



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### De taal van oplossingen: een empirisch begrippenkader voor oplossingsgerichte interactie

van Dijk, D.J.

**Publication date**  
2013

[Link to publication](#)

#### **Citation for published version (APA):**

van Dijk, D. J. (2013). *De taal van oplossingen: een empirisch begrippenkader voor oplossingsgerichte interactie*. [, Universiteit van Amsterdam].

#### **General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

#### **Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

# HOOFDSTUK 1

## VERKENNEN EN POSITIONEREN: INTRODUCTIE

Wat is oplossingsgericht werken (OGW) precies? Resultaten van effectstudies zijn hoopgevend, maar beantwoorden niet de vraag hoe het komt dat het werkt. Als daar specifieke handelingen of middelen voor verantwoordelijk zijn, luidt de vervolgvraag: wat maakt dat die bestanddelen doen wat ze doen? Het doel van dit onderzoek is aankomende onderwijspecialisten toe te rusten met inzichten die zijn verkregen uit systematische observaties. Vanuit een open grondhouding gaan we op zoek naar kenmerkende verschijnselen. De identificatie wordt voortgezet door microanalyse. Het begrippenkader dat daaruit voortkomt, vormt het einddoel van onze zoektocht. De methodiek heeft raakvlakken met interpersoonlijke communicatie en interactionele sociolinguïstiek en is ingebed in Discoursanalyse, Conversatieanalyse en Functionele Pragmatiek. We sluiten dit hoofdstuk af met een toelichting op de indeling van dit proefschrift.

### WAT EN HOE?

Het zoeken naar patronen is de basis van alle wetenschappelijk onderzoek. Waar een patroon bestaat, is betekenis – deze epistemologische stelregel gaat ook op voor de bestudering van de menselijke interactie. (Watzlawick et al., 1967, pp. 29-30)

*Solution Focused Brief Therapy (SFBT)* – is een vorm van psychotherapie, die begin jaren tachtig van de vorige eeuw werd ontwikkeld door Steve de Shazer, Insoo Kim Berg en hun collega's van het *Milwaukee Brief Family Therapy Center* (USA). Allereerst was er de wens om cliënten niet nodeloos lang te laten lijden – vandaar de term *brief*. En dan was er de meer dan gemiddelde interesse in onderscheidende factoren die er in het helingsproces werkelijk toe doen. De grondleggers bestudeerden honderden therapeutische sessies en registreerden zorgvuldig welke interventies concrete oplossingen uitlokten. Meestal betroffen die interventies vragen die de cliënten ertoe brachten zich te oriënteren op hun eigen (reeds eerder gebruikte en/of in de toekomst geprojecteerde) mogelijkheden. Wat de cliënt daarvan afhield werd als niet relevant terzijde geschoven. Vandaar de term *Solution-Focused* (oplossingsgericht). 'De Milwaukee-groep ontdekte dat verandering in kleine stapjes plaatsvindt en dat kleine veranderingen vaak leiden tot grotere blijvende veranderingen', aldus Gingerich in De Jong & Berg (2001, p. 13).

De methodiek, beschreven door o.a. Berg en Dolan (2001), De Shazer & Berg (1997), Cladder (1999), De Jong en Berg (2001) en De Shazer (1988 en 1994), mocht zich verheugen in grote internationale belangstelling wegens zijn eenvoud, doeltreffendheid en gebruiksgemak. Al in de jaren 90 van de vorige eeuw bereikte ze Europa, en dus ook Nederland, door tussenkomst van het Brugse *Korzybski Insti-*

*tuut*. Al doende werd het oplossingsgerichte (OG) gedachtegoed meer en meer verfijnd, en toegepast op uiteenlopende vakgebieden, zoals management (Cauffman, 2007), coaching (Berg & Szabó, 2005), residentiële hulpverlening (Durrant, 2006), geestelijke gezondheidszorg (Isebaert, 2007), jeugd en jongerenwerk (Murphy & Duncan (2007) en ook onderwijs (Måhlberg & Sjöblom, 2008; Cauffman & Van Dijk, 2009; Van Dijk, 2010).

OGW doet een beroep op het zelfregulerend vermogen van het individu. De aanpak stoelt op de waarneming van de grondleggers en de overtuiging van tal van OG-therapeuten, managers, coaches, hulpverleners en onderwijskrachten. Wat de laatste categorie betreft: van 2007 tot 2012 bestond er in Nederland bij Fontys Opleidingscentrum Speciale Onderwijszorg een leergang *Master Special Educational Needs*, die volledig was afgestemd op het OG-gedachtegoed. Bij die opleiding was ik actief betrokken: ik werkte mee aan de samenstelling van het curriculum, het basisboek (Cauffman & Van Dijk, 2009), de inleidende cursus, scriptiebegeleiding en examinering.

### 1.1 *Research focus*

Gingerich & Eisengart publiceren in 2000 een overzichtsartikel over alle tot dan toe bekende studies (N=15) naar de effectiviteit van *Solution-Focused Brief Therapy* (SFBTA). De auteurs concluderen op basis van een ‘comprehensive review’ dat ‘SFBT may be useful in a broad range of applications’ (p. 495). Aangezien een empirische toetsing ontbreekt, haasten ze zich eraan toe te voegen dat ‘this tentative conclusion awaits more careful study’ (ibid.). Sindsdien hebben zich meer onderzoekers gebogen over de effectiviteit van OGW, in tijdschriftartikelen en (onpubliceerde) dissertaties.

In een dissertatie van Kim (2006) verschijnt de eerste meta-analyse van een groot aantal *outcome* studies (N=22). Het gaat om onderzoeken naar de effectiviteit van OGW onder cliënten met externaliserende gedragsproblemen, internaliserende gedragsproblemen en familie- en relatieproblemen. Hij komt tot de slotsom dat ‘The one area where SFBT appears to be effective is with internalizing behavior problems such as depression, anxiety, self-concept and self-esteem’ (Kim, 2006, p. 115).

Een Nederlandstalige meta-analyse (N=21) door Stams, Dekovic, Buist & De Vries (2006) wijst op een bescheiden positief effect, vooral bij residentieel behandelde cliënten. Het effect is het grootst bij gedragsproblemen. Een belangrijke conclusie uit het artikel luidt: ‘Hoewel het effect van OKT – de afkorting staat voor Oplossingsgerichte Korte Therapie – niet groter is dan van gebruikelijke behandeling, heeft OKT wel een positief effect in minder tijd en komt OKT tegemoet aan de behoefte van de cliënt aan autonomie’ (p. 81).

In 2012 zijn er inmiddels meer dan 48 effectstudies verschenen. De kwaliteit is naar het oordeel van Gingerich, Kim, Stams en MacDonald (in Franklin, Trepper, Gingerich & McCollum, 2012) ‘steadily improving’ (p. 107). Verder concluderen zij dat ‘SFBT has been shown to have a small to moderate effect size and to be the equivalent of other established treatments’ (ibid.).

Ten slotte: MacDonald houdt op <http://www.solutionsdoc.co.uk/sft.html> de laatste stand van zaken bij. Op 25.05.2012 tekende hij voor de volgende ‘evaluation list’:

119 relevant studies: 2 meta-analyses; 22 randomised controlled trials showing benefit from solution-focused approaches with 11 showing benefit over existing methods. Of 45 comparison studies, 36 favour sft. Effectiveness data are also available from some 5000 cases with a success rate exceeding 60%; requiring an average of 3 – 5 sessions of therapy time.

Kim doet anno 2012 ook nog een duit in het zakje: na een inventarisatie van acht single casestudies komt hij tot het inzicht dat

while Kim’s (2008<sup>1</sup>) meta-analyses did not find externalizing problem behaviors to be statistically significant, results from this single-case design review showed that most of the studies’ outcomes found highly effective PND-scores<sup>2</sup>.’ (Kim, 2012, p. 117)

Het onderzoek in dit proefschrift gaat verder waar het bewijs van effectiviteit is geleverd, en wel in het onderwijsdomein. Gesprekken met leerlingen krijgen immers meer en meer een specialistisch karakter. Er worden steeds vaker interne begeleiders, ambulante begeleiders, schoolpsychologen en dergelijke ingezet om zich met leerlingen te verstaan. Hun inzet hangt samen met de problematiek waar veel jongeren mee te maken krijgen en het gebrek aan contacttijd van leerkrachten. Om deze groep van specialisten te ondersteunen is deze studie opgezet.

## 1.2 Doel

OGW is populair onder therapeuten, managers, hulpverleners, coaches en de doelgroep waar we ons op richten: onderwijsspecialisten. Afgezien van de effectiviteit heeft die populariteit vermoedelijk ook te maken met het feit dat de aanpak 1) op de dagelijkse praktijk is toegesneden (het handboek van Cauffman & Van Dijk (2009) bevat ruim 65 concrete gevalsbeschrijvingen), 2) uitgaat van het slimme onbewuste (Dijksterhuis, 2009), 3) appelleert aan het belang van de werkrelatie (Murphy & Duncan, 2009) en 4) zich consequent richt op de krachtbronnen van de cliënt.

Met dit proefschrift beoog ik aankomende specialisten toe te rusten met inzichten die zijn verkregen uit systematische observaties van meesterprotocollen. Ik hoef niet (nog eens) uit te leggen dat de OG-aanpak werkt – dat is genoegzaam door anderen gedaan. Wel wil ik aantonen welke pragmalinguïstische elementen daadwerkelijk bijdragen aan dat succes. Ik hoop dat mijn bevindingen zullen bijdragen aan een verbeterde opleidingspraktijk.

Onder verwijzing naar het dictum van John Austin (1962) dat taal de werkelijkheid kan veranderen, streef ik naar een analyse van kritische incidenten in effectvolle OG-interventies. Met de uitkomsten van die analyse hoop ik een ‘empirisch be-

---

<sup>1</sup> Kim baseert zich op een artikel uit 2008, waarin hij de conclusies uit zijn dissertatie samenvat.

<sup>2</sup> PND staat voor Percentage Non-overlapping Data: ‘PND summarizes single-subject treatment efficacy by calculating percent of treatment data points that do not overlap with the highest or lowest baseline data point’ (Campbell, 2004, p. 235).

grippenkader' (Wester & Peters, 2004, p. 87) te formuleren, dat kan fungeren als richtsnoer voor (training van) specialisten in het onderwijsdomein.

De impliciete boodschap is niet dat de praktijkbeoefenaars hun werk niet goed doen, wel dat het met het oog op de doelmatigheid altijd beter kan.<sup>3</sup> Daartoe benut ik het middel van de identificatie van kenmerkende verschijnselen. Het idee erachter is dat wie inzicht verwerft in de kenmerken van succesvolle OG-gesprekken beter in staat is dit succes ook zelf te realiseren en/of anderen daarbij te ondersteunen.

### 1.3 Onderzoeksvraag en -aanpak

Ervan uitgaande dat 'the action is in the interaction' (Jackson & McKergow, 2002, p. 26), is de vraag die in dit onderzoek centraal staat: welke handelingen zorgen ervoor dat OG-interactie resultaat oplevert? Deze vraag wordt gaandeweg ingeperkt en toegespitst.

In de hoedanigheid van docent-begeleider aan de *Master SEN* opleiding van Fontys OSO heb ik regelmatig gebruik gemaakt van op dvd's vastgelegd voorbeeldmateriaal. Door er samen naar te kijken hebben mijn cursisten en ik er regelmatig ons voordeel mee gedaan. We bewonderden de meesters en herkenden in hun aanpak de dingen waar we naar op zoek waren: een aansprekende, want leerlinggerichte, efficiënte en effectieve manier van communiceren tussen leerlingbegeleider en leerling.

Natuurlijk hebben mijn cursisten het nodige van de meesters geleerd, maar als onderzoeker weet ik niet precies wat. Er worden doorgaans geen metingen verricht naar de kwaliteit van het waarnemen, en daar vormden mijn lessen geen uitzondering op. Een andere vraag die me als onderzoeker bezighoudt, is deze: hebben de cursisten gezien wat ze konden zien, geleerd wat ze konden leren?

De onderliggende praktijkvraag is: hoe kan ik (toekomstige) specialisten nóg meer houvast geven om OG te werk te gaan? In de praktijk blijken cursisten gewoonlijk geen moeite te hebben met het imiteren (*modeling*) van rolmodellen. Maar weten ze wat ze imiteren en vooral ook waarom en waartoe? Vaak blijft het bij een intuïtief nadoen. Een gefundeerde theorie kan mogelijk een kijkkader creëren, waardoor cursisten maximaal kunnen profiteren van de evident succesvolle voorbeelden (vanaf hier *meesterprotocollen* genoemd).

In het onderzoek dat aan die theorie voorafgaat, richt ik mij op de empirische realiteit van het OG-gesprek zelf. De modus operandi – het observeren van *live* sessies die op video zijn vastgelegd – is identiek aan die van de grondleggers van OGW. Ik hoop, ondersteund door een team van specialisten, via microanalyse te ontdekken 'what encourages positive change' (Lipchik, Derks, Malcourt & Nunnally, p. 16). Daarmee geef ik gehoor aan Bavelas' (2012) uitdaging:

[...] microanalysis of therapeutic dialogues can now achieve the same standards of operational definitions, high interanalyst reliability, and replicability as found in experimental work or randomized controlled trials. These standards should give it a place in a wider view of evidence-based research and lead to more extensive applications of the method. (p. 159)

<sup>3</sup> De Shazer (in het voorbijgaan): 'Je kunt nooit weten wat goed is, terwijl je altijd weet wat beter is.' Zie voor een vergelijkbare benadering ook: De Shazer (1994).

Nu de achtergrond, de *research focus*, het doel en de onderzoeksvraag en -aanpak zijn toegelicht, volgen in deze inleiding nog een toelichting op de grondhouding, het onderzoeksterrein, de methodologie en de opzet van het proefschrift.

#### 1.4 Grondhouding

De werkelijkheid die in dit onderzoek aan de orde is, wordt in zekere zin geïnterpreteerd. Die ‘zekere zin’ hangt samen met het uitgangspunt: ‘de sociale wereld beschrijven als zinvol resultaat van het constructieproces van hen die daarin met elkaar leven’ (Wester & Peters, 2004, p. 23). Schwartz & Jacobs (1979) formuleren dat de onderzoeker

[...] needs to discover the actor’s *definition of the situation* – that is, his perception and interpretation of reality and how these relate to his behavior. Further the actor’s perception of reality turns on this ongoing interpretation of social interactions that he and others participate in, which, in turn, pivots on his use of symbols in general and language in particular. Finally, in order for the researcher to come to such an understanding he must be able (all be it imperfectly) to put in the other person’s shoes.’ (p. 24)

‘Walk a mile in my shoes’ is de titel van een liedje uit de zestiger jaren van de vorige eeuw, geschreven door Joe South (1940-2012). Het is wereldberoemd geworden door de vertolking van Elvis Presley (1970). Het begint als volgt:

If I could be you, if you could be me,  
for just one hour, if we could find a way  
to get inside each other's mind.  
If you could see you through my eyes,  
instead your own ego, I believe you'd be,  
I believe you'd be surprised to see  
that you've been blind.

Steve de Shazer, the godfather van de *Solution-Focused Brief Therapy* (SFBT), varieerde in zijn colleges geregeld op dit thema: ‘Walk a mile in their shoes’. Daarmee doelde hij op de luisterende, registrerende grondhouding van de therapeut, die in onze beleving evengoed begeleider of onderzoeker kan zijn. Milton Erickson, één van de grote inspirators van het OG-gedachtegoed, zei het als volgt: ‘When patients come into my office, I greet them with a blank mind and I look them over to see who and what and why they are without taking anything for granted’ (Haley, 1993, p. 114).

Mijn grondhouding is leeg. Het wil zoveel zeggen als: ik kijk en luister onbevooroordeeld naar de dingen die mijn belangstelling hebben. Ze betreffen in het bijzonder de handelingen die worden verricht, of middelen die worden gebezigd, om in samenspraak met cliënt tot oplossingen te geraken. Die observatie heeft het primaat.

Ik erken dat ik de werkelijkheid niet objectief benader. In mijn ‘belangstelling’ (zoals hiervoor omschreven) schuilt de begrenzing, die tevens het interpretatieve kader vormt. Verder probeer ik de werkelijkheid te zien door de ogen van degenen die in de interactie een hoofdrol spelen, ongeacht of die werkelijkheid overeenstemt met ‘de’ werkelijkheid. Ook daarvoor beroep ik me op De Shazer (1988): ‘There are no *facts*, or *data*, or *structures*, or *laws* as such; there are only assemblages. Strictly speaking, there is always only construction or interpretation’ (De Shazer, p. 85).

Dit onderzoek staat in de traditie van de klassieke retorica tot en met (de vele varianten van) de discoursanalyse. Zoals uit de volgende paragraaf zal blijken, huldig ik in meer dan één opzicht een eclectisch standpunt. In dit verband heiligt het doel de middelen. Om het risico van tunnelvisie te vermijden, ontwerp, verricht en beschrijf ik het onderzoek gecontroleerd, dat wil zeggen onder het toezicht van promotor en copromotor. Aangezien zij van a tot z (meer dan) betrokken zijn geweest, acht ik hen mijn medeonderzoekers en gebruik ik vanaf hier de wij-vorm. Dat doet recht aan onze samenwerking en mijn erkentelijkheid daarvoor. De 1<sup>e</sup> persoon meervoud maakt slechts plaats voor de 1<sup>e</sup> persoon enkelvoud als de mededeling heel specifiek mijn persoon betreft.

## EPISTEMOLOGIE

In deze paragraaf doen we uit de doeken wat OGW behelst en wat erover is gepubliceerd. Daarnaast geven we een overzicht van de disciplines waarin OGW is ingebed en waar het raakvlakken mee heeft.

### 2.1 *Wat is OGW?*

De pragmatische basis, die Insoo Kim Berg (1934-2007) en Steve de Shazer (1940-2005), uit naam van het *Milwaukee Research Institute*, over de hele wereld uitdroegen, bestaat uit drie eenvoudige regels:

If it ain't broke, don't fix it.  
 Once you know what works, do more of it.  
 Stop doing what doesn't work and do something different.  
 (Jackson & McKergow, 2002, p. 187)

De grondbeginselen van OGW – de overkoepelende, internationale (in het bijzonder op de therapie toegepaste) afkorting is SFBT – zijn samengevat in een *Solution Focused Treatment Manual for Working with Individuals* (Trepper, McCollum, De Jong, Korman & Gingerich, 2010), die tot voor kort<sup>4</sup> te vinden was op de website van de *Solution-Focused Brief Therapy Association* en vrijwel integraal door Franklin et al.) is overgenomen in hun handboek over *Solution-Focused Brief Therapy* (2012). Hierin staan de volgende ‘basic tenets that inform SFBT’:

- It is based on solution-building rather than problem-solving.
- The therapeutic focus should be on the client's desired future rather than on past problems or current conflicts.
- Clients are encouraged to increase the frequency of current useful behaviors.
- No problem happens all the time. There are exceptions – that is, times when the problem could have happened but didn't – that can be used by the client and therapist to coconstruct solutions.
- Therapists help clients find alternatives to current undesired patterns of behavior, cognition, and interaction that are within the clients' repertoire or can be coconstructed by therapists and clients as such.

---

<sup>4</sup> *Tijdens de afronding van deze studie – juli 2013 – verscheen een gereviseerde versie op de website: <http://www.sfbta.org/researchDownloads.html>.*

- Differing from skill-building and behavior therapy interventions, the model assumes that solution behaviors already exist for clients.
- It is asserted that small increments of change lead to large increments of change.
- Clients' solutions are not necessarily *directly* related to any identified problem by either the client or the therapist.
- The conversational skills required of the therapist to invite the client to build solutions are different from those needed to diagnose and treat client problems. (pp. 2-3, resp. 21)

OGW is competentiegericht, maakt gebruik van de veerkracht van de cliënt en focust niet op problemen, oorzaken en diagnostiek. De hulpverlener is 'collaborator and consultant, there to help clients achieve their goals' (p. 23). Dat doet hij volgens het voornoemde *Treatment Manual [...]* door a) een coöperatieve alliantie aan te gaan, b) op de toekomst te focussen, c) meetbare doelen te formuleren, d) toekomstgerichte vragen te stellen, e) schaalvragen te stellen, f) naar uitzonderingen op het problematische patroon te informeren, g) de cliënt ertoe aan te zetten meer te doen van wat er al werkt.

Het gespreksformat is betrekkelijk simpel. De hulpverlener neemt een collegiale, niet-wetende houding aan: de cliënt is expert. Hij stelt vragen, gericht op de door de cliënt gewenste realiteit en maakt de cliënt bewust van zijn krachtbronnen. Complimenten spelen daar een belangrijke rol in.

In de Amerikaanse context is het de gewoonte dat kort voor het einde van het gesprek een pauze (*break*) wordt ingelast. De feedback die hierop volgt, betreft uitsluitend krachtbronnen, die in de vorm van complimenten worden teruggegeven. Vaak volgt dan nog een observatie- of huiswerkopdracht, die erop neerkomt dat de cliënt moet leren van zijn successen.

Het is niet onwaarschijnlijk dat een aantal van deze kenmerken ook in andere therapieën aan bod komt. Wat nu specifiek voor OGW is, stelde Kim (2006) vast na analyse van de literatuur die tot dan toe was verschenen. Hij rapporteerde het volgende lijstje van distinctieve kenmerken:

1. The therapist must ask the *miracle question*;
2. Scaling questions must be asked at least once;
3. Towards the end of the interview, the therapist must take a break;
4. After the break, the therapist gives the client a set of compliments and sometimes suggestions or homework tasks. (p. 54)

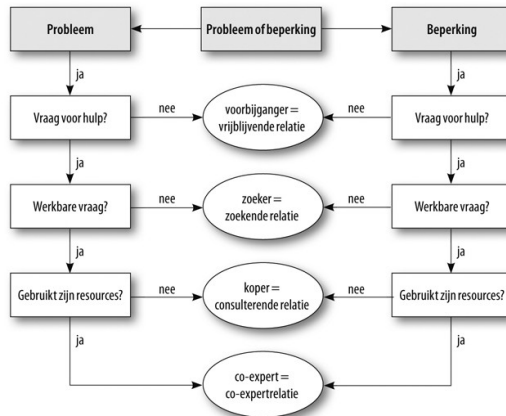
OGW kwam in de jaren 90 van de vorige eeuw naar Europa. De oprichters van het *Korzybski-Instituut* (Isebaert, Cablé, Le Fevere de Ten Hove en Cauffman) ontwikkelden het zogenaamde *Brugse model*. Centraal staat de keuzevrijheid van de cliënt. Isebaert (2007) legt uit dat het doel van therapie is 'de cliënt te helpen voor het kiezen te kiezen' (p. 15) en maakt onderscheid tussen betekenisverlening (*semantische keuze*) en handelingsbeslissing (*pragmatische keuze*). Vaak wordt de pragmatische keuze beperkt door een problematische of zelfs pathologische semantische keuze. Het is dan aan de hulpverlener met de cliënt op zoek te gaan naar alternatieven. Isebaert (2007) adviseert de hulpverleners zijn cliënt vooral te bevragen op uitzonderingen: 'momenten waarop hij zijn angst heeft overwonnen' (p. 16). Als de cliënt zich daarvan een concreet beeld weet te vormen, 'kan hij deze voorstelling als alternatief voor zijn angst kiezen' (ibid.). Het Brugse model werkt met vier startvragen, ook wel *beslissingsboom* genoemd:



1. Hebben we te maken met een beperking of een probleem?
2. Is er een hulpvraag?
3. Is die hulpvraag werkbaar?
4. Kan client zijn krachtbronnen te gebruiken? (Cauffman & Van Dijk, 2009, p. 82)

Op basis van de antwoorden stelt de therapeut vast met welk type werkrelatie hij te maken heeft. In figuur 1 zijn de verschillende varianten in een *flowchart* verwerkt.

*Figuur 1. Flowchart Brugs model.  
Bron: Cauffman & Van Dijk, 2009, p. 83.*



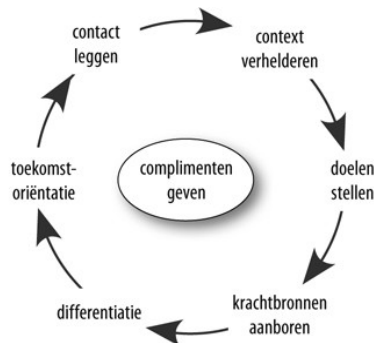
Bij elk van de werkrelaties passen interventies. De bedenkers waarschuwen ervoor dat wat op een hoger niveau (lager in het schema) werkt, op een lager niveau (hoger in het schema) weleens helemaal niet kan werken. Het is dus zaak op het juiste niveau in te stappen. Tabel 1 bevat de werkrelaties en interventietechnieken.

*Tabel 1. Werkrelatie en interventie. Bron: Cauffman & Van Dijk, 2009, p. 82-118.*

| <i>Werkrelatie</i>   | <i>Interventie</i>  |
|----------------------|---|
| <i>Voorbijganger</i> | Dring geen hulp op en waardeer persoonlijke inzichten.<br>Geef informatie over achtergronden van het probleem.<br>Geef positieve boodschappen over de verwijzende partij.<br>Leg een alternatieve hulpvraag voor. |
| <i>Zoeker</i>        | Geef erkenning voor oplossingsbereidheid.<br>Stimuleer eigen inzet en verantwoordelijkheid.<br>Schenk aandacht aan wat wél goed gaat.   |
| <i>Koper</i>         | Ga na wat al geprobeerd is.<br>Focus op (kleine) succesfactoren.<br>Geef advies in de vorm van een vraag.   |
| <i>Co-expert</i>     | Doe meer van hetzelfde.<br>Gebruik alle denkbare ondersteuningstechnieken.<br>Benadruk de vorderingen en moedig aan.  |

Om enige structuur aan te brengen in de benaderingswijze bedacht Cauffman (2007) de *Zevenstappendans*. Hij schrijft: ‘Er zijn oneindig veel mogelijkheden om de zeven stappen van de dans te combineren (p. 213)’. Cauffman & Van Dijk (2009) noemen de figuur een ‘mnemotechnisch hulpmiddel’ (p. 55) en tekenen daarbij aan dat de enige stap die je beste als eerste kunt zetten ‘de uitnodiging (tot de dans)’ is. In figuur 2 zijn de verschillende stappen uitgebeeld.

Figuur 2. Zevenstappendans.  
Bron: Cauffman & Van Dijk, 2009, p. 81.



Cauffman en Van Dijk (2009) betonen zich sowieso minder dogmatisch dan hun voorgangers. Zij schrijven: ‘Het is goed om te bedenken dat je waarschijnlijk niet alle stappen in één en dezelfde les, sessie of bijeenkomst zult gebruiken’ (p. 56) en stellen, net als Isebaert (2007) overigens, de *break* (met aansluitende feedback) niet voorwaardelijk voor de gespreksopbouw. Het onderwijsboek van Cauffman & Van Dijk (2009) bevat een uitgebreid instrumentarium van tientallen OG-technieken. De samenstellers laten er geen misverstand over bestaan: alle methoden en technieken zijn welkom. De ruimhartigheid lijkt overeen te stemmen met het uitgangspunt van Trepper et al. (2012): ‘Solution-focused brief therapy can be used as an addendum to other therapies’ (p. 33).

Nu we weten wat OGW inhoudt en waar het vandaan komt, is het van belang onze positie te bepalen. Na Milwaukee, Brugge en het Nederlandse handboek dreigen onderzoekers en boekenschrijvers elkaar alleen nog maar na te praten en *tricks* en *trucs* te verzinnen voor weer nieuwe toepassingen. Het wordt, naar ons oordeel, tijd voor een wetenschappelijke impuls, die het fundament van de aanpak versterkt. Met ons onderzoek naar de werkzame bestanddelen van OG-interactie richten we ons op een nadere descriptie van de *conversational skills* uit het voornoemde *Treatment Manual* [...].

Maar voor we daaraan beginnen, oriënteren we ons op wat reeds voorhanden is. Inmiddels is er al enig onderzoek verricht naar wat maakt dat OGW werkt. Met een variant op een eerder genoemd citaat aangaande ‘other therapies’ (Trepper et al., 2012): we zien onze bijdrage als een *addendum to other research*.

## 2.2 Onderzoek naar OGW

In paragraaf 1.1 hebben we al aandacht besteed aan de effectiviteitsgegevens van Gingerich & Eisengart (2000 en 2012), Kim (2006) en Macdonald (2012). De onderzoekers verzamelden alle tot dan toe bekende gegevens over de effectiviteit van SFBT. Behalve deze reviews, wordt in het ‘Handbook of Evidence-Based Practice’ van Franklin et al. (2012) verslag gedaan van onderzoek 1) naar de ontwikkeling van meetinstrumenten, 2) de effectiviteit van specifieke technieken, 3) de toepassing bij klinische populaties en 4) innovatieve praktijken. We lichten er de dingen uit die samenhangen met ons onderzoek. Dat geldt niet voor 3, want dat SFBT succesvol is voor weggelopen kinderen of zwangere vrouwen (om maar enkele voorbeelden te noemen) valt buiten ons bestek. Hetzelfde geldt voor de deel terreinen onder 4, waarin onder meer verslag gedaan wordt van de OG-toepassingen in management en *life coaching*. We rangschikken de informatie uit 3 en 4 onder wat we in paragraaf 1 onder ‘Wat en hoe?’ reeds hebben aangekaart, namelijk dat OGW zich mag verheugen in een ruime toepassing.

Met betrekking tot de ontwikkeling van meetinstrumenten inventariseert Smock (in Franklin, 2012) welke gestandaardiseerde instrumenten geschikt zijn om de effectiviteit van OGW te meten. Ze stelt dat de meeste instrumenten (en dus metingen) gericht zijn op het deficit van de cliënt en: ‘there are very few SFBT studies that use strength-based instruments’ (p. 65). Smock concludeert dat de *Immediate Outcome Rating Scale* (Adams, Piercy & Jurich, 1991) en de *Solution Building Inventory* (Smock, Mc Collum & Stevenson, 2010) heel wel bruikbaar zijn om bepaalde aspecten van de SFBT-aanpak te meten, maar voor toepassing ‘in the general population’ (p. 67) moeten additionele meetinstrumenten worden ontwikkeld. We beschouwen het als een hint in de richting van onze eigen onderzoeksopzet, al wordt nog niet meteen duidelijk hoe zo’n instrument eruit zal moeten zien.

Gillaspay en Murphy (in Franklin, 2012) zoomen in op het gebruik van twee specifieke meetinstrumenten. De *Outcome Rating Scale* ORS van Miller & Duncan (2000) brengt de situatie sinds de vorige sessie in kaart; de *Session Rating Scale* van Miller, Duncan en Johnson (2002) brengt op de sessie zelf in kaart. De conclusie luidt dat de schalen zeer gebruiksvriendelijke en weinig tijdrovende instrumenten zijn om feedback te meten.

Lehmann & Patton (2012) doen verslag van een pilotstudie naar een zogenaamd *Fidelity Instrument* onder elf graduate studenten, één therapeut en 66 cliënten. De motivering: If SFBT is to become a model of practice that can be taught (and ultimately researched) as it was intended and replicated by seasoned practitioners and new trainers, a first good reason centers on testing an instrument’ (p. 41). Het ‘self-report instrument’ (p. 51) bestaat uit een 13-item vragenlijst waarmee de ‘fidelity in relation to SFBT’ (p. 52) wordt gemeten met behulp van een zevenpuntsschaal. Het blijkt mogelijk om de ‘fidelity’ van de sessie aan de uitgangspunten van de therap[ie] te meten. Een beperking is dat het bij Lehmann en Patton om zelf-evaluatie door de agent gaat. De auteurs motiveren de lezer om alternatieven uit te werken:

Although more costly and time-consuming, the use of videotaping or of independent raters via one way mirrors could be an alternative way of measuring the use of SFBT

with the Fidelity instrument. [...] The data collected from the observations could then be used to help determine the validity of the instrument. (p. 51)

Onze belangstelling naar de ontwikkeling van een meetinstrument heeft, net als in de pilot van Lehmann en Patton, te maken met de cursisten die opgeleid worden tot OG-specialist. We nemen aan dat inzicht in eigen en andermans vaardigheid het begin kan vormen van een training. Sterker nog: een toenemend inzicht is een eerste stap in de gewenste richting. Om de toename te kunnen vaststellen is het nodig dat we inzicht verwerven in de essentialia van OGW.

Met betrekking tot de effectiviteit van specifieke technieken presenteert McKeel (2012) een *review* van onderzoek naar ‘What works in SFBT?’. Cliënten appreciëren de atmosfeer, de samenwerking met de therapeut en de ‘focus on their strenghts and succes.’ Mc Keel houdt een reeks van technieken tegen het licht en stelt vast dat de *pretreatment improvements, presuppositional questions, miracle question, first-session task, what’s better, scaling questions* en *solution talk* stuk voor stuk doelmatig zijn. Hij concludeert dat ‘some SFBT techniques, and the model in general, engender client optimism about accomplishing treatment goals’ (p. 139). Dat is een mooie start, maar evalueert ‘slechts’ de effectiviteit van de techniek. Het gerapporteerde onderzoek bevredigt onze nieuwsgierigheid maar ten dele. We zijn geneigd te vragen: wat maakt dat de techniek werkt?

Dankzij Bavelas (2012) komen we dichterbij in de buurt van onze eigen onderzoekssintenties:

There seems to be a natural fit between solution-focused therapists and microanalysis, presumably because of the precise focus on language and communication intrinsic to SFBT. Most SFBT trainers and practitioners would probably agree with our assumption that communication is the tool of therapy just as physical instruments are the tools of surgery, and it is incumbent on us to treat therapeutic communication equally carefully and precisely. (p. 155)

Bavelas doet verslag ‘how three different tools function to co-construct therapeutic dialogues’ (ibid.). Ze stelt vast dat OG-therapeuten in vergelijking vertegenwoordigers van andere therapeutische stromingen significant meer gebruikmaken van de taal van de cliënt en positiever zijn in hun woordkeuze. Daarnaast wijst ze ons op de enorme impact van presupposities, ‘which are the assumptions that form the background of the question’ (ibid.). Aan het slot van haar inleiding schrijft Bavelas: ‘There are many, many, more possibilities to explore’ (ibid.).

Geïnspireerd door de onderzoeksresultaten van McKeel en Bavelas zijn we aan de slag gegaan.

### 2.3 *Inbedding*

Ons onderzoek staat niet op zichzelf. OGW is ingebed in de domeinen van interpersoonlijke communicatie en interactionele sociolinguïstiek. We zetten kort uiteen waar deze domeinen voor staan en op welke wijze ons onderzoek eraan is gereleerd.

### 2.3.1 Interpersoonlijke communicatie

Onderzoek naar interpersoonlijke communicatie onderscheidt zich van interactionele sociolinguïstiek doordat het over (niet meer dan) twee communicerende personen gaat. In het inleidende hoofdstuk van het handboek van Knapp & Daly (2002) betogen Knapp, Daly, Albada en Miller (2002), onder refereerend aan Miller & Steinberg (1995), dat de ‘degree of *interpersonalness* in a relationship is determined by the kind of information participants use to make predictions about message exchanges’ (p. 9). We brengen kort verslag uit van de hoofdstukken die voor ons onderzoek van belang zijn.

Poole, McPhee, Canary & Morr (2002) stellen dat onderzoekers ‘should justify the adequacy of their methods for answering research questions’ (p. 62). Zij roepen hen op ‘to break the tyranny of certain theory-technique links, in particular the marriage of causal explanation tot hypothetico-deductive inquiry and conventional explanation tot grounded inquiry’ (ibid.). Met dezelfde stelligheid pleiten zij ervoor ‘to bridge the overestimated gap between *qualitative* and *quantitative* approaches’ (ibid.) We voelen ons aangesproken en kiezen in ons onderzoek voor een inductieve benadering, waarin zowel kwalitatieve als kwantitatieve analyses aan bod komen.

Daly (2002) legt uit dat communicatie eerst en vooral afhankelijk is van de persoonlijkheid van de betrokken individuen: ‘Clear evidence exists that many communication-related personality constructs have some degree of genetic or biochemical components’ (p. 134). Daarmee is de begrenzing aangegeven van wat de OG-specialist vermag. Hij kan richting geven, zo nodig bijsturen, maar mensen niet fundamenteel veranderen. Er zijn tal van kenmerken die individuen en/of groepen van elkaar onderscheiden, zoals leeftijd, sekse, sociaal-culturele omstandigheden en wat dies meer zij. Het inzicht maant ons tot behoedzaamheid inzake generalisaties, want ‘individual differences shape the situational choices people make’ (p. 136). Die individuele verschillen ‘deepen our understanding of the phenomenon of interpersonal communication’ (p. 158).

Berger (2002) wijst op de invloed van specifieke cliëntfactoren:

The verbal, nonverbal, and action sequences that enable individuals to achieve their goals are guided by and understood with reference to general and specific knowledge about people, the social roles they play, their emotions, the procedures they use to strive towards goals, and the context within which interactions take place. (p. 205)

Ook in de OG-literatuur wordt het belang van de specifieke context benadrukt. *Context verhelderen* is één van de stappen uit de *Zevenstappendans* (zie figuur 2). Een kind is nooit alleen maar leerling; het is ook een broertje, honkballer, diabetespatiënt en wat al niet meer. Het is, juist in OGW, belangrijk kennis te nemen van de context teneinde de leerling optimaal te kunnen bijstaan.

Jacobs (2002) argumenteert dat: ‘All natural language users show great facility in finding the ways in which the elements of language *hang together* and in seeing to it that their own contributions do so.’ (p. 215). Ieder heeft zo zijn eigen manier om wat hij nastreeft in taal om te zetten: ‘What people say, how they say it, and where they say it in the stream of discourse all reflect the ways individuals manage multiple goals’ (p. 220). Doelen zijn gelokaliseerd in het samenspel van tekst en context. Expressie en interpretatie zijn, aldus Jacobs, niet een kwestie van coderen

en decoderen ‘by determinate rules applied to signals’ (p. 235) en de talige verpakking ‘is not something dictated by normative regulations’ (ibid.). De les die we hieruit kunnen trekken is dat onderzoek naar OG-pragmatiek gebaseerd dient te zijn op nauwkeurige analyse van specifieke incidenten. Verder dienen we in ogenschouw te nemen dat de ene cliënt de ander niet is.

Burgoon & Hoobler (2002) wijzen op de grote betekenis van non-verbale signalen: ‘60-65% of all meaning in human encounters derives from nonverbal cues’ (p. 246). Ze worden nogal eens als bijkomend verschijnsel (bij verbale communicatie) gezien, maar vormen een integraal onderdeel van de interpersoonlijke communicatiemix. Non-verbale signalen zijn meer dan ondersteunend: ‘they carry a significant, and often dominant, portion of the social meaning in face-to-face interchanges’ (p. 281). Het spreekt voor zich dat OG-interactie pas tot zijn recht komt als actanten elkaar werkelijk verstaan. En dat ‘verstaan’ hangt niet alleen samen met verbale factoren; non-verbale factoren zijn minstens even belangrijk. In de microanalyse van interactiemomenten zal er, ook in dit onderzoek, aandacht aan geschonken worden.

Burleson & MacGeorge (2002) breken een lans voor ‘supportive communication’. Zij verstaan hieronder: ‘verbal and nonverbal behavior produced with the intention of providing assistance to others perceived as needing that aid’ (p. 374). Interactiepatronen die support kunnen bieden zijn velerlei. Burleson & MacGeorge spreken van ‘multiturn conversational sequences or episodes focused on support seeking, provision, receipt, processing, and response’ (p. 404). Met een beroep op een waaier aan onderzoeksliteratuur onderscheiden ze demografische factoren, persoonlijkheidskenmerken en cognitieve, affectieve, relationele en interactionele variabelen. De boodschap die de auteurs ons meegeven, is zonneklaar:

Researchers need to go beyond examining how characteristics of messages influence evaluations of effectiveness and sensitivity to more direct investigation of emotional, cognitive, behavioral, and social outcomes, giving special attention to the message reception processes through which message characteristics have their effects. (pp. 411-412)

We leren uit deze boodschap niet té eenzijdig te focussen op het gedrag van de therapeut. De OG-dialoog is een co-constructie van zowel agent als cliënt.

Ook Dillard, Anderson & Knobloch (2002) onderstrepen het belang van de ‘interpersonal influence’. Hoe beter de relatie tussen de communicerende partijen is, hoe groter de kans dat interventies daadwerkelijk iets opleveren: ‘influence most frequently takes place in close relationships’ (p. 462). Het belang van het interpersoonlijke aspect is evident. In ons onderzoek naar de dingen die ertoe doen in OGW staat het bovenaan de lijst. Want zonder ‘close relationship’ (ibid.) heeft OGW geen kans van slagen.

### *2.3.2 Interactionele sociolinguïstiek*

Fitch & Sanders (2005) omschrijven interactionele sociolinguïstiek in hun handboek als ‘an interdisciplinary approach to studying the everyday practices and details that make up the complexities and multifunctionality of human communications’ (p. XV). Dat is een ruime definitie, waar ook de interpersoonlijke communicatie onder

zou kunnen vallen. Het is een confederatie van subdisciplines binnen het terrein van de communicatiewetenschap. In het handboek zijn de hoofdstukken respectievelijk gewijd aan 1) pragmatiek, 2) conversatieanalyse, 3) taal en sociale psychologie, 4) discoursanalyse, 5) etnografie van de communicatie en 6) technologische extensies. Sanders (2005) definieert: ‘They have in common an interest in the meaningfulness of what persons say, in particular circumstances to particular others’ (p. 1).

Veelzeggend is dat Bavelas (met Kenwood en Phillips) in het handboek over interpersoonlijke communicatie van Knapp & Daly (2002) een hoofdstuk schrijft over discoursanalyse, terwijl ze in het handboek van Fitch & Sanders, waarvan deel 4 in zijn geheel is gewijd aan discoursanalyse, een hoofdstuk schrijft over de verhouding tussen sociale psychologie en interactionele sociolinguïstiek (2005). De overeenkomst tussen beide hoofdstukken zit vooral in de inclusieve benadering. In Knapp & Daly (2002) doet Bavelas (met haar coauteurs) uit de doeken wat discoursanalyse inhoudt en maakt ze duidelijk dat ze een ruimere definitie voorstaat dan ‘some researchers [...] to describe a particular kind of analysis’. In Fitch & Sanders koerst Bavelas vooral op de overeenkomsten tussen de ‘two solitudes’ (p. 179) sociale psychologie en interactionele sociolinguïstiek:

However, there is some common ground to be found by identifying key differences and re-examining them closely. In every instance, there seem to be ways to move closer, or at least to learn from what the other is doing, without necessarily having to change one’s own approach. (p. 197)

We onderschrijven van harte dat het weinig zin heeft om het onderscheid tussen de verschillende disciplines op te poetsen. Het richtpunt voor onze onderzoekingstocht is de verbale en non-verbale communicatie tussen actanten.

## 2.4 Raakvlakken

Er zijn meer indelingen mogelijk. Houtkoop & Koole (2000) gaan uit van twee taalwetenschappelijke disciplines: pragmatiek en sociolinguïstiek. Binnen die disciplines onderscheiden zij de discoursanalyse, functionele pragmatiek en etnografie van de communicatie. De laatste onderzoeksrichting heeft een cultureel-antropologische basis, en valt om die reden buiten ons gezichtsveld. De overige onderzoeksrichtingen hebben alle raakvlakken met ons onderzoek.

In de volgende paragrafen zetten we kort uiteen waar de drie subdisciplines voor staan. We beginnen telkens met een citaat uit het handboek van Fitch & Sanders (2005), waarop een toelichting volgt, die grotendeels teruggaat op Houtkoop & Koole (2000); ten slotte is aan de orde welke betekenis deze subdiscipline heeft voor ons onderzoek. Voor de overzichtelijkheid hebben de keuzes die we gemaakt hebben samengevat in 2.5.

### 2.4.1 Discoursanalyse

This work examines ways in which personal and social premises are tacitly encoded in, and validated and reinforced by, the way sentences, utterances, or turns are formed and interconnected as component of wholes. (Fitch, 2005, p. 253)

Discoursanalyse (DA) is in feite de voortzetting van de klassieke retorica, met dien verstande dat de retorica bij uitstek prescriptief en de discoursanalyse descriptief is. Beide anticiperen op ‘contemporary stylistics and structural analyses of discourse’ (Van Dijk, 1985, p. 1) en beide bevatten ‘intuitive cognitive and social psychological notions about memory organization and attitude change in communicative contexts’ (ibid.). DA behelst het systematische taalkundig onderzoek naar alledaagse communicatie. Het is een label dat staat voor een wijd verspreid gebruik en een grote diversiteit aan benaderingen – Bavelas et al. (2002) spreken van een ‘cluster of methods with some substantial common interests’ (p. 103). Gee (1999) onderscheidt discoursanalyse met een kleine d (onderzoek naar het gesproken of geschreven woord in het algemeen) van discoursanalyse met een hoofdletter D (onderzoek naar specifieke sociale of institutionele praktijken). Conley & O’Barr (1998) gebruiken voor hetzelfde onderscheid respectievelijk de termen *microdiscourse* en *macrodiscourse*. Hoe dan ook: een discoursanalist wil weten wie de taal bezigt, hoe hij of zij dat doet, met welk doel en wanneer. Elke soort taalgebruik heeft zijn distinctieve kenmerken; zo kun je passief (de krant lezen) onderscheiden van enigszins actief (communicatie per e-mail) of volledig actief (face-to-face dialoog). De meeste discoursonderzoekers reserveren de term discours voor ‘talk or text’ (Tracy, 2005, p. 205), maar er zijn er ook die een bredere definitie hanteren. Bavelas en haar researchgroep hechten eraan ook andere vormen van communicatie, zoals gelaatsuitdrukkingen, in hun analyses te betrekken.

DA is dus een verzamelbegrip. Van Dijk (1985) noemt het een ‘New Cross-Discipline’ (p. 1), Tracy (2012) spreekt van een ‘umbrella term that refers to a variety of approaches to the study of talk or text’ (p. 302). Ons onderzoek naar OGW in begeleidingsgesprekken strookt volledig met de definitie van Bavelas (2002): ‘Discours analysis is the systematic study of naturally occurring (not hypothetical) communication in the broadest sense, at the level of meaning’ (p. 102). Daarmee hebben we ons epistemologisch gepositioneerd, maar nog niet alles gezegd over de methodologische keuzes die we hebben gemaakt. Die ontlene we voor een deel aan de conversatieanalyse.

#### 2.4.2 Conversatieanalyse

Conversation (or talk-in-interaction) requires that participants produce utterances whose meanings are (a) *responsive* to the meanings of what self and others had said before and to the social business at hand that led the participants to talk with each other in the first place, and also are (b) *anticipatory* of their projected meaning and uptake by the other. (Sanders 2005, p. 67).

Conversatieanalyse (CA) bestudeert gesprekshandelingen, zonder zich te verdiepen in de psychologische en cognitieve achtergronden. De grondlegger is Harvey Sacks (1935-1975), een Amerikaanse socioloog. CA komt voort uit het etnomethodologisch onderzoek, dat ervan uitgaat dat de vormgeving en instandhouding van sociale structureren ‘zichzelf uitleggende constellaties’ (Mazeland, 2003) zijn.

Door iets op een bepaalde manier te doen, laat iemand niet alleen zien volgens welke regels en normen hij/zij te werk gaat; iemand geeft zo tegelijk aan dat dit de principes



zijn waarmee zijn of haar handelingen interpreteerbaar gemaakt kunnen worden.’ (p. 12)

Drew (2005) formuleert het als volgt: ‘engaging in conversation involves, among other things, speaking in appropriate ways, at appropriate moments, and coherently, that is, in ways that fit with what others say’ (p. 72).

Alledaagse gesprekken vormen het uitgangspunt van CA. De middelen waarmee de gespreksdeelnemers hun bijdragen vormgeven zijn object van onderzoek. Daaronder vallen ook beurtwisseling en beurtopbouw. Houtkoop & Koole (2000) schrijven:

Conversatie-analytische onderzoekers proberen niet na te gaan wat een spreker bedoelt of beoogt met een bepaalde uiting, maar bestuderen hoe de hoorder in de daarop volgende beurt omgaat met deze uiting, ofwel hoe hij deze uiting *behandelt*. (p. 66)

CA-onderzoekers maken gebruik van audio- of video-opnamen en hebben hun eigen transcriptieconventies. Zo worden niet alleen tekst, maar ook pauzes, toonhoogte, tempo- en volumewijzigingen ondergebracht in een systeem van tekens.

Alledaagse gesprekken verlopen anders dan institutionele gesprekken. Er is onder meer onderzoek gedaan naar rechtbankverhoren (Atkinson, 1992; Komter, 1998), naar arts-patiënteninteracties (Frankel, 1990; Ten Have, 1987), interactie in de klas (McHoul, 1978; Van Dam - Van Isselt, 1993) en relationeel taalgebruik (Berenst, 1994). Een gemeenschappelijke conclusie luidt: ‘Door zich te oriënteren op de institutiespecifieke regels, brengen gespreksdeelnemers gemeenschappelijk een specifieke sociale situatie tot stand’ (Houtkoop & Koole, p. 71). De richting waarin actanten opereren is de *topic*. De wijze waarop de actanten opereren is de *topic-organisatie*.

In ons onderzoek gaat de belangstelling in het bijzonder uit naar de bestanddelen die verantwoordelijk zijn voor de *topic-organisatie* in OG-begeleidingsgesprekken in het onderwijs. Daartoe analyseren we de conversatie op sequentieel niveau (zie hoofdstuk 4). Stapje voor stapje, met aandacht voor de kleinste denkbare verbale en non-verbale details. Woorden, pauzes, beurten – het zijn alle elementen die een bijdrage (kunnen) leveren aan het OG-karakter van de conversatie. Bavelas (2009) beantwoordde onze vraag naar de methodologische overeenkomsten tussen CA en onze (dat is haar) aanpak met de volgende enumeratie:

- We analyse actual conversations, not hypothetical examples.
- The analysis is second-by-second, with attention to the details of what actually happened.
- The analysis is at the level of meaning (not categorizing isolated actions).
- We preserve the context of the dialogue (versus focusing on individuals). (p. 1)

We passen de CA-methodiek toe ten dienste van de vraag wat ertoe doet in OG-interactie. Daarmee ‘doen’ we geen CA.

### 2.4.3 Functionele pragmatiek

Language Pragmatics takes as axiomatic that when people speak, *what* is said (sentence meaning) is a factor in, but not a determinant of, the speaker’s meaning – the meaning of *saying* that sentence (utterance meaning). Sentences are considered in Language

Pragmatics to exist, with the particular form and lexicon they comprise, only as that which was uttered by someone to particular others in particular circumstances for a social or practical reason. (Sanders 2005, p. 17)

Functionele pragmatiek (FP) houdt zich bezig met het handelingskarakter van taal. Volgens de grondleggers, Ehlich en Rehbein, (in Houtkoop & Koole, 2000) is alle handelen feitelijk een vorm van problemen oplossen.

Er bestaat een stand van zaken A die door actant als ongewenst (een probleem) wordt ervaren; vervolgens verricht die actant handeling F, waarmee de stand van zaken A wordt veranderd in de door de door de actant gewenste stand van zaken A'. (p. 130)

Of het nu gaat om vragen, uitleggen, beloven enzovoort, er is altijd meer dan één persoon bij betrokken; het is een *samen doen*. De wijze waarop een uiting tot stand komt, is slechts relevant voor zover ze licht werpt op de onderliggende bedoeling. Taal is een middel om uitdrukking te geven aan een handelingsdoel. FP analyseert de handelingspatronen in de werkelijkheid om zicht te krijgen op de doelen achter die werkelijkheid. Anders gezegd:

[...] the chief contribution of Language Pragmatics [...] lies in making visible the systematic bases for inferences hearers make based on what someone says, over and above the actual content of the sentence they utter. (Fitch & Sanders, 2005, p. 18)

FP onderzoekt andere taalelementen dan woorden en zinnen, zoals de traditionele grammatica. Het gebruik van 'hm' (Ehlich, 1977) is een voorbeeld, maar ook complete teksten en gesprekken kunnen object van onderzoek zijn. FP ziet de taal als een sociaal fenomeen. Houtkoop & Koole (2000) schrijven: 'De functioneel-pragmatische theorie ziet taal ook als een middel dat mensen in staat stelt om maatschappelijke 'problemen' op te lossen, oftewel om ongewenste standen van zaken te veranderen' (Houtkoop & Koole, 2000, p. 131). FP maakt eerst een reconstructie van de (vanzelfsprekende) elementen en structuren van het talig handelen van de actanten, om vervolgens vast te stellen wat de maatschappelijke implicaties zijn.

Veel FP-onderzoek houdt zich bezig met agent-cliëntcommunicatie in instituties. Voorbeelden van instituties zijn gezondheidszorg (Rehbein, 1986) en de rechtbank (Hoffmann, 1983). Met dit onderzoek naar OGW begeven we ons in het institutionele domein van het onderwijs. Het begeleidingsgesprek heeft onze bijzondere belangstelling; meer in het bijzonder de elementen die het effectief en oplossingsgericht maken. Als we die elementen weten te selecteren, te identificeren en nauwkeurig te beschrijven, kunnen we ze later mogelijk gebruiken voor onze trainingspraktijk. Overeenkomstig de FP-traditie noemen we de begeleider en de leerling vanaf nu van *agent* en *cliënt*.

## 2.5 Methodologische keuzes

Cooren (2005) haalt Kant aan: 'Thoughts without content are empty, intuitions without concepts are blind' (p. 39) en roept op tot *transfer* van zijn adagium: 'models without descriptions are empty, descriptions without explanations are blind' (pp. 39-40). We mengen ons niet in de strijd tussen aanhangers van de diverse onderzoeksrichtingen, dus maken we geen keuze tussen de ene of de andere richting. Wat we kunnen gebruiken, brengen we in praktijk; de rest laten we aan de specialisten.

Het allesomvattende terrein waarop we ons begeven is dat van de DA in de institutionele setting van het schooldomein.

It's typically the task of discours studies to provide integrated descriptions [...]: how does language use influence beliefs and interaction, or vice versa, how do aspects of interaction influence how people speak, or how do beliefs control language use and interaction. (Van Dijk, 1997b, p. 2)

De focus ligt op het wat en het hoe in OG-begeleidingsgesprekken. We zijn geïnteresseerd in alle verbale en non-verbale verschijnselen die de interactie de geïntendeerde richting verlenen en kiezen voor de cyclische aanpak van Bavelas (2002): 'observation and induction → hypothesis and theory → confirmation observation' (p. 111). Videoregistraties van face-to-face dialogen spelen we af in Elan, een digitaal annotatieprogramma van het Max Planck Instituut voor Psycholinguïstiek in Nijmegen. Transcripten benutten we als afgeleide, bijvoorbeeld als we de woordkeus of -frequentie meten. We proberen een brug te slaan tussen kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden door ze allebei te benutten. Met Poole et al. (2002) menen we dat 'Close examination of the patterns of reasoning underlying the various techniques clearly reveals affinities between the *camps*' (pp. 62-63). DA is de vlag die ook die lading dekt.

De betekenis van CA voor het onderzoek naar OGW hangt samen met onze belangstelling voor de interactionele details. We zijn geïnteresseerd in de sequentiële elementen, die staan voor een oplossingsgerichte topic-organisatie. Daartoe analyseren we de conversatie ofwel woord voor woord, ofwel beurt voor beurt, ofwel pauze voor pauze enzovoort – en dat soms op de seconde nauwkeurig. Deze onderdelen zullen in deze studie aan bod komen, al zullen we de CA terminologie en complexe codering niet gebruiken. Voorts sluiten we de psychologische en cognitieve achtergronden van de actanten niet uit van de bespreking, zoals in de CA wel te doen gebruikelijk is.

Dit onderzoek past in (de traditie van) FP, omdat we op zoek zijn naar effectieve handelingen binnen de context van het begeleidingsgesprek in het onderwijsdomein. Het overkoepelend handelingsdoel (*Zweck*) van agent is oplossingsoriëntatie; de doelstelling (*Ziel*) cliënt in contact brengen met zijn krachtbronnen. De stappen uit de *Zevenstappendans* (zie figuur 2) lijken doelgericht, maar misschien zijn er meer, of andere. We leggen ons voorshands geen beperkingen op. De OG-pragmatiek komt aan het licht door diverse vormen van reconstructie.

Van Ehlich en Rehbein (1985) is bekend dat zij hun onderzoek combineerden met trainingsactiviteiten (bijvoorbeeld *KidS: Kommunikation in der Schule*). Onze specifieke uitdaging is een empirisch begrippenkader ten behoeve van de opleiding van specialisten in het onderwijsveld.

## OPZET PROEFSCHRIFT

Om te begrijpen hoe OG-interactie tussen agent en cliënt verloopt, is het 'necessary to examine their communication, extremely closely, a few seconds or a few words at a time, that is, at the level of microanalysis of dialogue' (Bavelas, 2012, p. 146). We gaan op zoek naar een begrippenkader, waarbinnen de elementen een plaats krijgen

die er in OGW daadwerkelijk toe doen. Op basis van de empirie werken we een theorie uit die het fundament legt onder een trainingsprogramma voor specialisten. Dat is in grote trekken de ontwikkeling zoals die ons voor ogen staat. De zoektocht verloopt gefaseerd. Om inzicht te verschaffen in die fasering gebruiken we de termen van Wester & Peters (2004, p. 43): *exploreren, specificeren, reduceren* en *integreren*.

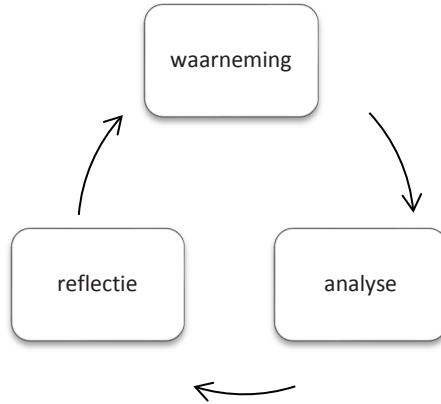
Hoofdstuk 2 gaat over het beoordelen van waarnemingen. Het eigene van de OG-aanpak is dat agent cliënts problemen in het perspectief van hun oplossingen plaatst. De vraag is of geïnteresseerde waarnemers dat ook daadwerkelijk zien. En zo ja, wat zien zij dan precies op? Zijn zij in staat typische OG-bestanddelen te isoleren en te identificeren? We construeren een instrument dat meet in hoeverre de waarnemer in staat is OG-verschijnselen te herkennen en te beschrijven. Het instrument moet voldoen aan drie kwaliteiten: inhoudsvaliditeit, betrouwbaarheid en discriminerend vermogen. De proefpersonen zijn *Master SEN* cursisten die hebben deelgenomen aan een introductie cursus OGW.

Hoofdstuk 3 is gericht op de *exploratie* van OG-begrippen. Het object van onderzoek wordt gevormd door videoregistraties van evident succesvolle meesterprotocollen. We leggen een panel van deskundigen het verzoek voor om er de cruciale momenten uit te selecteren en de daarin aangetroffen OG-verschijnselen te identificeren. Het resultaat is een groslijst van kenmerkende verschijnselen.

De eerste helft van hoofdstuk 4 is gericht op de *specificatie* van OG-begrippen. We onderwerpen de verzamelde verschijnselen uit het vorige hoofdstuk aan een nauwkeurig onderzoek. Daarbij laten we ons inspireren door de microanalyse van Bavelas (2012).

De tweede helft van hoofdstuk 4 is gericht op de *reductie* en *integratie* van OG-begrippen. Wat zijn middelen en wat zijn doelen? Is er sprake van recursiviteit? Door een cross-case analyse proberen we meer grip te krijgen op de begrippen, hun onderlinge relaties en hun samenhang. Kernbegrippen brengen we onder in een begrippenkader. Dat kader vergelijken we met de tot dusver gebruikte indeling: de *Zevenstappendans* (zie figuur 2). Ten slotte delen we onze bevindingen met een (denkbeeldige) cursistenpopulatie door de theorie in een verhaal te gieten.

Hoofdstuk 5 evalueert de stand van het onderzoek en anticipeert op toekomstige toepassingen. We blikken terug op onze onderzoeksresultaten en plaatsen enkele kanttekeningen bij de epistemologie, het cursistenonderzoek, de panelselectie, de microanalyse en het begrippenkader. Ook al valt de ontwikkeling van een trainingsprogramma buiten het bestek van dit proefschrift, we proberen er wel enkele aanbevelingen voor te doen. Met De Jong & Cronkright (2011) breken we een lans voor een OG-didactiek die is gebaseerd op één van de grondbeginselen van OGW: ‘Once you know what works, do more of it’ (Jackson & McKergow, 2002, p. 187).

*Figuur 3. Procesverloop.*

In alle fasen van de theorieontwikkeling doorlopen we een cyclus van waarneming, reflectie en analyse: ‘In elke fase staat een kenmerkende doelstelling centraal die richting geeft aan het voortdurend en systematisch doorlopen van de cyclus van onderzoekshandelingen’ (Wester & Peters, 2004, p. 43). Dit procesverloop sluit naadloos aan bij de methodologie van Bavelas, waar we in paragraaf 2.5 over spraken, en bij de modus operandi van de grondleggers van OGW. En daarmee is de cirkel helemaal rond.