akkoord mentor:	Datum 4:

Contact leggen
De motor van verandering is een goede werkrelatie. Aandacht en interesse voor de persoon en diens werk is de basis voor verdere samenwerking.

Context verhelderen en problemen onderkennen
Bij deze stap ziet u met uw deelnemer het probleem en de context waarbinnen het zich afspeelt onder ogen zonder dat u uitgebreid aandacht besteedt aan de oorzaak van het probleem. 'Wat is de kern van het probleem, waarbinnen speelt zich dat af, en hoe hindert dit probleem u?'. Problemen vormen een belangrijk startpunt bij oplossingsgericht werken.

Doelen formuleren of succes beschrijven:
Wanneer je (samen) hebt vastgesteld wat het probleem is, dan kun je als coach vragen wat je deelnemer in plaats van het probleem zou willen hebben. Het is belangrijk om te begrijpen dat een doel niet simpelweg de afwezigheid van een probleem is. De gewenste situatie wordt in gedragstermen omschreven. Als coach kun je hierbij helpen door vragen te stellen als "Wat zou er anders zijn als het probleem opgelost is?"

Resources ontdekken. De aanleiding voor de deelnemer om hulp te zoeken bij de studiecoach is vaak dat betrokkene vaak niet meer in staat is zijn eigen resources te gebruiken. De studiecoach stelt vragen die de deelnemer helpt opnieuw toegang te krijgen tot zijn resources. Iedereen heeft zo zijn eigen sterke punten; iets waar je goed in bent, wat je al kan, waar je trots op bent, wat goed voelt. Dit is de bron voor jouw deelnemer om uit te putten. Dit zijn de resources die beschikbaar zijn, om mogelijkheden die zich voordoen om te zetten in gedrag. Wat werkt goed, wellicht in andere omstandigheden. Wat werkt ondanks de problemen?

Positieve uitzonderingen identificeren en analyseren: Geen enkel probleem doet zich voortdurend en op dezelfde wijze voor. Dit moment is een illustratie van het oplossingsgericht werken. In het benoemen en ontdekken van uitzonderingen schuilt een begin van de oplossing. Behulpzame vragen: wanneer deed het probleem zich niet voor of minder voor? Beschrijf de situatie: wat was er anders? Een basisaspect van oplossingsgericht werken is dat geen enkel probleem constant optreedt. Er zijn altijd uitzonderingen op het probleem. En deze uitzonderingen vormen de sleutel tot het vinden van oplossingen voor het probleem.

Complimenteren. Complimenteren is van groot belang de eigenwaarde van de deelnemer in elk afzonderlijk moment van het oplossingsgericht proces te versterken. Het stimuleert de samenwerking, vergroot het vertrouwen en verlegt de aandacht van problemen naar oplossingen. Indirect complimenteren werkt uitstekend. Voorbeeld; hoe heb je dit voor elkaar gekregen?

Schalen. Een geweldig hulpmiddel is het zogenoemde schalen: studiecoaches werken veel met schalen van 0 (het probleem op z'n ergst) tot 10 (de doelen zijn naar tevredenheid gerealiseerd). De studiecoach wordt gevraagd waar hij of zij nu staat op die schaal. De aandacht wordt gericht op hoe de deelnemer dat punt op de schaal heeft weten te bereiken. Als hij/zij nu op een 5 staat dan zou de studiecoach kunnen zeggen: "Een vijf? Geweldig. Wat maakt het een vijf? Wat zit daar in?" Dit helpt de studiecoach te ontdekken welke oplossingen hij/zij heeft bereikt om van 0 naar 5 te komen. Als de deelnemer zich zeer laag plaatst (bijvoorbeeld op een 2) dan zou de deelnemer kunnen vragen: "Aha, hoe komt het dat het geen 0 is?" En zelfs als de deelnemer zegt dat het wel 0 is, is een schaal nuttig. Een goede reactie zou kunnen zijn: "Hoe slaag jij erin om het vol te houden, zelfs nu je probleem op z'n ergst is? Wat doe je daaraan?"

Toekomstgerichtheid. Toekomstprojecties over hoe het eruit zal zien als het probleem zich niet of in mindere mate voordoet helpt de deelnemer de oplossing die hij voor ogen heeft te visualiseren. Een techniek die vaak door de studiecoaches wordt toegepast is de zogenaamde wondervraag. De deelnemer wordt gevraagd in detail te beschrijven hoe de situatie zou zijn als een wonder zou hebben plaatsgevonden en de huidige problemen zouden zijn opgelost. De deelnemer uitnodigen om zijn of haar situatie te visualiseren zonder het probleem heeft vaak een verbazingwekkend sterk effect. Het geeft energie, verschaft hoop op een betere toekomst en start een positieve kettingreactie.

Bijlage 4

Gegevens:	Opleiding:	Verslag 1:
Naam:	Naam:	Verslag 2:
Telnr:	Richting:	Verslag 3:
Mentor:	Akkoord mentor:	Verslag 4:
Klacht/ geschiedenis (een klacht is een verborgen wens):		
Doelformulering (dialoog rond de vraag van het wonder):		
Uitzonderingen:		
Waar sta je nu? 0 1^e meting Waar wil je na de gesprekken uitkomen?		
Wat heb je nodig om verder op de schaal te komen?		
Feedback Complimenten: Taak (doe-taken alleen bij klanten, bij anderen alleen 'let op' of 'denk na' taken): Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig? Wanneer wil jij terugkomen?		

Datum 2^e gesprek:

Wat is er beter (details)?

Details: (hoe gaat dat?, wat voor effect heeft dat op je?, enz.)

Wat kan je meer en vaker doen?

Waar sta je nu?



Feedback

Complimenten:

Reden voor de taak:

Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig? Wanneer wil jij terugkomen?

Datum 3^e gesprek:

Wat is er beter (details)?

Details: (hoe gaat dat?, wat voor effect heeft dat op je?, enz.)

Wat kan je meer en vaker doen?

Waar sta je nu?



Feedback

Complimenten:

Reden voor de taak:

Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig? Wanneer wil jij terugkomen?

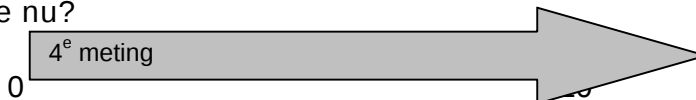
Datum 4^e gesprek:

Wat is er beter (details)?

Details: (hoe gaat dat?, wat voor effect heeft dat op je?, enz.)

Wat kan je meer en vaker doen?

Waar sta je nu?



Feedback

Complimenten:

Reden voor de taak:

Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig? Wanneer wil jij terugkomen?

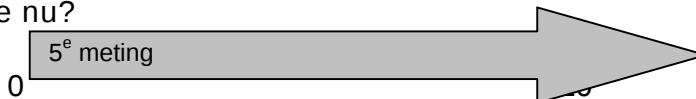
Datum 5^e gesprek:

Wat is er beter (details)?

Details: (hoe gaat dat?, wat voor effect heeft dat op je?, enz.)

Wat kan je meer en vaker doen?

Waar sta je nu?



Feedback

Complimenten:

Reden voor de taak:

Hoeveel tijd heb je daarvoor nodig? Wanneer wil jij terugkomen?

Bijlage 5

Concept oplossingsgericht werken

Inleiding

Deelnemers komen met een vraagstelling bij de ambulant begeleider. De ambulant begeleider vertelt de verdere gang van zaken. Deelnemer en Ambulant begeleider zien elkaar in totaal 4 keer. De mentor wordt altijd door de deelnemer (of ambulant begeleider) op de hoogte gesteld van de begeleiding. Afhankelijk van de vraagstelling kunnen de bijeenkomsten in een tijdsbestek van een week plaatsvinden, er kan en mag ook ruimer de tijd genomen worden (bijvoorbeeld een aantal maanden).

Let op; de vraagstelling is uiteindelijk bijzaak, de deelnemer leren hoe hij/ zij vraagstellingen kan oplossen is belangrijker! Dit gegeven kan je ook met de deelnemer bespreken. Na 4 bijeenkomsten wordt het traject afgesloten en de opbrengst geëvalueerd. Achtereenvolgens kan er weer een nieuw traject opgestart worden.

Gegevens

Schrijf de naam van de deelnemer op. Het is van belang ook zijn/ haar mobiele nummer te vragen mocht er een afspraak verzet worden. Noteer ook de naam van zijn/ haar mentor. De mentor blijft de spil van de begeleiding! Er kan gewacht worden met de vraag of de mentor een kopie van het document mag krijgen. De deelnemer weet nog niet wat hem/ haar te wachten staat.

Vraagstelling

Gebruik liever het woord hulpvraag niet. Niet altijd leerlingen altijd zin om 'geholpen' te worden of hulpbehoevend te zijn. Je bakent met de vraagstelling af waar de deelnemer wel of niet aan gaat werken. Als een deelnemer met meerdere vragen komt, probeer de deelnemer prioriteiten te laten stellen. Wat is nu het belangrijkste voor de deelnemer? Probeer in kleine doelen te denken. Soms weet een deelnemer niet goed wat hun vraagstelling is. Sla deze vraag dan over, hier kom je later op terug. Uiteraard moet de vraagstelling SMART geformuleerd worden. Leg het begrip SMART aan de deelnemer uit en laat hem/ haar meedoen in het proces van formuleren van de vraagstelling. Laat de deelnemer hierover goed nadenken.

Uiteraard staat acceptabel voor hem/haar maar ook voor jou. Met tijdsgebonden kan goed worden aangegeven dat na 4e bijeenkomst het traject wordt afgerond.

De wondervraag

De wondervraag kan in verschillende varianten gesteld worden. Afhankelijk van de deelnemer kan je de juist vorm kiezen. Let op; er moet een zekere mate van vertrouwen zijn voordat je deze vraag kan stellen. Soms kan uit de opbrengst van deze vraag de vraagstelling herleid worden.

Wat doe je nu al m.b.t. de ideale situatie?

Stel deze als een deelnemer goed de ideale situatie kan weergeven.

of

Heb je dit in het verleden eerder meegemaakt, hoe heb je dit destijds opgelost?

Indien een leerling niet goed kan aangeven wat er allemaal goed gaat is het gepast om de volgende vraag te stellen.

De schaalvraag

De schaalvraag is zeer geliefd bij de deelnemers. Zij kunnen vaak moeiloos in decimale aangeven hoe het nu met ze gaat. Het is van groot belang om te vragen welke sterke elementen in dit cijfer zitten. Indien een deelnemer zichzelf een 1 als cijfer geeft, vraag dan hoe een 0 eruit ziet. Kortom; het maakt

dus niet uit welk cijfer een deelnemer zichzelf geeft.

Vraag aan de deelnemer waar hij/ zij na 4 keer op uit wil komen. Dit hoeft helemaal geen 10 te zijn.... Vraag aan de deelnemer dan hoe dit er dan uit ziet.

Wat heb je nodig om verder op de schaal te komen?

Dit is wederom een belangrijke vraag. Probeer de deelnemer zich te laten concentreren op gebeurtenissen waar hij/ zij invloed op kan uitoefenen. Laat de deelnemer ook weten wat jij aan het doen bent. Uiteindelijk moet hij/ zij dit zelf gaan doen...

Waaraan kunnen anderen als eerste zien dat jij op de goede weg bent:

Vaak komen hier antwoorden terug die al eerder gegeven zijn bij het omschrijven van de gewenste situatie. Het maakt niet veel uit wie de vooruitgang kan zien.

Beoordeling en wat wij meenemen naar het volgende gesprek kan weggelaten worden.

Een afsprakenlijst zou hiervoor in de plaats kunnen komen. Soms moet de AB-er iets uitzoeken (bijvoorbeeld hoogte verzuim) om aan te kunnen tonen dat er vooruitgang geboekt is.

Volgende keer gaan wij verder met:

Samen met de deelnemer kort en krachtig omschrijven.

Aan het einde van de bijeenkomst vraag je toestemming aan de deelnemer of er een kopie voor de mentor gemaakt mag worden. Geef de deelnemer ook een kopie mee.

De 3 opeenvolgende bijeenkomsten gaan in dezelfde tendens verder.

Een voorbeeld hoe je een schaalvraag aan de orde kan stellen:

<http://www.youtube.com/watch?v=HC6As-jzoQ0&feature=related>

Bijlage 6

Gegevens		Opleiding		Datum:	
Naam:		School:		Datum:	
Telnr.		Richting:		Datum:	
Mentor:		Akkoord mentor: ja/ nee		Datum:	
O Contact:		Opm:			
Contact leggen.					
Wie ben jij?		voorbijganger	bezoeker	koper	co expert

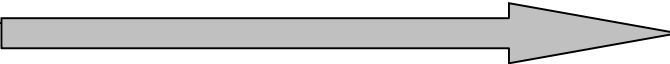
O Context:	
kern van het probleem?	
Waarbin. speelt dit zich af?	
Hoe hinderlijk is dit?	

O Doelen	
Wat ipv. het probleem?	
Wat is anders als het is opgelost?	
Beschrijf in gedragstermen.	

O Bronnen	
Waar ben je goed in?	
Waar ben je trots op?	
Wat kan je al?	
Wat voelt goed?	
Wat werkt(e) goed?	

O Uitzonderingen	
Wanneer was het probleem niet/ minder aanwezig?	
Wat was er anders?	
Hoe deed je dat?	

O Complimenteren	
Hoe heb je dit voor elkaar gekregen?	

O Schaalvraag	0  10
Waar sta je nu?	
Welke goede dingen zit er allemaal in dat cijfer?	
Waar wil je uitkomen?	
Hoe ziet dit eruit?	
Welk stapje kan je nemen?	

O Toekomstgerichtheid	
Wondervraag Hoe ziet jouw ideale situatie (zonder probleem) eruit?	