



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*. [Thesis, externally prepared, 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, P.O. Box 19185, 1000 GD Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

HOOFDSTUK 3

MET MEESTERS AAN HET WERK: EXPLORATIE VAN EFFECTIEVE INCIDENTEN

We gaan op zoek naar de kenmerken van OG-pragmatiek. Daarvoor benutten we vijf protocollen, waarin Insoo Kim Berg, Steve de Shazer en Therese Steiner hun vaardigheden demonstreren. De protocollen die op dvd zijn vastgelegd worden door kenners *all over the world* exemplarisch geacht voor de OG-aanpak. De vraag die we in dit hoofdstuk aan de orde stellen is niet of de protocollen succesvol zijn, maar hoe het komt dat ze succesvol zijn. Een gpanel van vijf deskundigen bekijkt deze meesterprotocollen; ze selecteren de cruciale momenten en identiiceren de kenmerkende verschijnselen. Dit hoofdstuk doet verslag van hun exploratie en eindigt met een groslijst van kenmerkende verschijnselen.

1. INLEIDING

De bruikbaarheid en effectiviteit van OGW zijn regelmatig onderwerp van studie – daarover spraken we in hoofdstuk 1. Franklin et al. (2012) brengen bijeen waar al dat onderzoek ons heeft gebracht, en de balans is voorzichtig positief. Lipchik et al. (2012) presenteren een serie technieken als ‘The core therapeutic elements of sbft’ (p. 4) en baseren het succes ervan op een gestaag groeiend aantal effectiviteitsstudies (zie ook hoofdstuk 1 paragraaf 2.2). Maar de werkelijk effectieve elementen blijven onderbelicht. Daarbij denken we aan de bestanddelen waar deze technieken hun effectiviteit aan te danken hebben.

Nu we weten dat (toekomstige) specialisten geleerd kan worden hun waarnemingen aan te scherpen, worden we gedreven door de vraag welke middelen en/of handelingen er dan bij uitstek toe doen in succesvolle OG-gesprekken.

Het enthousiasme waarmee het OG-gedachtegoed in het Nederlandse onderwijs is onthaald blijkt uit de (tijdelijke) instelling van een speciale *Master SEN* opleiding¹¹, de curricula van diverse hogescholen¹², de verkoopcijfers van het Handboek oplossingsgericht werken in het onderwijs¹³ en de reacties erop in het lezingencircuit van de auteurs (Cauffman & Van Dijk, 2009). De welwillende ontvangst heeft er vermoedelijk mee te maken dat OGW:

- op de dagelijkse praktijk is toegesneden (het handboek bevat ruim 65 concrete gevalbeschrijvingen);
- uitgaat van het slimme onbewuste (zie de basisregels in Cauffman en Van Dijk, 2009 en Dijksterhuis, 2009);

¹¹ Het masterprogramma OGW is van 2007-2012 uitgevoerd in Amsterdam en Utrecht.

¹² De informatie wisselt met de dag, maar OGW kom je in tal van opleidingstrajecten tegen, onder meer bij hogescholen als Fontys en Saxion.

¹³ Er zijn van april 2009 tot juli 2013 6500 exemplaren van het handboek verkocht.

- zich consequent richt op de krachtbronnen (*resources*) van de probleemhouder.

Met name het laatste aspect raakt de kern van OGW. Murphy & Duncan (2009) schrijven:

Cliënten, en misschien wel vooral leerlingen, zijn lange tijd vooral beschreven in negatieve bewoordingen (diagnose, stoornis, dysfunctie, ziekte, handicap, gebrek, beschadigd, delinquent enzovoort). Slechts zelden krijgen leerlingen, ouders en leraren de rol van belangrijkste veroorzaker van verandering en ze worden nauwelijks genoemd in verband met het nieuwste product op het gebied van de interventievaardigheden. Het onderzoeksoverzicht van Tallman & Bohart (1999) maakt echter duidelijk dat de cliënt de krachtigste bijdrage levert aan het geboekte resultaat, dankzij zijn interne en externe hulpbronnen. (p. 19)

Het effect komt tot stand in samenwerking tussen agent en cliënt, in onderwijstermen de begeleider en de leerling. Asay & Lambert (1999) en Wampold (2001) schetsen het reusachtige belang van de relatie tussen die twee. Te verwachten valt dat een nauwgezette analyse van succesvolle voorbeelden inzicht verschafft in de dingen die ertoe doen in de gesprekken die ze met elkaar hebben. Dat inzicht kan op termijn mogelijk worden overgedragen op (aankomende) beroepsbeoefenaars.

2. ONDERZOEKSVRAGEN EN DOELEN

De onderzoeksvraag uit dit hoofdstuk is een pragmatische variant op Rehbeins (1977) benadering van een probleem:

Er bestaat een stand van zaken A die door de actant als ongewenst (een probleem) wordt ervaren; vervolgens verricht de actant handeling F, waarmee de stand van zaken A wordt veranderd in de door de actant gewenste stand van zaken A'. (Houtkoop & Koole, 2000, pp. 129-130)

Ervan uitgaande dat A de problematische context is en A' de oplossing of oplossingsrichting van cliënt, gaan we op zoek naar F, de effectieve handeling die cliënt bij of in de buurt van A' brengt.

In dit hoofdstuk vragen we ons af welke OG-interventies verantwoordelijk zijn voor het succes van grote meesters. Daartoe exploreren we met een panel van deskundigen de effectieve incidenten die we aantreffen. Baseerden we ons hoofdstuk 2 nog op geschreven bronnen, in dit hoofdstuk gaan we te rade bij grote meesters en bij deskundige waarnemers. We streven twee opeenvolgende doelen na: 1) de selectie van cruciale momenten en 2) de identificatie van kenmerkende verschijnselen.

3. METHODE

Het object van onderzoek wordt gevormd door vijf video-opnamen, waarin de grondleggers van OGW, Insoo Kim Berg (3x) en Steve de Shazer (1x), als agent optreden, en verder de Zwitserse kinderpsychiater Therese Steiner (1x), die in het OG-trainingscircuit eveneens als een groot voorbeeld wordt beschouwd. Cliënten zijn jongeren (en hun ouders) met een hulpvraag. De omvang van het corpus is beperkt, maar zeker niet willekeurig. Tellis (1997) argumenteert, met een beroep op Hamel, Dufour, & Fortin (1993) en Yin (1994):

[...] that the relative size of the sample whether 2, 10, or 100 cases are used, does not transform a multiple case into a macroscopic study. The goal of the study should establish the parameters, and then should be applied to all research. In this way, even a single case could be considered acceptable, provided it met the established objective. (Case Study Metholgy, al. 5)

Het corpus dat we onder de loep nemen is staat model voor de OG-aanpak in therapie, coaching en counseling.

3.1 *Selectiecriteria*

Het beeldmateriaal is een selectie uit het voorlichtingsmateriaal, dat in omloop is gebracht door de *Solution Focused Brief Therapy Association* en door het *Solutions Centre* (NL). De vier criteria om uit het beschikbare aanbod voor deze opnamen te kiezen waren 1) authenticiteit, 2) herkenbaarheid, 3) onderwijsrelatie en 4) leeftijd en referentie. We nemen ze één voor één door.

- 1) *Authenticiteit*. Er is sprake van een natuurgetrouwe interactie. Toelichting: Er zijn nogal wat introspectieve data en verslagen van interviews voorhanden, die naar de letter niet verifieerbaar zijn. De hier geselecteerde conversaties zijn in woord en beeld compleet en oorspronkelijk van aard. Ze zijn vastgelegd op video en volledig getranscribeerd. In twee gevallen, *Eagle and Mouse en The Right Path or the Other Path*, vermoed ik de inzet van een cliëntspeler. Gelet op de spontaniteit van het verloop van de sessies acht ik dat echter geen belemmering. Zeker is dat er niet gewerkt is met een script.¹⁴
- 2) *Herkenbaarheid*. Situatie en relatie zijn één op één vergelijkbaar met de Nederlands(talige) context. Toelichting: De vijf gesprekken worden in het Engels gevoerd. De agenten zijn respectievelijk Amerikaan (Berg en De Shazer) en Zwitser (Steiner); er is drie keer sprake van een Amerikaanse cliënt, in de overige twee een Nederlandse. In alle gevallen is de maatstaf dat de conversatie net zo goed bij ons, dat wil zeggen in de Nederlandse (onderwijs)omgeving, had kunnen plaatsvinden.
- 3) *Onderwijsrelatie*. De doelstelling (*Ziel*) wordt (mede) beïnvloed door het doel (*Zweck*) van anderen. Toelichting: Wat onderwijs onderscheidt van de psychotherapeutische setting is enerzijds de afwijking van de norm – bij therapie gaat het om het herstellen van pathologische of ongewenste symptomen – en anderzijds de inbedding van het cliëntdoel in een opvoedkundig waardestelsel. We mogen aannemen dat ouders en leerkrachten een hoger doel nastreven dan het

¹⁴ Die informatie is mij toevertrouwd door Yvonne Dolan (VS), voormalig SFBTA-president, therapeut en auteur van diverse OG publicaties, en Janet Bavelas (CA), sociaal psycholoog, communicatiewetenschapper en uitvinder van de microanalyse. Beiden hadden/hebben ook een persoonlijke band met de 'meesters'.

inwilligen van cliënts tijdelijke wensen. Het hogere doel (*Zweck*) omkadert de doelstelling (*Ziel*)¹⁵ waarmee cliënt aan de interactie deelneemt.

- 4) *Leeftijd en referentie*. De leeftijd van cliënten (10-17) stemt overeen met die van leerlingen uit het primair en secundair onderwijs. Toelichting: De vertaalslag naar de Nederlandse onderwijspraktijk is eenvoudig te maken. In de gevallen waarbij ook ouders of andere verwijzers zijn betrokken (protocol 2, 4 en 5), is die interactie mede object van onderzoek.

In tabel 1 zijn de criteria gekoppeld aan de meesterprotocollen en wordt een indicatie gegeven van de duur van de opname.

Tabel 1. Overzicht meesterprotocollen

<i>Titel</i>	<i>Agent</i>	<i>Cliënt</i>	<i>Leeftijd</i>	<i>Referentie</i>	<i>Duur</i>
I'm Glad to be Alive	Berg	Carl	17	vo-ho	35 min.
Classroom Solutions	Berg	Groep 7 (+ 2 leerkrachten.)	10-11	po	13 min.
Eagle and Mouse	Steiner	Jason (+ moeder)	10	po	51 min.
The Right Path [...]	De Shazer	Naomi	16	vo-mbo	73 min.
Masterclass	Berg	Marijke (+ ouders)	15	vo	72 min.

3.2 Expertpanel

Tot zover de meesters. Maar daarmee zijn we er nog niet. Om hun aanpak nauwkeurig te analyseren is opnieuw expertise vereist. Sinds het begin van de Westerse beschaving hebben geleerden grote interesse aan de dag gelegd voor de superieure kennis van experts. In zijn *Protagoras* (in Ericsson, 2009) laat Plato door Socrates zeggen:

I observe that when a decision has to be taken at the state assembly about some matter of building, they send for the builders to give their advice about the buildings, and when it concerns shipbuilding they send for the shipwrights, and similarly in every case where they are dealing with a subject which they think can be learned and taught. But if anyone else tries to give advice, whom they don't regard as an expert, no matter how handsome or wealthy or well-born he is, they still will have none of him, but jeer at him and create an uproar, until either the would-be speaker is shouted down and gives up of his own accord, or else the police drag him away or put him out non the order of the presidents. (pp. 4-5)

In die traditie past onze aanpak. We raadplegen experts, die in staat zijn het werk van de grote meesters te doorgronden. Ze zijn 1) thuis in het onderwijsdomein, 2) vaardig in OGW en 3) gericht op het opleiden van specialisten. De keuze lag betrek-

¹⁵ De termen komen uit het jargon van de *Functionele Pragmatiek* (Houtkoop & Koole, 2000, p. 143).

kelijk voor de hand: docent-begeleiders uit de *Master SEN* opleiding van Fontys OSO (zie hoofdstuk 1 paragraaf 1), collega's feitelijk. Het zijn achtereenvolgens¹⁶:

- A) Jos Kienhuis, orthopedagoog, trainer en coach;
- B) Gerrit Ophuis, studentenpsycholoog, trainer en coach;
- C) José de Ruyter, leidinggevende in een organisatie voor jeugd- en opvoedhulp;
- D) Martin Santman, opbouwwerker, coach en organisatieadviseur;
- E) Nico Schouws, onderwijskundige, gespecialiseerd in praktijkonderwijs.

Allen zijn sedert de jaren negentig van de vorige eeuw intensief bezig met de verstaalslag van OGW naar de praktijk. Daarmee voldoen ze ruimschoots aan de *ten year rule* van Anders Ericsson (2006): 'Even for the most talented individuals, ten years of experience in a domain (ten year rule) is necessary to become an expert' (p. 689). Ervan uitgaande dat de meesters garant staan voor OG-kwaliteit, vertrouwen we erop dat deze experts in staat zijn hun protocollen te doorgronden en er de pragmatische kenmerken uit te destilleren.

3.3 Werkwijze

Er worden vijf agenda-afspraken gemaakt, één per protocol. Ruim drie weken voor de eerste overlegronde ontvangen de panelleden op dvd de vijf meesterprotocollen, de aanbevolen Elan-software¹⁷ (+ instructie) en een toelichting op het onderzoeksplan met daarin informatie over 1) de doelstelling, 2) de werkwijze, 3) de keuze van het materiaal, 4) het begrippenapparaat en 5) enkele praktische zaken. Het geleidend schrijven bevat de uitnodiging voor de eerste overlegronde.

3.3.1 Panel 1: Voorbereiding en uitvoering

Vorbereitung

De panelleden wordt verzocht om protocol 1 te bekijken en op een formulier aan te geven welke sequenties cruciaal zijn, dat wil zeggen evident OG, en zo nauwkeurig mogelijk toe te lichten op grond van welke interactionele kenmerken ze die selectie hebben gemaakt. Met betrekking tot protocol 1 luiden de vragen concreet:

Globaal

- Wat is je globale indruk van de conversatie?
- Wat vind je vooral OG?

In detail

- Wat zijn de vijf meest cruciale episoden?
- Welke sequentie vind je vooral OG binnen de episode?

¹⁶ Betrokkenen hebben er in toegestemd met naam en toenaam in dit proefschrift te worden vermeld.

¹⁷ Elan 3.9.0 is een annotatieprogramma van het Max Planck Instituut voor Psycholinguïstiek in Nijmegen.

- Welke stap uit de *Zevenstappendans* is in deze sequentie aan de orde?
- Wat is het bijzondere aan deze sequentie?

Omwille van de eenduidigheid en onderlinge afstemming worden drie begrippen gedefinieerd:

- *Episode*. Er is één onderwerp aan de orde, dat gevolgd wordt door een ander of een pauze. De episode is een semantisch coherente verzameling sequenties, ook wel beurtsequentie genoemd.
- *Sequentie*. Onderdeel uit een episode waarin één gedachte, gevoel of handeling wordt uitgewerkt in minimaal één beurtwisseling.
- *Stap*. Eén van de stappen uit de *Zevenstappendans* (zie hoofdstuk 1 figuur 2). De stap staat voor de handeling zelf of (als deze er niet letterlijk mee overeenstemt) voor de functionaliteit van de handeling.

Formulier

Er wordt een formulier meegezonden, waarop de panelleden hun selectie en indrukken kunnen weergeven. De bruikbaarheid is in een pilot getest door Els Plaisier, ervaren leerkracht en OG-leerlingbegeleider in het voortgezet onderwijs. Haar ondervinding leverde de volgende evaluatie op:

Eerst heb ik de dvd helemaal bekeken voor een globale indruk. Daarna in delen om de episodен eruit te halen. Tenslotte heb ik een aantal sequenties geselecteerd. Ik ben er 3 tot 3,5 uur mee bezig geweest. Met veel plezier overigens.

Over het protocol merkte zij op:

Wat betreft de opdracht zelf: ik heb volgens de instructie gewerkt en ben er zonder al te veel moeite uitgekomen. In de film kon ik heel gemakkelijk naar de seconden terug die ik nog eens wilde zien. Met de terminologie [...] kon ik goed uit de voeten. Het invullen van het formulier heb ik eerst met de hand gedaan, dat wil zeggen op een uitgedraaide print + vervolgvellen. Het kostte me 20 minuten om alles over te zetten in Excel. Nogmaals, ik heb het leuk gevonden om te doen.

Figuur 1. Formulier panel 1.

Analyse fragment: I'm Glad to Be Alive (Insoo & Carl)				
Ingevuld door:				
Datum:				
Wat is je globale indruk van de conversatie?				
Beschrijf wat je karakteristiek o/g vindt.				
Markeer vijf cruciale episoden.			Onderwerp	Toelichting
1	van	tot		
2	van	tot		
3	van	tot		
4	van	tot		
5	van	tot		
Welke sequenties zijn vooral richtinggevend?			Fase 7-stappendans	Toelichting
in 1	van	tot		
in 2	van	tot		
in 3	van	tot		
in 4	van	tot		
in 5	van	tot		

dd/300810

Uiterlijk een week voor de afgesproken datum worden de panelleden geacht hun formulieren in te sturen. Van hun opmerkingen wordt een groslijst vervaardigd. Verder wordt een agenda vastgesteld, die voorafgaande aan de bespreking wordt aangereikt. Plaats van handeling: Marnix Academie, Utrecht. Tijd: 10.00 – 14.00 uur. De gespreksleiding is aan de onderzoeker; beide begeleiders zijn aanwezig.

Bespreking

Het doel is inzicht te verwerven in de interactionele verschijnselen die bijdragen aan de effectiviteit van OGW. Dat doel wordt bereikt door het uitwisselen van waarnemingen met betrekking tot een verzameling incidenten waarover eensgezindheid bestaat. We werken volgens de Delphi-methode (Delbecq, Van de Ven & Gustafson, 1975; Van Houten, & Van der Zee, 1985). Het betekent: individueel voorbereiden om vervolgens met elkaar te overleggen tot consensus is bereikt.

Stap 1: Selectie

De panelleden maken kennis met elkaars zienswijzen en worden in de gelegenheid gesteld hun visie bij te stellen zonder zich te hoeven verdedigen. Met betrekking tot de volgorde van de bespreking worden eerst de sequenties besproken die door alle vijf leden zijn geselecteerd en vervolgens de sequenties die door vier, drie of twee leden zijn geselecteerd¹⁸.

Ten slotte kunnen de leden nog sequenties aan de orde stellen die zij bij nader inzien willen toevoegen aan hun verzameling. Tijdens de toelichting is er geen ruimte voor interrupties of feedback. De leden mogen zich in tweede termijn wel aansluiten bij additionele keuzes van de initiatiefnemers.

De geselecteerde passages worden, voorafgaande aan de toelichting, met behulp van een beamer vertoond. Tijdens de toelichting worden steekwoorden op een flap-over verzameld. Tabel 2 bevat de eerste selectie uit protocol 1, van titels voorzien.

Tabel 2. Selectie van sequenties uit protocol 1; de titels van de onderdelen zijn door de onderzoeker aangebracht

<i>Passage</i>	<i>Begin- en eindtijd</i>	<i>Keuze frequentie</i>	<i>Titel</i>
1	00:03 - 01:38	3x	The best subject
2	01:40 - 02:00	2x	The follow-up this morning
3	04:49 - 05:15	3x	It did not go through
4	05:47 - 07:31	4x	To get to school to-day
5	08:00 - 09:15	3x	You approached me!
6	09:50 - 10:25	1x	Family support
7	10:48 - 13:53	4x	Walk away
8	14:14 - 14:50	1x	It's better to live
9	16:35 - 19:38	3x	What to do differently?
10	20:48 - 23:05	3x	School is that helpful
11	23:27 - 24:08	1x	The signs
12	24:41 - 25:15	1x	When danger is coming
13	26:22 - 26:45	2x	I know what you think
14	33:39 - 34:51	2x	A remarkable young man

¹⁸ Als op sequentieniveau geen overlap zou bestaan, was protocollair voorzien in een upgrade naar episodeniveau, maar deze optie hoefde niet in uitvoering te worden genomen, aangezien er voldoende overeenstemming bestond.

Wat opvalt, is dat het onderscheid tussen episodен en sequenties niet erg uit de verf komt. De begrenzing die de panelleden aanbrengeп is de ene keer krap (sequentie) en dan weer ruim (episode) bemeten. Daar komt bij dat, als ze bepaalde beelden willen terugzien, omwille van de context altijd een ruimere knip maken. Om spraakverwarring te voorkomen, gebruiken we vanaf nu de term *passage*. Het is een neutrale omschrijving van een niet nader gedefinieerd onderdeel van de conversatie dat door het panel is geselecteerd wegens de cruciale functie in het gesprek als geheel.

Stap 2: Microanalyse

De panelleden voeren overleg over de geselecteerde passages uit stap 1 en identificeren verbale en non-verbale verschijnselen. De methode stemt overeen met de microanalyse van Bavelas (diverse publicaties van 2002 tot 2012). Om inzicht te krijgen in de dingen die er interactieel toe doen komt het volgens Bavelas & Healing (2010) aan op transformatie van de eerste impressies. Eerste impressies zijn doorgaans afgeleid van de interpretaties van (een deel van) het gesprek, en die kunnen op hun beurt weer stoelen op bijvoorbeeld de rol- en rolverdeling van de actanten. Hoe informatief ook, deze eerste impressies geven slechts een beperkte kijk op de realiteit. Microanalyse wil ze in elk geval transformeren tot de weergave van observeerbare, interactionele gedragingen. Figuur 2 toont wat het verschil is tussen eerste impressies en hun transformationele pendanten.

Figuur 2. 'Different Perspectives' van Bavelas & Healing (2010, p. 11).

<p>INFERRED METAL PROCESSES How is the client or therapist <i>thinking</i> or <i>feeling</i>? (e.g. motivations, emotions, intentions, perceptions, cognitions)</p>	<p>OBSERVABLE COMMUNICATIVE BEHAVIORS What is the client or therapist <i>doing</i> and <i>saying</i>? (e.g., words, gaze, facial displays, gestures, posture)</p>
<p>GLOBAL IMPRESSIONS What are your <i>global</i> impressions? (e.g., the client was _____; the therapist was _____; that was a great therapy session!</p>	<p>SPECIFIC MOMENTS <i>Specific</i> instances of behaviors (e.g., at this moment, the client is doing or saying - _____; at that moment, the therapist is doing or saying _____)</p>
<p>INDIVIDUAL BEHAVIORS Individual behaviors (<i>without</i> reference to other's behaviors) (e.g. counting questions, gaze, type of talk, or frequency of talking)</p>	<p>INTERACTIVE BEHAVIORS Interactive behaviors (<i>with</i> reference to other's behaviors) (e.g., responses to questions, timing of gaze, timing of talk)</p>

De termen 'transformatie' en 'transformeren' zijn overgenomen van Bavelas (2010), maar goed beschouwd niet zo gelukkig. Alsof er, door de waarnemer iets omgevormd moet worden. Bavelas (2010) schrijft letterlijk: 'There are different ways to transform first impressions into observable behaviors' (p. 28). De impressies dienen feitelijk plaats te maken voor een onomstotelijke observatie – daar is het in de mi-

croanalyse om begonnen. En hoe gedetailleerder die observatie is, hoe nauwkeuriger de analyse kan zijn. De panelleden hebben figuur 2 voor zich en worden aangespoord hun analyse af te stemmen op het vakje rechtsonder: het waarneembare, interactionele gedrag van beide actanten. Richtinggevende vragen zijn 1) beschrijvend of 2) verklarend. Hieronder volgt een toelichting.

Vragen naar een beschrijving

Doel: kennismeming van elkaars waarnemingen. Zo mogelijk afstemming.

- Wat gebeurt er in de sequentie precies?
- Wat gaat eraan vooraf? (Toelichting: hoe verhoudt zich deze handeling tot de voorafgaande handelingen?)
- Hoe gaat het verder? (Toelichting: hoe verhoudt zich deze handeling tot de volgende handelingen?)

Vragen naar een verklaring

Doel: gedetailleerde duiding van de geselecteerde data. Zo mogelijk afstemming.

- Wat is de bijdrage van deze sequentie aan de episode?
- Welk element is typisch OG?
- Welke alternatief zou een minder OG-gespreksverloop tot gevolg hebben gehad?
- Zou het ook beter, dat wil zeggen meer OG, hebben gekund?

De bevindingen worden na consensus vastgesteld en door de gespreksleider genoteerd.

Stap 3: Balans

De panelleden krijgen gelegenheid nog meer verschijnselen in te brengen die aan dezelfde of vergelijkbare kenmerken voldoen. De rangorde van de bespreking wordt bepaald door het aantal voorstemmers en verloopt verder volgens stap 2.

Dataregistratie

Van de bespreking worden een videoregistratie, werkverslag en een verbatim verslag gemaakt; het zijn de data die nader onderzoek mogelijk maken.

3.3.2 Panel 2

Evaluatie van de eerste panelbespreking levert een bijstelling op. De panelleden geven er de voorkeur aan zich (afhankelijk van de lengte van het protocol) individueel of in tweetallen te specialiseren in een deel van het protocol. Tijdens de bespreking kunnen anderen inspringen en commentaar of kritiek leveren. Gezamenlijk wordt overeengekomen om deze werkwijze bij protocol 3-5 te volgen, met als oefenronde het restant van protocol 1. De gespreksleider krijgt het vertrouwen de indeling keer op keer voor te bereiden. Deze vorm van specialisatie gaat nog niet op voor protocol

2, aangezien dat heel beperkt in omvang is (13 minuten). Besloten wordt dat ieder dat in zijn geheel voorbereidt.

In de tweede panelbijeenkomst wordt geoefend met de constructie waarbij tweetallen een deel van het protocol voorbereiden. Alvorens protocol 2 te bespreken, wordt een begin gemaakt met de uit protocol 1 resterende passages, die wel geselecteerd zijn maar nog niet besproken. Zoals hierboven toegelicht en in tabel 3 ingevuld, voorbereid door tweetallen.

Tabel 3. Indeling restant protocol 1

<i>Passage</i>	<i>Begin- en eindtijd</i>	<i>Titel</i>	<i>Expert</i>
7	10:48-13:53	Walk away	A-D
9	16:35-19:38	What to do differently	C-E
14	20:48-23:05	School is that helpful	A-B

Alvorens de opname nog eens te vertonen, krijgt ieder een tweetal de gelegenheid de andere panelleden kijk- en luisteraanwijzingen te verstrekken. Het antwoord op de volgende vraag creëert het gewenste kijkkader: waar moeten we vooral op letten om een kenmerk van OGW gewaar te worden? Als protocol 1 aldus is afgewerkt, volgt de behandeling van protocol 2.

Indeling protocol 2

De indeling is vooraf gemaakt en van titels voorzien. De panelleden wordt in de uitnodiging verzocht het hele protocol te bekijken en er, net als bij protocol 1, een cruciale selectie uit te maken. Geen specialisatie, aangezien er, gelet op de beperkte omvang, tijd genoeg is om het hele protocol te bekijken.

Tabel 4. Indeling protocol 2

<i>Passage</i>	<i>Begin- en eindtijd</i>	<i>Titel</i>	<i>Expert</i>
1	00:00 – 03:46	Voorgesprek met de leerkrachten	A-E
2	03:51 – 06:19	Introductie en observatie	A-E
3	06:20 – 08:59	Feedback aan de leerlingen	A-E
4	09:00 – 11:30	Inschaling en afronding	A-E
5	11:31 – 12:50	Nagesprek met de leerkrachten	A-E

Elke passage wordt in zijn geheel afgespeeld. Er wordt gepauzeerd als één van de deelnemers daarom vraagt. Gefocust wordt op opmerkelijke interactionele verschijnselen. Tot slot wordt vastgelegd welke momenten naar het oordeel van het panel cruciaal zijn (*selectie*) en welke verschijnselen zich daarin voordoen (*identifi-*

catie). Ook van deze bespreking wordt een videoregistratie, werkverslag en een verbatim verslag vervaardigd.

3.3.3 Panel 3-5

In de derde tot en met de vijfde panelbespreking wordt grotendeels dezelfde werkwijze gevolgd. Er zijn andere meesterprotocollen aan de orde, die in duur uiteraard variëren. Met het oog daarop is de indeling niet telkens gelijk. De bespreking verloopt wel volgens hetzelfde patroon: de cruciale passages worden vertoond en toegelicht door degene(n) die verantwoordelijk is/zijn voor de selectie. Daar kunnen de overige panelleden op aanhaken. Na de selectie volgt de identificatie van de verschijnselen. De besprekingen worden, evenals panel 1-2, vastgelegd op video, in werkverslagen en in verbatim verslagen. Per saldo ontstaat zo een nieuwe dataverzameling.

In tabel 5-7 zijn de indelingsvarianten van protocol 3, 4 en 5 verwerkt. Ook voor deze protocollen geldt dat er, omwille van de overzichtelijkheid, door de gespreksleider aan de passages titels zijn toegevoegd.

Tabel 5. Indeling protocol 3, 4 en 5

<i>Passage</i>	<i>Begin- en eindtijd</i>	<i>Titel</i>	<i>Expert</i>
<i>Protocol 3</i>			
1	00:00:00-00:17:38	Kennismaken	C
2	00:17:39-00:33:59	Oriënteren	D
3	00:34:00-00:37:19	Terugkoppelen 1	B
4	00:37:20-00:54:25	Balanceren	A
5	00:54:26-01:10:32	Fantaseren	E
6	01:10:33-01:13:20	Terugkoppelen 2	B
<i>Protocol 4</i>			
1	00:00-09:28	1 ^e Kennismaking	A-B
2	09:29-15:17	Doelen stellen	A-B
3	15:18-23:37	Mirakelvraag	A-B
4	23:38-26:23	Differentiatie	D-E
5	26:24-36:52	Helpers inschakelen	D-E
6	36:53-41:30	Terug naar de schaal	D-E
7	41:31-43:19	Feedback	D-E
8	43:20-51:13	2 ^e Ontmoeting	C

Protocol 5

1	00:00:00 – 00:17:30	Contact	E
2	00:17:30 – 00:34:30	Imagination	B
3	00:34:30 – 00:50:00	After to-night	C
4	00:50:00 – 00:60:00	Teamwork	A
5	01:00:00 – 01:12:00	Feedback	D

4. DATAVERZAMELING

De gegevens die het onderzoek oplevert, zijn velerlei. Het begint met *huiswerk*; de deelnemers aan het panel leveren voorafgaand aan de bespreking een ingevuld vragenformulier met hun voorselectie in. De verwerking levert elke keer een *groslijst* op. Dan volgt de bespreking, waarvan eenmalig een *flap-over* beschikbaar is en van alle keren een werkverslag, *videoregistratie* en *verbatim verslag*¹⁹.

4.1 *Huiswerk*

In paragraaf 3.3.1 is al melding gemaakt van een vragenformulier. Figuur 3 is de (geanonimiseerde) afbeelding van een ingevuld exemplaar.

¹⁹ *Wegens ziekte hebben de panelleden A en B de vierde panelbespreking moeten missen. Zij hadden wel deelgenomen aan de voorbereiding; hun aantekeningen zijn meegenomen in de bespreking. Verder hebben zij enkele dagen later het werkverslag en het verbatim verslag toegezonden gekregen, met het verzoek wijzigingen aan te brengen als zij zulks wenselijk achtten. Het laatste bleek niet nodig, dus kunnen we concluderen dat de inbreng van allen is verwerkt.*

Figuur 3. Ingevuld vragenformulier 1.

Analyse fragment: I'm Glad to Be Alive (Insoo & Carl)				
Ingevuld door:				
Datum: 15 september 2010				
Wat is je globale indruk van de conversatie?				
<p>authentieke respectvolle aandacht voor het verhaal van de client en vinden van details die verschil uitmaken</p>				
Beschrijf wat je karakteristiek o/g vindt.				
<p>Insoo's vragen aansluiten, wat werkt (al) voor de client, ont-dekken van resources, doel- en toekomstgericht</p>				
Markeer vijf cruciale episoden.			Onderwerp	Toelichting
1	van start	tot 1.40	best subject in school	setting the stage for the conversation - er ontstaat rapport
2	van 1.40	tot 4.50	probleem verkenning	contextueel - Carl gaat in op het 'copen' van zijn huidige gezinssituatie
3	van 08.00	tot 10.30	Doelen	motivatie en drive van Carl om zijn toekomst zeker te stellen met support van anderen
4	van 22.20	tot 25.15	Details of Safety Plan	TRIAS: bewustwording van gedachten, gevoelens en gedrag - borzen hart, hoofdpijn, taalgebruik, jezelf op het hoofd slaan - en daar een plan aan verbinden
5	van 26.22	tot 28.30	Exploring resources	reflectie van Carl wordt door Insoo opgepakt en teruggegeven als een vraag
Welke sequenties zijn vooral richtinggevend?			Fase 7-stappendans	Toelichting
in 1	van de start	tot 0.06	contact leggen	<i>Carl, what is your best subject in school? So you must be a smart young man? Het geeft gelegenheid om met aandacht naar succes te luisteren. Het creëert rapport en bevordert de werkrelatie</i>
in 2	van 1.40	tot 01.58	context	<i>I am following up on this morning. You were saying that you wanted to kill yourself yesterday? Carl kan hier zijn verhaal vertellen wat Insoo oppakt om te vragen naar uitzonderingen en competenties</i>
in 3	van 08.00	tot 09.00	Doel (hoop)	<i>Van ... Inspite of that ... (tot en met) Apparently life is not easy for you. Insoo werkt met tegenstellingen. Haar indirecte vraag is: hoe komt het dat je dit klaar speelt? Carl geeft zijn lange termijn doelen aan.</i>
in 4	van 22.20	tot 22.30	context	<i>What will be the first sign that will tell you, oh I have to walk away? Insoo vraagt aan Carl om te focussen op details die een verschil in zijn situatie uit kunnen maken en vraagt naar nog meer details.</i>
in 5	van 26.22	tot 26.44	Exploring Resources	<i>What is your asset? What is the answer to your self? Het leidt tot een zelfcompliment van Carl en tot het gegeven dat Carl zegt: Today earlier that's my self.</i>
dd/300810				

4.2 Groslijst

De informatie uit de voorbereiding vormt het richtsnoer voor de bijdrage van de individuele deelnemers aan de bespreking. Ter voorbereiding wordt alle informatie verwerkt in een zogenaamde groslijst (die alleen voor eigen gebruik bestemd is).

Daarin staan de gegevens over de indeling (zie tabel 3-7), de geselecteerde passages, de gemaakte keuzes en geïndiceerde stappen uit de *Zevenstappendans* (zie hoofdstuk 1 figuur 2). In tabel 8 geven we een voorbeeld van de groslijst, die voorafgaande aan de vijfde panelbespreking (dus over protocol 5), is vervaardigd.

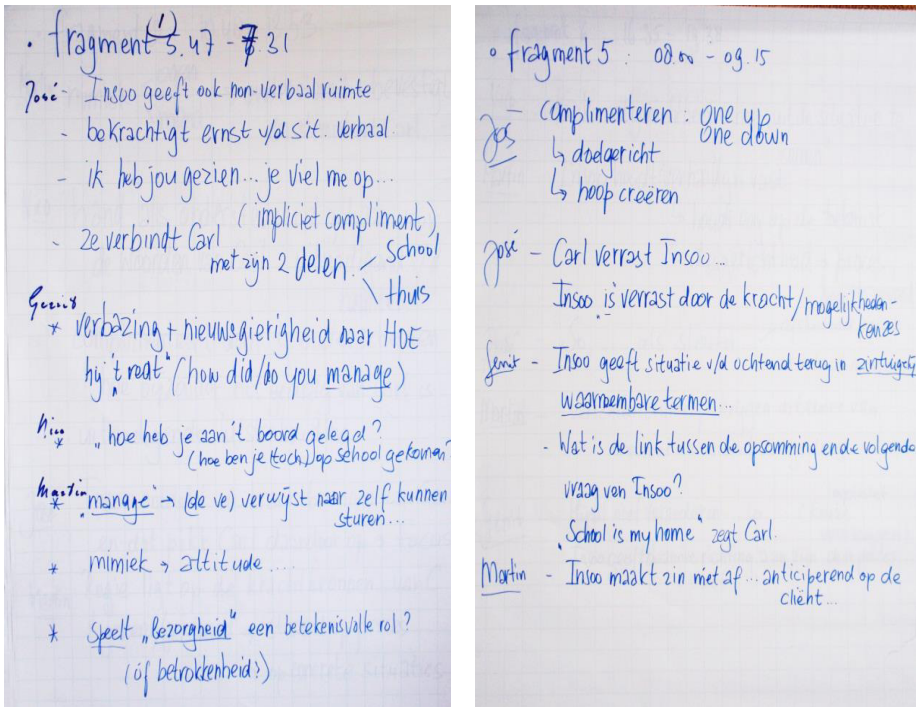
Tabel 8. Groslijst protocol 3 minus de gegevens uit tabel 7; afkortingen = stappen uit de Zevenstappendans: C = contact leggen, Cp = compliment geven, Cx = context verhelderen, D = doelen stellen, Di = differentiatie, K = krachtbronnen aanboren en T = toekomstoriëntatie; --- = niets ingevuld

panellid C <i>Kennismaken</i> 00:00:00-00:17:38		panellid D <i>Oriënteren</i> 00:17:39-00:33:59	
00:00:00-00:01:23	C, K, Cx	00:17:39-00:18:42	T
00:02:03-00:04:00	D, Cp	00:25:37-00:26:49	D
00:04:00-00:07:53	D, K, T	00:33:13-00:37:15	Cp, T
00:07:53-00:09:34	D		
00:10:12-00:17:38	D, Cx		
panellid B <i>Terugkoppelen</i> 00:43:00-00:37:19 (1)		panellid A <i>Balanceren</i> 00:37:20-00:54:25	
00:00:34-00:34:30	C	00:37:20-00:41:00	C, K,
00:34:30-00:37:20	T, D	00:41:00-00:41:10	C, Cp
		00:41:10-00:42:20	K
01:10:33-01:13:20 (2)			
01:11:15-01:12:00	Cp	00:43:28-00:44:20	K, Cp
01:12:30-01:12:55	Di	00:45:10-00:46:00	K, Cx
		00:53:30-00:54:30	Di, Cx
panellid E <i>Fantaseren</i> 00:54:26-01:10:32			
01:05:00-01:05:56	Cx		
00:07:37-01:08:02	Cx		
01:10:00-01:10:30	---		

4.3 Flap-over

In de eerste panelbespreking heeft één van de panelleden op een flap-over aantekeningen gemaakt. De steekwoorden brengen enige ordening aan in wat door de panelleden te berde is gebracht. Figuur 4 heeft betrekking op de passages 1 en 5 uit protocol 1.

Figuur 4. Flap-over met aantekeningen van passages 1 en 5 uit protocol 1.



Op verzoek van de deelnemers wordt deze werkwijze niet gecontinueerd. De intensiteit van de bespreking wordt erdoor verstoord, waarbij komt dat er toch een video-opname en verbatim volgen.

4.4 Video-opname

De panelbesprekingen worden opgenomen met een videocamera. De registratie is statisch, maar het panel staat erop en is prima te verstaan. Door de verbeterde camerapositie zijn de geprojecteerde protocollen in de tweede tot en met de vijfde bijeenkomst ook te zien: al doende leert men. De video-opnamen vormen de basis voor de verbatim verslagen.

4.5 Verbatim verslag

Van de besprekingen is een verbatim verslag vervaardigd aan de hand van de video-registratie. In tabel 9 volgt een stukje van de bespreking naar aanleiding van de eerste passage.

Tabel 9. Verbatim verslag protocol 1, sequentie 00:13 – 01:38;
de letters staan voor de namen van de deelnemers; X is allen

-
- C I nodigt C uit en herhaalt constant exact zijn woorden. Bijvoorbeeld *math* en *algebra 2*. De functie is uitnodigend.
- A Daarin zit ook iets van: *Ik hoor wat je zegt; ik volg je.*
- X Er zit ook een vraagteken in.
- E Die wordt ondersteund door haar mimiek. Je ziet echt dat ze het niet begrijpt. Herhaling met een ?
- B Maar wel een letterlijke herhaling.
- X Niet met een vraagteken. Die herhaling nodigt C. uit om er straks nog iets over te gezeggen.
- X De ene herhaling is de andere niet.
- C I gaat er 00:18 echt even voor zitten. Ze beweegt naar achteren.
- A Het betekent: *Ik ben er klaar voor. Ik ben geïnteresseerd in je. Ik ga heel nauwkeurig luisteren.* Vertel maar.
- D Ze spiegelt in het rapport zijn houding (net als zijn woorden). Ze leunt bewust achterover en voorover om aan te geven: *Ik ga heel goed luisteren naar wat jij te zeggen hebt.*
- A Let ook op de verbaasde ogen. Zo van: *Daar moet ik even over nadenken.*
- B Let op 00:55 e.v. Beiden nemen dezelfde houding aan (en van elkaar over), in het bijzonder de handen. Dat is waarschijnlijk onbewust, maar kun je ook bewust inzetten. Rug tegen de leuning, hoofd wat naar achteren. Handen beurtelings gevouwen en uit elkaar. Alleen als vrouw kan zij niet zitten zoals hij zit (koetsiershouding).
So you must be a smart young man, is, na zijn verhaal over wiskunde, een ongevraagd compliment in algemene woorden.
- A Eerst zegt ze nog *so*. Dat gebruikt ze heel vaak. Eigenlijk trekt ze een conclusie, die ze hem toeschrijft: *Dus je zegt zelf...*
- B Het valt uit het niets.
- E Het is een vast patroon. I laat pauzes vallen. Denkt na over de woordkeus. Dan volgt regelmatig *So*, automatisch bijna en zonder klemtoon. Daarna gaat dan heel vaak, in een vraag of antwoord, de stem ook nog omhoog.
- B Toch komt het zomaar uit de lucht vallen.
-

De positie die de panelleden innemen is die van de leergierige gezelschap. Zij brengen onder woorden wat hun opvalt aan de praktijk van de OG-meesters. Na de selectie van cruciale momenten volgt de identificatie van de aangetroffen verschijnselen. Daartoe maken de panelleden gebruik van begrippen uit de literatuur over OGW (o.m. Cauffman & Van Dijk, 2009), metacommunicatie (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1974), gespreksvaardigheid (Vrolijk, 1991), lichaamstaal (o.m. Van Geel, 1997) en van ‘veldbetrokken begrippen’ (zie Wester & Peters, 2004, p. 41) uit hun OG-praktijkervaring.

5. DATAVERWERKING

5.1 Doel

Het doel van de dataverwerking is de verschijnselen die het panel identificeert te verzamelen en te groeperen. We spreken van ‘verschijnselen’, aangezien we vooralsnog niet met zekerheid kunnen zeggen of er sprake is van ‘handelingen’ volgens de definitie van Rehbein uit paragraaf 2. Het denkelijke onderscheid tussen de be-

gippen onderzoeken we in het volgende hoofdstuk. In deze fase van het onderzoek beperken we ons tot de exploratie. De panelleden scherpen hun inzichten aan die van collega-deskundigen. Dat doen ze door er in samenspraak op te reflecteren.

5.2 *Werkwijze*

De verbatim verslagen zijn overgezet in spreadseets. Deze zijn daadwerkelijk als werkbladen benut. Zo is een kolom toegevoegd waarin de waargenomen gespreksfuncties zijn genoteerd. In een volgende kolom zijn de opmerkingen van het panel tot de kern teruggebracht. Dat leverde een verzameling op van respectievelijk 59 (protocol 1), 32 (protocol 2), 64 (protocol 3), 57 (protocol 4) en 45 (protocol 5) notities.

5.3 *Presentatie*

In deze paragraaf is allereerst een gedetailleerde en chronologische beschrijving van de inhoud opgenomen, gevolgd door een tabel die inzicht verschaft in de opbouw van het begeleidingsgesprek door een indeling in fasen en episodens. De harde data bestaan bij de gratie van de softe data, aldus Mintzberg (1979):

For while systematic data create the foundation for our theories, it is the anecdotal data that enable us to do the building. Theory building seems to require rich description, the richness that comes from anecdote. We uncover all kinds of relationships in our hard data, but it is only through the use of this soft data that we are able to explain them. (Mintzberg 1979, p. 587)

Deze beschrijvingen vormen ‘the richness’ (ibid.) waarop het panel zijn rapportages baseert. Hierin komen onderdelen uit de *Zevenstappendans* en andere OG-verschijnselen aan de orde. Niet alleen de inhoud, ook vorm, stijl en functie spelen een rol. Ze vormen een samenhangend geheel: een functioneel narratief. In een afsluitende tabel worden de data tegelijk en in samenhang gepresenteerd.

Elk protocol passeert zo de revue. Daarmee wordt recht gedaan aan het criterium van Wester & Peters (2004) dat ‘de theorieontwikkeling in eerste instantie geschiedt op elk geval afzonderlijk en pas in tweede instantie op de vergelijking tussen de gevallen’ (p. 38). Stapsgewijs komen in paragraaf 6 per protocol aan de orde:

- inhoud protocol (tekst);
- opbouw protocol (tabel);
- panelrapportage (tekst);
- opbouw en panelrapportage (tabel).

Om de categorisering inzichtelijk te houden, gebruiken we de volgende definities:

- *fase*: stadium in het gesprek;
- *episode*: op zichzelf staand deel binnen een fase;
- *verschijnsel*: interactioneel fenomeen dat kenmerkend is voor de OG-pragmatiek.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de verschijnselen die het panel eenmalig heeft gerapporteerd en de verschijnselen die het panel vaker heeft gerapporteerd. Dat de verschijnselen uit de laatste categorie toch aan een episode zijn gekoppeld, wil zeggen dat het panel er op die plek voor het eerst aandacht voor heeft gevraagd.

5.4 *Terzijdes*

De meesterprotocollen zijn exemplarisch voor de OG-praktijk. De beeldregie en (voor zover van toepassing) de vertaling vormen bij tijd en wijle een beperking van de registratie. We lichten beide toe en concluderen dat we het er voorshands mee moeten doen.

5.4.1 *Beeldregie*

Om een compleet beeld te krijgen van de interactionele toedracht zou je een zodanige cameraopstelling moeten maken, dat de deelnemers tegelijkertijd te zien zijn. In een venster zou je dan het beeld moeten vertonen dat de één van de ander heeft en andersom. In *Masterclass* is dat door de producent uitgeprobeerd: terwijl het gesprek zijdelings wordt vastgelegd, is af en toe in een hoekje een close-up van het gelaat van Berg te zien. Een prima, hoewel wat onbeholpen, poging. Bij de andere opnamen is er echter helemaal geen sprake van meervoudige registratie. De camera selecteert; dat beïnvloedt op zijn beurt onze waarneming. Het is niet anders. We doen het met het materiaal dat voorligt, in het dankbare besef dat het wel uit het leven gegrepen is.

5.4.2 *Vertaling*

In *Classroom Solutions* en *Masterclass* is iemand aanwezig die I's bijdragen synchroon vertaalt. Ofschoon hij zich niet direct inlaat met de gesprekken, is er wel enige invloed te bespeuren. Vertaling kost tijd; het betekent dat er pauzes ontstaan. Berg houdt zich tijdens die momenten ostentatief afzijdig. Als de vertaler plaatsmaakt, neemt zij de draad weer op, zowel verbaal als non-verbaal. Bij nader inzien is niet elke vertaling even gelukkig – dat spreekt voor zich. Vervelender is het als de voortgang van de conversatie erdoor wordt beïnvloed. In protocol 2 vraagt Berg op 09:00 aan de klas zichzelf in te schalen:

Ten is the best class in whole Holland. And one is the worst class. What number would you say you are?

De vertaler vertaalt:

Wat voor cijfer zouden jullie geven?

Daarmee is een nieuw accent gelegd. Het inschalen van een ontwikkeling is een beoordeling geworden, vergelijkbaar met ons cijfersysteem. Een meisje opteert voor een negen. Berg vraagt door (terwijl ze een jongetje dat zijn vinger opsteekt het woord geeft):

What do you think, nine?

Het jongetje antwoordt:

Eight.

Berg:

Okay.

En dan komt de vertaler ertussen met een compliment:

You speak English!

Berg vult aan met:

Hey, pretty good. Nine and eight. Any other numbers?

Vervolgens lijkt het alsof het de kinderen erom te doen is hun Engelse vaardigheid te etaleren. Er volgen een *seven* en een *six*. Berg keert de dalende trend met een vriendelijk *Oeoh* en vervolgt:

I would say – I have seen lots of children – and I would say what I saw today is about eight point five.

Het voorbeeld toont aan hoe nauw de dingen luisteren. De aanwezigheid van een vertaler heeft effect op de data. Een minimale afleiding kan het proces beïnvloeden. Maar Berg laat zich er niet door van de wijs brengen; dit incident heeft geen ingrijpende gevolgen.

6. RESULTATEN

6.1 *Protocol 1: I'm Glad to be Alive*

Agent: I = Insoo Kim Berg.

Clïënt: C = Carl.

Context

I en C ontmoeten elkaar terloops. I houdt een lezing op C's school, de *Garza Independence High School* in Austin (Texas USA). C betoont zich behulpzaam bij de praktische voorbereiding. En openhartig: in een *split second* vertelt hij over zijn zorgen en zelfmoordpoging van gisteravond. I en C maken de afspraak om het gesprek na het ochtendprogramma voort te zetten. Dit protocol betreft de tweede ontmoeting.

6.1.1 *Inhoud*

- 1 I noemt C's naam en vraagt hem naar zijn beste schoolvakken. I concludeert dat C
- 2 wel een slimme jongeman moet zijn. I brengt het gesprek op het onderwerp waar 's
- 3 morgens geen tijd meer voor was: zijn poging zich gisteren van het leven te beroven.
- 4 C vertelt dat het gisteren een normale dag was, maar als hij wil gaan slapen ergert
- 5 zijn broer (19) hem door zijn favoriete muziek op te zetten. Het komt tot een uitwis-
- 6 seling van grofheden. C gaat naar buiten en neemt de bus naar zijn tante. Onderweg

7 wordt hij overmand door haat, angst en frustratie. Bij zijn tante aangekomen snijdt
8 hij zich met een groot keukenmes in de hals. Het mes is bot en snijdt niet diep. Tante
9 heeft niets in de gaten. C is achteraf blij dat hij niet meer schade heeft aangericht. I
10 wil weten wat er geholpen heeft en of het reeds eerder is voorgevallen. C antwoordt
11 dat dit de ergste keer was; bij andere gelegenheden brandde hij zichzelf slechts met
12 een ijzer of zo. Hij wijt zijn depressiviteit en suïcidaliteit aan de veelheid van ge-
13 dachten in zijn hoofd. I vraagt hoe hij het heeft kunnen opbrengen toch naar school
14 te komen. C vertelt dat de school alles voor hem is en dat hij nooit afwezig is. I her-
15 innert hem aan zijn behulpzaamheid van vanmorgen en zijn optreden in een grote
16 groep mensen. C. zegt dat hij zijn vrolijke gezicht had opgezet. En toen hij (die
17 morgen) naar I's bijdrage luisterde, verdween de nare herinnering. I haalt op hoe
18 sociaal en vriendelijk hij was, en dat hij zelf naar haar toegekomen was om te hel-
19 pen. C geeft aan dat hij zich thuis voelt op school. Hij wil zijn studie met succes
20 afronden. I vraagt wie van zijn familieleden hem ondersteunt. Het antwoord is C's
21 moeder; zijn succes is haar alles waard, ook na het voorval van gisteravond. I con-
22 cludeert dat C door zijn vertrek een gevecht met zijn broer heeft weten te voorko-
23 men. Ze vraagt wat hem daartoe heeft aangezet. C geeft aan dat hij naar zijn lichaam
24 luistert en wel vaker afkoeling nodig heeft. Zo werkt dat al vanaf zijn jonge jaren.
25 Hij is in toenemende mate 'in control'. I noemt zijn gedrag assertief. C bevestigt het
26 en vertelt over de mentale problemen van zijn broer en zuster. I herhaalt hoe asser-
27 tief hij is geweest en stelt vast dat de weg naar zijn tante niets heeft opgeleverd. C
28 zegt een afweging te hebben gemaakt tussen doodgaan en leven, en is blij met de
29 gelukkige afloop. Hij wil niet dat het nog eens gebeurt, maar vreest voor zijn sombe-
30 re gedachten 'saying you're not good'. Het risico dat het nog eens ge-beurt is groot.
31 Zijn broer blijft in de buurt; daarom ook wil hij liever niet naar huis. I vraagt wat er
32 moet gebeuren, zodat het hem niet weer kan overkomen. C vertelt nog meer bijzon-
33 derheden over zijn broer en de noodzaak hem uit de weg te gaan. I stelt vast dat zijn
34 broer niet zal veranderen en vraagt hem nog eens wat hij anders moet doen om her-
35 haling te voorkomen. Het antwoord is: geen ruzie maken en wegwezen. I informeert
36 of hij het moment (dat hij moet vertrekken) herkent en van wie hij hulp kan ver-
37 wachten. C brengt zijn neven ter sprake, en de school – die is heel belangrijk voor
38 hem. I wil weten wat het C het eerste moet doen, als hij in een situatie terechtkomt
39 die vergelijkbaar is met gisteren. Weglopen concluderen beiden, en dan luidt de
40 vraag wat het eerste kleine signaal is dat C waarschuwt voor het naderende gevaar.
41 C noemt er drie: het bonken van zijn hart, hoofdpijn en de behoefte zichzelf een klap
42 tegen zijn hoofd te geven. I vraagt of er tussendoor ruimte is om te vertrekken en na
43 welke stap dat het veiligst kan. Dat is volgens C na het eerste signaal (hartklopping).
44 I vraagt of C zijn broer of iemand anders wel eens iets heeft aangedaan. C geeft aan
45 een slechte en een goed kant te hebben. Hij wil het liefst samenwerken; daarom gaat
46 hij zo graag naar school. De echte, ontspannen Carl bevindt zich hier. I vraagt of hij
47 die echte C wil zijn, 'very charming, very likeable and personable'. Dat bevestigt C,
48 en dat hij nog Japans wil leren. I vraagt naar andere talen. C weet ook iets van
49 Spaans en Arabisch en zegt naar de universiteit van Cairo te willen om er meer van
50 te leren. Hij wil reizen. I noemt C een 'ambitious young man' en vraagt of hij weet
51 waar hij zich op moet concentreren om zichzelf in de hand te houden. C wil positief
52 blijven; dat maakt hem gelukkig. Het herinnert hem aan een afspraak met zijn coun-

53 selor. I vindt het verstandig met hem te blijven praten en bedankt C voor het ge-
 54 spreuk. C hoopt met haar nog eens Japan te bezoeken. I zegt graag op die uitnodiging
 55 in te gaan.

Tabel 10. Inhoud protocol 1

<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Regel</i>
Contact	Algemene krachtbronnen	1-2
Context	Terugblik	2-13
	Helpende krachten	13-29
	Risico's	29-31
Analyse	Kansen en bedreigingen	31-38
	Waarschuwingssignalen	38-43
Houvast	Zekerheden	44-54
	Plannen	54-55

6.1.2 Panelrapportage

De Zevenstappendans

De stappen die (bij herhaling) aan bod komen zijn: complimenteren, contact maken, context verkennen, doelen stellen en krachtbronnen aanboren. Het begint met *contact maken*. Afstemming wordt non-verbaal gerealiseerd in timing, luisterhouding, fysieke toenadering, prosodie, gebaren enzovoort, en *verbaal* in het *aansluiten* bij de woordenschat van cliënt. De context wordt in toenemende mate verkend, op zoek naar bruikbare krachtbronnen. Cliënt wordt tegelijkertijd uitgedaagd zijn *doelen* te *verkennen*. Eerst en vooral gaat het om overleven. Gaandeweg worden relaties gelegd met subdoelen, zoals het herkennen van in- en externe signalen om stressvolle situaties het hoofd te bieden i.c. te mijden. Complimenten zijn gekoppeld aan deze oplossingsrichting. Ze worden direct en indirect gemaakt. De laatste bijvoorbeeld via de copingvraag: hoe krijg je het voor elkaar? Wat verder opvalt, is dat agent nadrukkelijk de regie in handen houdt.

Regisseren

Agent wijkt niet af van het doelgerichte patroon. Haar onwetende houding biedt cliënt ruimschoots gelegenheid zijn verhaal te doen. Agent geeft sturing aan het verhaal van cliënt door middel van luisterresponsen, herformuleringen, ja-uitlokkende vragen ('yes-set') en vragen die *voorsorteren*. Tegelijkertijd probeert ze cliënt *controle toe* te *dichten*. Ze verkent cliënts oplossingsbereidheid en stimuleert hem die dingen te doen die hem een volgende keer behulpzaam kunnen zijn. Betekenisvolle woorden komen extra tot hun recht door ze te spiegelen en te *contrasteren*. In verbinding met haar regierol markeert agent belangrijke samenvattingen, parafrases en conclusies met 'okay', 'yeah' en vooral 'so'.

*Tabel 11. Inhoud en panelrapportage protocol 1;
de regelaanduiding in de laatste kolom betreft de eerste vermelding*

<i>Inhoud</i>		<i>Verschijsel</i>	
<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Eenmalig gerapporteerd</i>	<i>Vaker gerapporteerd</i>
Opening	Algemene krachtbronnen (r. 1-2)	Contact maken (r. 1-2) Verbaal aansluiten (r. 1-2) Contrasteren (r. 1-2)	Markeren (r. 1-2)
Context	Terugblik (r. 2-13) Helpende krachten (r. 13-29) Risico's (29-31)	Voorsorteren (r. 21-23)	Controle toedichten (r. 13-14)
Analyse	Kansen en bedreigingen (r. 31-38) Waarschuwingssignalen (r. 38-43)	Doelen verkennen (r. 31-37)	
Houvast	Zekerheden (44-54) Plannen (54-55)		

6.2 Protocol 2: Classroom Solutions

Agent: I = Insoo Kim Berg.

Clënten: Jo en Ju = leerkrachten; V = vertaler.

Context

I is te gast bij De Wegwijzer, een lagere school in Soest, in het kader van *Werken Aan Wat Werkt*, een Nederlandstalige variant van de methode *Working On What Works* (Berg & Shilts, 2004; Kienhuis, 2009). Eerst spreekt I met de leerkrachten Ju en Jo, dan gaat ze aan het werk met de leerlingen van groep 7 en ten slotte is er weer een gesprek met de leerkrachten.

6.2.1 Inhoud

1 *Gesprek met leerkrachten 1*

2 I begrijpt dat de leerkrachten geholpen willen worden bij hun 'classroom-management'. Ze vraagt naar de doelstelling. Jo geeft een toelichting op de stand van zaken: er is een gebrek aan verdraagzaamheid. Ju noemt het een collectief probleem, want individueel zijn alle kinderen schatten. V noemt voorbeelden van irritant gedrag en zegt dat de kinderen elkaars zwakke plekken kennen. I noemt de kinderen

- 7 experts op dat terrein. Jo en Ju vertellen wat ze zoal hebben ondernomen om het
 8 probleem de baas te worden. Ze willen een respectvolle atmosfeer in de klas.
 9 *In de klas 1*
 10 I treedt naar voren en zegt dat ze is gekomen om te observeren wat de kinderen goed
 11 doen. Daarvan maakt ze aantekeningen in een blocnote.
 12 *In de klas 2*
 13 I geeft terug wat ze heeft gezien. Ze heeft veel opgeschreven. Iemand stootte een
 14 drinkglas om; hij loste het zelf op door een doekje te pakken en de rommel op te
 15 ruimen. Daarop volgt: dat heb je heel goed gedaan. Alle kinderen staken hun vinger
 16 op als ze iets wilden vragen. Toen er een meisje voor de klas kwam, bleef iedereen
 17 rustig en lette goed op. En jongetje hielp diverse kinderen om hem heen. Een ander
 18 wilde iemand slaan, maar besloot het toch maar niet te doen. I besluit met: ‘Very
 19 good. Okay. Fantastic.’
 20 *In de klas 3*
 21 I vraagt de leerlingen om de klas in te schalen: 10 is de beste in heel Holland, 1 is de
 22 slechtste. Ze melden respectievelijk een 9, 8, 7 en 6. I geeft een 8,5 en verklaart dat
 23 de kinderen kennelijk heel goed weten wat ze moeten doen. Ze adviseert hun, on-
 24 danks ups en downs, alles in het werk te stellen om die 8,5 vast te houden, bedankt
 25 de klas en neemt afscheid.
 26 *Gesprek met leerkrachten 2*
 27 De leerkrachten geven desgevraagd aan dat de kinderen het prima gedaan hebben. I
 28 legt uit dat ze gewend zijn te worden geëvalueerd; nu nemen ze hun eigen gedrag
 29 onder de loep. Als het hun eigen doel is, willen ze er ook wel verantwoordelijkheid
 30 voor nemen.

Tabel 12. Inhoud protocol 2

<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Regel</i>
Context en doel	Verkenning van de situatie	2-8
Observatie	Nuttige krachtbronnen	10-11
Feedback	All the good things	13-19
Differentiatie	Schaal van kwaliteit	21-23
Opdracht	Niveauhandhaving	23-25
Evaluatie	Leerpunten	27-30

6.2.2 Panelrapportage

De Zevenstappendans

Er is sprake van twee consulterende partijen. Allereerst zijn er de leerkrachten van groep 7, die een ordelijker en beheersbaarder atmosfeer in hun klas nastreven. En verder zijn er de leerlingen, die aanvankelijk een afwachtende houding aannemen, maar al spoedig strijden voor hetzelfde ideaal als hun juf en meester. Agent is betrokken en authentiek. De stappen die aan de orde komen zijn: complimenteren, con-

tact maken, context verkennen, differentiëren en krachtbronnen aanboren. Wat in dit protocol verder nog opvalt is dat agent investeert in daadwerkelijke co-expertise.

Investeren

Agents inspanningen zijn tweërlei: ze wil met de leerkrachten een *werkrelatie opbouwen* die is gebaseerd op gelijkwaardigheid, en ze wil met de leerlingen *coöpereren*. De grondhouding van agent jegens de leerkrachten is luisteren. Ze is begripvol aangaande hun problematiek en complimenteaus aangaande hun oplossingsbereidheid. Middels het WAWW-project demonstreert ze haar expertise. Met de leerlingen spreekt agent af *selectief te focussen*: het gaat om succesmomenten; het zijn even zovele manifestaties van de inzet van bruikbare krachtbronnen. Agent registreert wat ze hoort en ziet, om haar observaties even later klip en klaar terug te geven. Dat lukt haar door *geloofwaardig te zijn*. Geen abstracties of duidingen; agent volstaat met het zintuiglijk waarneembare en voegt er haar complimenten aan toe. Observaties die in aanzet niet louter positief zijn weet ze door minimale lexicale ingrepen *positief te herkaderen*, dat wil zeggen in OG-perspectief te plaatsen. De herbeleving van wat er goed gaat, creëert voor de leerlingen een nieuwe werkelijkheid; de reflectie op hun eigen gedrag maakt hen tot ‘change agents’. In retrospectief geldt hetzelfde voor de leerkrachten. Uiteindelijk blijken beide cliëntgroepen over voldoende expertise te beschikken om hun probleem gezamenlijk de baas te worden. Agent maakt zichzelf overbodig.

Tabel 13. Inhoud en panelrapportage protocol 2; de regelaanduiding in de laatste kolom betreft de eerste vermelding

<i>Inhoud</i>		<i>Verschijsel</i>	
<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Eenmalig gerapporteerd</i>	<i>Vaker gerapporteerd</i>
Context en doel	Verkenning van de situatie (r. 2-8)		Werkrelatie opbouwen (r. 2-8)
Observatie	Nuttige krachtbronnen (r. 10-11)	Selectief focussen (r. 10-11)	
Feedback	All the good things (r. 13-19)	Geloofwaardig zijn (r. 13-19) Positief herkaderen (r. 13-19)	
Differentiatie	Schaal van kwaliteit (r. 21-23)		Coöpereren (r. 21-23)
Opdracht	Niveauehandhaving (r. 23-25)		
Evaluatie	Leerpunten (r. 27-30)		

6.3 Protocol 3: Right Side or the Other Side

Agent: S = Steve de Shazer.

Cliënt: N = Naomi.

Context

De 16- jarige Naomi (N), heeft de *right side* behoorlijk uit het oog verloren. Slechte vrienden, drugsgebruik en een afgebroken zwangerschap hebben haar in de problemen gebracht. Steve (S) spreekt met haar in twee sessies.

6.3.1 Inhoud

- 1 *1^e bijeenkomst.*
- 2 S en N maken kennis. S zegt iets aardigs over N's naam. N bedankt hem en brengt
- 3 haar moeder ter sprake. S informeert naar school. N antwoordt en vertelt over haar
- 4 beste vakken. S vraagt naar N's doelstelling. N wil praten, omdat ze in de problemen
- 5 is geraakt door verkeerde vrienden en drugs. S informeert naar de invloed van haar
- 6 vrienden. N geeft een grens aan, waarmee S haar complimenteert. N geeft aan 'back
- 7 to the right track' te willen om haar schoolloopbaan met succes te kunnen afronden.
- 8 Haar ouders steunen haar, moeder vooral. Daar staan drugs en de behoefte aan veel
- 9 geld tegenover. S stelt een schaalvraag. N geeft met een 7 aan vertrouwen te hebben
- 10 dat de keuze voor 'the right track' haar wat oplevert. Het verschil tussen een 7 en 8
- 11 wordt gemaakt door het plezier en de studie zelf. Aan de andere kant wil N ook spe-
- 12ciaal zijn, zich goed voelen en high zijn. In hoeverre dat met schoolgaan interfereert
- 13 is de volgende vraag. S informeert wie er druk op N uitoefenen. N's boyfriend komt
- 14 ter sprake; hij is van de 'bad side'. Moeder daarentegen probeert haar op het rechte
- 15 pad te krijgen, en verder haar familie, sommige vrienden, of eigenlijk één meisje dat
- 16 een beetje anders is dan de rest. De conclusie is dat er van twee kanten druk op haar
- 17 uitgeoefend wordt. De vraag is hoe N dat volhoudt. Dat lukt maar matig, vooral
- 18 vanwege boyfriend. S wil weten hoe ze zijn invloed denkt te weerstaan. N conclu-
- 19deert dat ze eigenlijk met hem wil breken, ook al is hij de vader van haar (verloren)
- 20 kindje. S vraagt hoe N's leven eruit zou zien als haar problemen zouden zijn opge-
- 21lost. N koppelt het antwoord aan schoolgaan en stelt zich voor hoe anders ze zich
- 22 zou gedragen tegenover haar moeder, klasgenoten en leraren. S vraagt naar de bij-
- 23zonderheden en N vertelt over haar houding, verzorging kleding etcetera. De uitzon-
- 24derlijke vriendin (aan wie N ook een 'cold shoulder' heeft gegund) speelt een be-
- 25langrijke rol. S brengt de andere kant ter sprake. Hoe ga je daarmee om? Op een
- 26 schaal van vertrouwen scoort N een 3, terwijl ze een 8 nodig heeft om met name
- 27 haar boyfriend aan te kunnen. Het verschil met 4 is dat ze nee kan zeggen; 6 dat ze
- 28 het weet vol te houden. Er volgt weer een schaalvraag, naar N's motivatie deze keer.
- 29 N kiest voor een 8 of 9. S feliciteert haar ermee en benadrukt dat ze zal moeten bre-
- 30ken met boyfriend. N geeft aan daar veel kracht voor nodig te hebben.
- 31 *Pauze*
- 32 S geeft aan 'impressed' te zijn vanwege N's komst en wilskracht. Menigeen brengt
- 33 dat niet op. Hij geeft N een experiment in overweging voor de komende week: één

34 uur per dag doen alsof het mirakel heeft plaatsgehad en observeren wat voor verschil
35 dat maakt.

36 *2^e bijeenkomst*

37 N vertelt wat er beter is gegaan sinds de vorige bijeenkomst en wat het experiment
38 met het mirakel heeft opgeleverd. Vader en moeder merken het verschil, en boy-
39 friend is aan de kant gezet. S spreekt zijn bewondering uit en informeert naar de
40 waarneming van N's supporters. Ook de 'other side' komt aan bod en hoe moeilijk
41 het is om vol te houden. De schaalvraag naar de overtuiging of het zal lukken levert
42 een 9 op. S vraagt hoe ze op dat niveau denkt te kunnen blijven, en wat haar zou
43 kunnen behoeden voor terugval. 7 is de ondergrens. S vraagt naar de verschillen met
44 8, 9 en 10. N schaaft de moeilijkheidsgraad in op een 6 of 7, en de verwachting dat
45 ze het over een maand of zes zal hebben gered op een 8 of 9. S erkent dat het af en
46 toe heel moeilijk zal zijn en adviseert N om interessante dingen te gaan doen. De
47 voorbije week wordt doorgenomen. N heeft er meer van gemaakt dan ze zelf voor
48 mogelijk hield.

49 *Pauze*

50 S geeft opnieuw aan 'impressed' te zijn, nu door de manier waarop N kleine veran-
51 deringen heeft weten te entameren en appreciëren. Ze krijgt de opdracht het mirakel-
52 experiment voort te zetten tot ze het niet meer nodig heeft.

Tabel 14. Inhoud protocol 3

<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Regel</i>
Contact	Algemene krachtbronnen	2-4
Doel	Verkenning (on)wenselijkheden	4-9
Differentiatie 1	Vertrouwen	9-13
Context	Tegenstrevers en medestrevers	13-20
Toekomstoriëntatie	Verkenning mogelijkheden	20-25
Differentiatie 2-3	Vertrouwen	25-28
	Motivatie	28-30
Feedback 1	Specifieke krachtbronnen	32-33
Opdracht 1	Mirakel	33-35
Terugblik	Successen	37-41
Differentiatie 4-6	Overtuiging	41-44
	Moeilijkheid	44
	Verwachting	44-45
Afronding	Terugblik op successen	45-48
Feedback 2	Specifieke krachtbronnen	50-51
Opdracht 2	Mirakel	51-52

6.3.2 Panelrapportage

De Zevenstappendans

Er is sprake van twee sessies, beide onderbroken door een pauze (*break*). Agent is in deel 1 glashelder over de procedure: dit en dat gaat er gebeuren; geen garanties,

maar we doen ons best. Zijn missie is het gedrag van cliënt in overeenstemming te laten zijn met wat ze feitelijk wil. Alle stappen komen ruimschoots aan bod. Succes zou zijn uitgesloten, als niet daadwerkelijk contact gemaakt werd. Dat doet agent door in woord en gebaar vertrouwen te stellen in cliënt. Het *gespreksdoel vaststellen* geschiedt met behulp van de doelstellingsvraag. De verkenning van de context staat in dat teken. Het oplossingsperspectief wordt afgeleid van positieve ervaringen en (het antwoord op) de mirakelvraag. Bij herhaling worden schaalvragen gebruikt om vast te stellen in hoeverre cliënt haar krachbronnen weet te benutten. Deel 2 is een logische voortzetting van deel 1. Cliënt heeft haar bestemming gevonden; dus wordt volstaan met een gedetailleerde terugblik op de vorderingen die zijn gemaakt. Wat in het hele protocol opvalt, is dat agent voortdurend beslissingen neemt: dit kan ik gebruiken en dat niet. Die beslissingen zijn bepalend voor het gespreksverloop.

Selecteren

Agent benut de informatie die cliënt verstrekt om *keuzes te maken*. Hij is geïnteresseerd in die dingen die mogelijkwijs in verband staan met een door cliënt gekozen oplossing. Als cliënt over haar problemen vertelt, weet agent deze richting zelfs te destilleren uit de keerzijde en het succes van haar tegenstrevers. De specificatie van wat cliënt niet wil, functioneert als een tegengestelde richtingwijzer. Vervolgens is hij erop uit om zoveel mogelijk bruikbare *details te verzamelen*. Agents vragen geven richting aan het gesprek. Hij weet door kleine lexicale ingrepen cliënts reacties positief te *faciliteren*. De structurering van het gesprek wordt mede bepaald door het gebruik van stiltes. Agent is er op uit cliënt zo veel mogelijk *ruimte te laten*. In de feedback neemt agent de rol aan van iemand die het kan weten. Hij markeert de krachtbronnen van cliënt; daar is hij van onder de indruk.

Tabel 15. Inhoud en panelrapportage protocol 3; de regelaanduiding in de laatste kolom betreft de eerste vermelding

<i>Inhoud protocol 3</i>		<i>Verschijsnel</i>	
<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Eenmalig gerapporteerd</i>	<i>Vaker gerapporteerd</i>
Contact	Algemene krachtbronnen (r. 2-4)		Keuzes maken (r. 2-4) Details verzamelen (r. 2-4)
Doel	Verkenning (on)wenselijkheden (r. 4-9)	Gespreksdoel vaststellen (r. 4)	Positief faciliteren (r. 6)
Differentiatie 1 Context	Vertrouwen (r. 9-13) Tegenstrevers en medestrevers (r. 13-20)		
Toekomst-oriëntatie	Verkenning mogelijkheden (r. 20-25)		Ruimte laten (r. 22-23)
Differentiatie 2-3	Vertrouwen (r. 25-28)		

	Motivatie (r. 28-30)
Feedback 1	Specifieke krachtbronnen (r. 32-33)
Opdracht 1	Mirakel (r. 33-35)
Terugblik	Successen (r. 37-41)
Differentiatie 4-6	Overtuiging (r. 41-44)
	Moeilijkheid (r. 44)
	Verwachting (r. 44-45)
Afronding	Terugblik op successen (r. 45-48)
Feedback 2	Specifieke krachtbronnen (r. 50-51)
Opdracht 2	Mirakel (r. 51-52)

6.4 Protocol 4: Eagle and a Mouse

Agent: T = Therese Steiner.

Clïënt: J = Jason; M = Moeder.

Context

T is in gesprek met J en M. J ziet overal als een berg tegenop, waardoor hij de deur bijna niet uitkomt. Dat geeft veel spanning in het gezin, waar ook nog een vader en een zusje toe behoren. Er is sprake van twee sessies.

6.4.1 Inhoud

1 *1^e bijeenkomst*
 2 T legt uit wat er gaat gebeuren. Ze wijst hem erop dat het heel wel mogelijk is dat M
 3 anders tegen de dingen aankijkt dan hij. T vraagt wat J het liefste doet (baseball,
 4 fietsen en zusje helpen), wat zijn favoriete bezigheden zijn (fantasieverhalen schrij-
 5 ven) en in welke vakken hij goed is op school (aardrijkskunde en wiskunde). M zegt
 6 dat J moeite heeft met zijn concentratie, als hij ‘upset’ is, en dat hij soms dingen
 7 moet doen die minder leuk zijn. T vraagt J waar hij een hekel aan heeft (spraak-
 8 kunst) en hoe hij daarmee om gaat. J geeft aan als het vervelend is aan leuke dingen
 9 te denken. T concludeert dat J het op zijn manier goed doet en kennelijk naar zijn
 10 moeder luistert. T vraagt of hij ook wel eens bij zijn vriendjes thuis komt. J verklaart
 11 dat hij weliswaar wordt uitgenodigd, maar zich thuis prettiger voelt. M voegt eraan
 12 toe dat J een goed hart heeft, maar dat hij zich alleen in zijn eigen omgeving veilig
 13 voelt. Daardoor heeft hij weinig contact met zijn leeftijdgenoten (in tegenstelling tot
 14 zijn zuster). T vraagt wat hier moet gebeuren om later te kunnen zeggen dat dit ge-
 15 spreuk de moeite waard was. J antwoordt dat hij zijn angsten wil overwinnen; hij is er
 16 af en toe ziek van. M legt uit dat J erg tegen de dingen opziet. Hij bouwt zijn angst
 17 op. Hij vecht ertegen, en zij besteedt veel tijd aan geruststelling. M vertelt dat ze J
 18 goed kan begrijpen (zelf was ze ook een angstig kind), maar dat zijn gedrag zijn
 19 vader en zijn zusje frustrereert. T vraagt aan J of het ook wel eens anders geweest is. J
 20 vertelt dat, toen hij 5 ½ was het een keer gelukt is met de moeder van een vriendje
 21 mee te gaan naar baseball. Dat lukte door tijdens de rit alleen maar aan de leuke din-

22 gen van baseball te denken. M zegt dat ze ervan geleerd heeft en dat ze (aan andere
23 dingen denken) met J oefent. J zegt dat het helpt. M bevestigt dat, maar vertelt dat
24 andere dingen (dan baseball) wel moeizaam gaan. T stelt J en M voor te visualiseren
25 hoe het zou zijn als er in de nacht een mirakel zou gebeuren. Ze reikt J een tover-
26 stokje aan. J denkt dat hij niet meer bang zou zijn voor het zwemmen van zijn zusje
27 en dat hij in het park baseball zou spelen. M vertelt hoe een normale dag begint. Na
28 het mirakel zou het allemaal heel anders zijn. Hij zou zelfs met zijn vader contact
29 hebben. Hij zou niet meer opzien tegen school en gelukkig zijn. T vraagt naar de
30 reactie van zijn ouders en leerkracht. T vraagt ook naar de relatie tussen J's ouders. J
31 oppert dat ze meer tijd zouden krijgen voor elkaar. M licht toe dat ze normaliter niet
32 uit kunnen; het wonder zou veel voor hun huwelijk betekenen. T vraagt naar de hui-
33 dige stand van zaken op een schaal van 0 - 10. J scoort een 3,5. M bevestigt dat posi-
34 tieve beelden J's angsten kunnen verdringen. T toont een aantal poppen en vraagt J
35 er een te kiezen die het best past bij het overwinnen van zijn angst. J kiest een ade-
36 laar. Dan vraagt ze J een dier te kiezen dat staat voor zijn voorzichtige kant. J kiest
37 een muis. T praat met de dieren, om te beginnen de adelaar, die J vasthoudt. Ze
38 vraagt waar hij goed in is. J antwoordt (met een aangepast stemmetje): baseball. T:
39 En als arend? J zegt dat hij dapper is, kan vliegen, vissen vangen en niet bang is. T
40 vertelt de arend dat J een beetje zoals hij wil zijn. Dan volgt de muis. T vertelt dat J
41 hem heeft gekozen vanwege zijn voorzichtige kant. En weer luidt de vraag: waar
42 ben je goed in? J, die de muis een heel klein stemmetje geeft, antwoordt dat deze
43 goed kan wegrennen als er gevaar dreigt. Hij kan zich verstoppen en pas weer voor
44 de dag komen als de kust veilig is. Daar gebruikt hij zijn neus voor. T haalt nu ook
45 de adelaar tevoorschijn – J krijgt hem om zijn linkerhand; de muis rechts – en vertelt
46 aan beiden dat J veilig wil zijn en zijn angsten wil overwinnen. Ze vraagt hun J be-
47 hulpzaam te zijn en goed op te letten waar hij hun advies heeft opgevolgd. Daar zal
48 het de volgende keer (na twee weken) over gaan. Als de poppen weer zijn opgebor-
49 gen geeft ze J een polaroidfoto mee. Die zal hem herinneren aan zijn helpers. Het
50 gesprek gaat verder met de schaal. T vraagt J wat er anders zal zijn als hij op 4,5
51 staat. J antwoordt: na vijf minuten voorbereiding in de auto en op bezoek gaan bij
52 zijn vriendje. T en J worden het erover eens dat dat wel een 5 is. T vraagt M hoe een
53 stap vooruit eruit ziet. M vertelt over haar langdurige conversaties; die zullen een
54 ander karakter hebben en J zal minder buikpijn hebben als er iets te gebeuren staat.
55 T wil weten hoe M daarop reageert. Zij hoopt dat ze meer logisch kan interacteren
56 met haar zoon.

57 *Pauze*

58 Na de break zegt T dat ze onder de indruk is van het geduld van M, terwijl ze uit
59 eigen ervaring weet wat hij doormaakt. T schudt M de hand. T vertelt J dat het heel
60 bijzonder is wat M voor hem over heeft. En verder dat hij alle eigenschappen en
61 helpers heeft om hem een stap verder te brengen.

62 *2^e bijeenkomst*

63 T stelt als eerste de vraag: 'What went better?' Bij elke verbetering reikt ze een
64 speelgoedkogeltje aan (dat aan elkaar geklikt een heel bouwwerk kan vormen). J
65 geeft aan de 4,5 bereikt te hebben. Het 5-minutenrecord is gehaald. M bevestigt het
66 desgevraagd met: 'most of the time'. T vraagt wat M nog meer heeft waargenomen.
67 M vertelt dat ze J wel heeft moeten ondersteunen door met hem te praten en te spe-

68 len. J beaamt dat en zegt bij een voetbalwedstrijd van zijn zusje geweest te zijn. T
 69 deelt steeds meer kogeltjes uit, ook als J zegt meer relaxed te zijn. De gedachte aan
 70 adelaar en muis hielpen hem zijn angst te overwinnen, toen zijn vriendjes met hem
 71 wilden gaan fietsen. M zegt dat ze nog niet zo ver zijn geweest, maar wel op straat.
 72 M voegt er aan toe dat J minder op zijn kamer is gebleven en meer met zijn vader is
 73 opgetrokken. Nadat T voor de zoveelste keer heeft gevraagd of er nog meer is, ant-
 74 woordt J dat hij overweegt de foto (van zijn helpers) in plaats van op zijn kamerdeur
 75 op de voordeur te plakken.

Tabel 16. Inhoud protocol 4

<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Regel</i>
Contact	Procedureafpraak	2
	Afbakening posities	2-3
Context 1	Algemene krachtbronnen	3-10
	Impact problematiek 1	10-14
Doel	Verkenning (on)wenselijkheden	14-16
Context 2	Impact problematiek 2	16-19
	Uitzondering	19-24
Toekomstoriëntatie	Details na het mirakel	24-32
Differentiatie 1	Schaal van ontwikkeling	32-34
Helpers	Poppenspel	34-49
Differentiatie 2	Kleine stapjes vooruit	49-56
Feedback	Specifieke krachtbronnen	58-61
Terugblik	Inventarisatie successen	63-75

6.4.2 Panelrapportage

De Zevenstappendans

In een notendop: krachtbronnen zijn je helpers. Dat wordt in twee gesprekken duidelijk, waarin naast cliënt zijn moeder is betrokken. Ze vormen een systemische variant op eerdere protocollen, waarbij vooral ook de beheersing van het spel een rol speelt. Alle stappen komen in deel 1 aan bod. De vraag naar de dingen die cliënt graag of goed doet, vormt het startpunt. De doelstellingsvraag doet goede diensten, evenals de schaal- en mirakelvraag. Deel 2 kan in OG-perspectief alleen maar beginnen met 'What went better?' En dat mist zijn uitwerking niet. Complimenten over en weer maken de cirkel rond. Agent is directief: zij motiveert en bewaakt de opbouw van het gesprek. Ze houdt rekening met de systemische implicaties van het probleem; daarom betreft ze bij alles wat ter sprake komt de rollen van de overige gezinsleden, te beginnen bij moeder. Agent biedt beide gesprekspartners ondersteuning bij de zoektocht naar een oplossing.

Ondersteunen

Moeder en zoon percipiëren de werkelijkheid op een geheel eigen wijze. Daarmee is hun onderlinge verhouding in het geding. Agent weet hun *betrekkingen te benutten*.

Dat begint met het *toedelen* van *beurten*, soms nadrukkelijk, soms haast onopgemerkt. Zodoende stemmen moeder en zoon hun bijdragen meer en meer op elkaar af. De interactie met moeder functioneert stelselmatig als (indirect) compliment aan de zoon. Andersom werkt ook: de zoon is zich bewust van de inzet van moeder, en zij weet zich daardoor gevleid. Als blijkt dat moeder een vergelijkbaar verleden heeft, wordt de zoon een toekomstperspectief geboden; immers ‘she’s doing well now’. Agents optreden is ook correctief. Terwijl moeder nogal eens *problem talk* gebruikt, weet agent dat je uitingen kunt *omkeren*; vaak gebruikt ze daarvoor het voegwoord ‘but’. Maar er is meer: agent is een voorbeeld in het *spreken* van *OG-taal*. Daarmee brengt ze accenten aan die het gesprek sturing geven. De gebezigde hulpmiddelen worden eerst en vooral aangewend ten behoeve van de zoon. Dat gebeurt met grote zorgvuldigheid: zo mag hij de schaaltekening zelf invullen en met een toverstokje zijn wonderen aftikken. Door het *personifiëren* van *krachten* weet agent problematische eigenschappen om te vormen tot bruikbare krachtbronnen. In de talige details zit een hoop houvast verborgen: zelfs een ‘courageous eagle’ moet af en toe heel ‘careful’ zijn. Agent beheerst de regels van het poppenspel en weet de vertaalslag naar de werkelijkheid overtuigend te maken.

Tabel 17. Inhoud en panelrapportage protocol 4; de regelaanduiding in de laatste kolom betreft de eerste vermelding

<i>Inhoud protocol 4</i>		<i>Verschijsel</i>	
<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Eenmalig gerapporteerd</i>	<i>Vaker gerapporteerd</i>
Contact	Procedureafpraak (r.2) Afbakening posities (r. 2-3)		Betrekkingen benutten (r. 2-3)
Context 1	Algemene krachtbronnen (r. 3-10) Impact problematiek 1 (r. 10-14)		Beurten toedelen (r. 3-10) OG-taal spreken (r. 3-10) Omkeren (r. 11-12)
Doel	Verkenning (on)wenselijkheden (r. 14-16)		
Context 2	Impact problematiek 2 (r. 16-19) Uitzondering (r. 19-24)		
Toekomstoriëntatie	Details na het mirakel (r. 24-32)		
Differentiatie 1	Schaal van ontwikkeling (r. 32-34)		
Helpers	Poppenspel (r. 34-49)		Personifiëren van krachten (r. 34-49)
Differentiatie 2	Kleine stapjes vooruit (r. 49-56)		
Feedback	Specifieke krachtbronnen (r. 58-61)		
Terugblik	Inventarisatie successen (r. 63-75)		

6.5 *Protocol 5: Masterclass 2004*

Agent: I = Insoo Kim Berg.

Clïent: M = Marijke; Ma = moeder; Pa = vader.

Context

De 16-jarige M heeft Ma en Pa tot wanhoop gedreven. Ze houdt zich niet aan afspraken, heeft intieme contacten met slechte vrienden en gebruikt drugs. Recent is ze thuis een poosje niet op komen dagen. Ten einde raad wordt een hulpverlener geraadpleegd, die het gezin in contact brengt met I.

6.5.1 *Inhoud*

1 M en haar ouders komen binnen en maken kennis met I. Pa heeft M recent een harde
2 klap verkocht, waardoor zijn arm nu in het gips zit. I richt zich tot M en informeert
3 naar haar beste schoolvakken. Daarop volgt de vraag naar de doelstelling voor dit
4 samenzijn. Ma begint te vertellen over de problemen die Ma en Pa met M hebben.
5 Het gaat over seksualiteit en slechte resultaten op school. Ma vertelt ook dat ze ver-
6 keerde vrienden heeft, waar ze wiet mee rookt. Daar is geld voor nodig, en dat steelt
7 ze. M is ook een keer van huis weggelopen. Ze houdt zich niet aan de afspraken die
8 ze met haar moeder maakt, maar liegt er lukraak op los. Over het laatste is Ma voor-
9 al ontstemd. Ze heeft M recentelijk zelfs geslagen. Met Pasen liep ze weg. Ze
10 schreef een briefje aan haar moeder, maar daar kwam Pa achter. Hij ontdekte ook
11 dat ze heroïne had gebruikt. M heeft alles aan een vertrouwenspersoon op school
12 opgebiecht. Net toen ze dachten dat M zwanger was, kwam ze weer thuis. I vraagt
13 hoe lang een en ander gaande is. Ma vertelt dat M op haar 14^e intiem contact had
14 met een vakantie vriendje. Daar kan Ma mee leven, maar de ellende met verkeerde
15 vrienden is toen wel begonnen. I veronderstelt dat M daar wel een goede reden voor
16 gehad zal hebben. M geeft aan dat het te maken heeft met de wens erbij te horen en
17 dat soort dingen. En dan gaat het op een gegeven moment fout, ongewild en onbe-
18 doeld. I vraagt of M's ouders dat weten. M zegt van wel, maar dat het vermoedelijk
19 niet erg geloofwaardig klinkt. Ma stelt dat het wel moeilijk moet zijn voor M om dit
20 gesprek aan te gaan. I spreekt haar bewondering uit en concludeert dat M verande-
21 ring nastreeft. M bevestigt het, en ook dat ze niet gelukkig is met de situatie. Ze ziet
22 nu wel in dat ze op stap is gegaan met verkeerde vrienden. Ma constateert dat het
23 een harde wereld is voor 16-jarigen. I stemt daarmee in. I concludeert dat ze alle drie
24 vinden dat het zo niet langer door kan gaan. Op I's vraag wat er veranderen moet,
25 antwoordt M dat ze snel beïnvloedbaar en onzeker is. Zij is bang niet bij de groep te
26 mogen horen. Ma meent dat M is veranderd sinds haar broertje is geboren. I vraagt
27 wat er morgen anders zou zijn als er vannacht een mirakel gebeurde. Ma begint over
28 minder nerveuze buikpijn. I vraagt naar bijzonderheden. Ze richt zich op Pa: hoe zou
29 hij aan zijn vrouw merken dat het mirakel heeft plaatsgehad? Pa geeft aan dat zijn
30 vrouw opgelucht zou zijn en dat hij het verder een lastige opdracht vindt. Ma verge-
31 lijkt het met een droom die uitkomt. Ze zou relaxter zijn. I vraagt aan Pa hoe hij dat
32 aan zijn vrouw zou merken. Pa antwoordt dat als de druk weg is Ma weer van het

33 leven kan genieten. Ma vertelt dat ze de spil van het gezin is. M verklaart dat als
34 haar moeder lacht de sfeer veel beter is in huis. Ze verwacht opgelucht en vrolijk te
35 zijn als haar problemen zijn verdwenen. Ma vindt het lastig daar iets van te zeggen,
36 omdat M de dingen heel goed kan verbergen. Pa bevestigt dat. Ma legt uit dat het
37 moeilijk voor een tiener is om oprecht te zijn als de waarheid het daglicht niet kan
38 verdragen. M bekent dat ze vaak bang is dat haar ouders erachter komen wat ze
39 werkelijk uitspookt. I vraagt naar de reactie van M's vrienden op het mirakel. M
40 geeft aan dat haar goede vrienden een andere persoon zullen zien, gelukkiger en
41 kalmer. I wil weten wat M dan anders doet. M verwacht dat ze dan bijvoorbeeld
42 verstandiger met geld omgaat. Ma denkt ook dat ze het op school beter zal doen. Ze
43 zegt ernaar uit te zien dat ze elkaar kunnen vertrouwen en in gesprek gaan. M denkt
44 dat Ma heel blij zou zijn is als zij naar haar toe zou komen. Ma bevestigt dat. I
45 vraagt aan M wat Ma kan doen om haar zover te krijgen. M zegt dat haar moeder al
46 niets nalaat. Ma weet dat schreeuwen en straffen niet helpt; ze geeft een voorbeeld
47 van een keer dat ze, bij wijze van uitzondering, kalm gebleven is. I vraagt nog eens
48 aan M wat haar zou helpen om haar moeder in vertrouwen te nemen. M denkt aan
49 een open gesprek, waarin haar moeder haar van advies dient. Pa stelt dat het een
50 hele opluchting zou zijn als M en Ma beter met elkaar communiceren. Als I van M
51 wil weten wat Pa kan doen om haar te helpen, zegt M een goed band met hem te
52 hebben, maar makkelijker met Ma te praten. Als I aandringt, zegt Pa wel beschik-
53 baar te zijn. I concludeert dat beide ouders bereid zijn. Ma verklaart dat M soms
54 dingen doet die ze liever niet wil doen. M bevestigt dat en geeft aan dat er al het
55 nodige is veranderd. Ze gaat niet meer om met de mensen waar het fout mee is ge-
56 gaan. Haar ouders hebben dat van haar geëist. I concludeert dat M het heeft geaccep-
57 teerd. Pa vertelt dat hij met de politie heeft gesproken over een slechte vriend en dat
58 hij hem zelfs heeft bedreigd. I toont zich verbaasd dat M zich aan die afspraak houdt
59 (want de meeste adolescenten gaan stiekem door). M geeft aan dat ze opnieuw wil
60 beginnen. Pa denkt dat de criminele vriend ook wel van hem is geschrokken. Ma
61 zegt het moeilijk te vinden om haar dochter te zien huilen, maar er geen buikpijn van
62 te hebben omdat ze de goede keuze heeft gemaakt. I stemt daarmee in en vraagt hoe
63 M het denk vol te houden haar 'vriend' uit de weg te gaan. M zegt dat ze zich met
64 anderen op straat ophoudt. Ma wijst op de bedreigingen van de buitenwereld. I on-
65 derbreekt haar door te zeggen dat M zelf weet wat goed is, ook al doet het pijn.

66 *Pauze*

67 I zegt onder de indruk te zijn van wat Ma en Pa hebben gedaan, ook al hebben ze
68 ieder hun eigen benadering. Ze hebben een streep getrokken, en tieners zijn daarbij
69 gebaat: ze voelen zich er veiliger door. Het is moeilijk, maar M weet dat het is om-
70 dat Ma en Pa van haar houden. I richt zich tot M als ze zegt ervan onder de indruk te
71 zijn dat M goede en slechte vrienden weet te onderscheiden. Vele anderen missen
72 dat vermogen. M kan kiezen, en dat doet ze ook. Ma en Pa bevestigen het. Ma denkt
73 dat het ook komt omdat zij zich vastberaden hebben betoond. I erkent dat: Ma en Pa
74 hebben een fundament gelegd, en dat is goed. Van nu af aan heeft M ook de input
75 van vader nodig. Het heeft met haar leeftijd te maken. Ma zegt dat ze daarmee kan
76 leven. I legt uit hoe belangrijk is dat ze een team vormen en noemt het een *balan-*
77 *cing job*. I prijst Ma om haar vragen en denkwerk; ze zijn voorbeeldig voor M, die
78 zo keuzes leert maken. Verder wijst ze nog op het belang van humor na zo'n vrese-

79 lijke tijd. De komende periode (tot de volgende afspraak) is het nuttig te letten op
 80 wat er goed gaat. Dan volgt het afscheid. M prijst M om haar kracht en vastberaden-
 81 heid.

Tabel 18. Inhoud protocol 5

<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Regel</i>
Contact	Algemene krachtbronnen	2-3
	Doelstellingsvraag	3-4
Context	Probleemverkenning	4-18
Veranderingen	Inventarisatie (on)wenselijkheden	18-26
Toekomstoriëntatie	Een andere werkelijkheid	26-42
	Verbeterde verhoudingen	42-54
Vooruitgang	Ontwikkelingen	54-65
Feedback	Specifieke krachtbronnen	67-74
Opdracht	Teamvorming en rolverdeling	74-79
	Successen markeren	79-81

6.5.2 Panelrapportage

De Zevenstappendans

De ontmoeting tussen de dochter, haar ouders en agent speelt zich af in aanwezigheid van de initiatiefnemer en vertaler en – op afstand, aan het beeldscherm – een groep cursisten. Zes stappen komen aan bod; alleen differentiëren niet. Contact ontstaat door een toegenegen, maar totaal onwetende houding. De vraag naar algemene krachtbronnen is richtinggevend voor de kennismaking, en voor de rest van het gesprek de doelstellingsvraag. De context wordt gaandeweg verkend. Er is vooral belangstelling voor positieve signalen, zoals uitzonderingen op de problematische regel. Daar zitten bruikbare krachtbronnen, en in de visualisatie van een gedroomde werkelijkheid. Het gesprek gaat over de keuze voor goede of slechte vrienden, en daarmee is ook het operationele thema aangeduid: er valt iets te kiezen. Als dochter, vader of moeder dreigen de oplossingsrichting uit het oog te verliezen, aarzelt agent niet om *bij te sturen*. Agent is zich bewust van de onderscheiden, maar op elkaar betrokken, rolpatronen; in de zoektocht naar oplossingen brengt ze voortdurend verbindingen aan.

Verbinden

Er is in deze conversatie sprake van *complementair optreden*. Dat geldt in het bijzonder na de break. Agent suggereert dat ze verstand heeft van de opvoeding van pubers en adolescenten. Ze steekt haar opvattingen niet onder stoelen of banken en zoekt aansluiting bij wat al is gedaan en bereikt. De dochter is onderdeel van een systeem; dus draagt agent er zorg voor de *feedback* te *verdelen*. Agent is intermediair in de communicatie. Zij weet van strijdende partijen bondgenoten te maken door hun *loyaliteit* te *benutten*. De voorbereidingen daarvoor zijn aantoonbaar in het hele

gesprek. Doelen worden aan elkaar gekoppeld en krachtbronnen (her)ontdekt. Gaandeweg groeit een oplossingsrichting waar allen in geloven.

Tabel 19. Inhoud en panelrapportage protocol 5; de regelaanduiding in de laatste kolom betreft de eerste vermelding

<i>Inhoud protocol 5</i>		<i>Verschijsnel</i>	
<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Eenmalig gerapporteerd</i>	<i>Vaker gerapporteerd</i>
Contact	Algemene krachtbronnen (r. 2-3) Doelstellingsvraag (r. 3-4)		
Context	Probleemverkenning (r. 4-18)		
Veranderingen	Inventarisatie (on)wenselijkheden (r. 18-26)		Complementair optreden (r. 25-26)
Toekomstoriëntatie	Een andere werkelijkheid (r. 26-42) Verbeterde verhoudingen (r. 42-54)		Loyaliteit benutten (r. 27-35) Bijsturen (r. 27-42)
Vooruitgang	Ontwikkelingen (r. 54-65)		
Feedback	Specifieke krachtbronnen (r. 67-74)	Feedback verdelen (r. 67-74)	
Oprichting	Teamvorming en rolverdeling (r. 74-79) Successen markeren (r. 79-81)		

7. VALIDERING

In de rubrieken *Panelrapportage* uit de vorige paragraaf zijn 26 verschijnselen cursief gedrukt. Ze bieden inzicht in de OG-pragmatiek van grote meesters. In de volgende hoofdstukken zullen we deze verschijnselen nader specificeren, maar voor we daaraan beginnen, resten nog de validiteitscheck op de dataverwerking, de definitieve rapportage en een zekere ordening.

7.1 Panel 6

Het doel van de zesde panelbijeenkomst was het onderzoek naar kenmerkende OG-verschijnselen af te ronden. De vragen die voorlagen, betroffen de correctheid en volledigheid van de verzamelde verschijnselen (*inhoudsvaliditeit*) en het groeperen

en labelen van de verschijnselen (*constructvaliditeit*). Ter voorbereiding waren beschikbaar: vragenformulieren (paragraaf 4.1), groslijsten en flap-over (paragrafen 4.2 en 4.3), video-opnamen (paragraaf 4.4), verbatim verslagen paragraaf 4.5) en spreadsheets (paragraaf 5.2 van de vijf voorafgaande panelbijeenkomsten; verder per protocol *Inhoud* en *Panelrapportage* (paragrafen 6.1 – 6.5).

7.1.1 Inhoudsvaliditeit

Ieder van de vier panelleden heeft twee protocollen voorbereid. De eerste vraag was of de *Inhoud* correct was. De tweede vraag was of de *Panelrapportage* in overeenstemming was met wat het panel in het bewuste gesprek te berde heeft gebracht²⁰.

Tijdens de bijeenkomst gaven de panelleden één voor één commentaar op *Inhoud* en *Panelrapportage* van één van hun protocollen. Daarna reageerde eerst degenen die hetzelfde protocol had voorbereid. Ten slotte volgde een bespreking in de voltallige groep. Iedereen kwam één keer als eerste, één keer als tweede en (voor zover van toepassing) drie keer in de groep aan de beurt.

De bespreking leverde op dat met de *Inhoud* van de protocollen werd ingestemd, behoudens enkele tekstuele bewerkingen. De correcties betroffen bijvoorbeeld het ontbreken van een belangrijk compliment ('ambitious young man') in protocol 1 en een interpretatie ('Moeder is dominant aanwezig') die de observatie ('Moeder is veel aan het woord') leek te overstijgen in protocol 5. De *Panelrapportage* werd akkoord bevonden met de aantekening dat *Doelen onderscheiden* beter vervangen kan worden *Doelen verkennen*, omdat het niet zozeer om het onderscheiden als wel om het opsporen van doelen gaat.

7.1.2 Constructvaliditeit

De vraag was of er enige ordening kon worden aangebracht in de verzameling van 26 verschijnselen. De werkvorm behelsde dat de gerapporteerde verschijnselen (in de vorm van kaartjes) een plek kregen op een groot tafelblad (later flap-over). Dat gebeurde in twee groepen. Beide groepen kwamen tot een ordening in drie categorieën. Voor groep I waren dat: 1) Opbouw werkrelatie (bijvoorbeeld: *Coöpereren* en *Betrekkingen benutten*), 2) Doelen stellen (bijvoorbeeld: *Gespreksdoel vaststellen*, *Doelen verkennen*) en 3) Markers (bijvoorbeeld: *Ruimte laten* en *Markeren*) plus een restgroep. Voor groep II waren dat 1) Houding (bijvoorbeeld: *Contact maken* en *Werkrelatie opbouwen*), 2) Didactiek (bijvoorbeeld: *Coöpereren* en *Faciliteren*) en 3) Techniek (bijvoorbeeld *Markeren* en *Verbaal aansluiten*).

De groepen hebben hun keuzes toegelicht en elkaar over en weer kritisch bevraagd. Tijdens dat gesprek bleek dat groep I de verschijnselen vooral had gegroepeerd met het oog op het OG-gesprek en groep II vooral met het oog op de opleiding tot OG-agent. Er ontstond discussie over een label van groep 2, *Didactiek*. Hierin bleken met name de OG-handelingen vervat. Tijdens de toelichting werd het label gewijzigd in *Middelen*. Het zijn gereedschappen die de OG-agent ter beschikking

²⁰ Het panellid dat afwezig was, heeft één protocol schriftelijk voorbereid (en zich later schriftelijk geconformeerd aan de uitkomsten van de bespreking).

staan. Groep I had deze middelen in *Doelen stellen* ondergebracht. Er bleek grote overeenkomst te bestaan tussen de categorieën *Opbouw werkrelatie* (groep I) en *Houding* (groep II), *Doelen stellen* (groep I) en *Middelen* (groep II) en *Markers* (groep I) en *Techniek* (groep II).

Na confrontatie van de ene en andere zienswijze werd de gemeenschappelijke conclusie getrokken, dat aankomende specialisten het meest gebaat zijn met een training die gestoeld is op de realiteit van het OG-gesprek zelf. Wie wil leren een bekwame OG-agent te worden, stemt al zijn handelingen af op cliënt om tot een optimale werkrelatie te komen (1). Hij leidt de oplossingsrichting uitsluitend af uit de doelen van cliënt (2) en benut een arsenaal aan middelen en mogelijkheden om cliënt gefocust te houden op de gekozen oplossingsrichting (3). Kort samengevat gaat OGW primair om 1) *Afstemmen*, 2) *Richting bepalen* en 3) *Richting houden*. Daarmee was de ordening voorlopig een feit.

7.2 Overzicht

Er zijn elf verschijnselen gegroepeerd onder het label *Afstemmen*, acht onder *Richting bepalen* en zeven onder *Richting houden*. We volgen deze finale ordening bij de analyse, waarvan we in het volgende hoofdstuk verslag doen. In de gelabelde panelrapportage van tabel 20 wordt de volgorde van het protocol voor de laatste keer gevolgd.

Tabel 20. Finale panelrapportage

<i>Protocol</i>	<i>Verschijsel</i>	<i>Label</i>
1	Contact maken	Afstemmen
	Verbaal aansluiten	Afstemmen
	Doelen verkennen	Richting bepalen
	Voorsorteren	Richting bepalen
	Controle toedichten	Richting bepalen
	Contrasteren	Richting houden
	Markeren	Richting houden
2	Werkrelatie opbouwen	Afstemmen
	Geloofwaardig zijn	Afstemmen
	Coöpereren	Afstemmen
	Selectief focussen	Richting bepalen
	Positief herkaderen	Richting houden
3	Ruimte laten	Afstemmen
	Gespreksdoel vaststellen	Richting bepalen
	Faciliteren	Richting bepalen
	Keuzes maken	Richting bepalen
	Bijzonderheden opsporen	Richting bepalen

4	Betrekkingen benutten	Afstemmen
	Beurten toedelen	Afstemmen
	Omkeren	Richting houden
	OG-taal spreken	Richting houden
	Krachten personifiëren	Richting houden
5	Complementair optreden	Afstemmen
	Feedback verdelen	Afstemmen
	Loyaliteit benutten	Afstemmen
	Bijsturen	Richting houden

8. CONCLUSIE EN DISCUSIE

Onze onderzoeksvraag betrof de OG-kenmerken van effectieve incidenten in succesvolle begeleidingsgesprekken. Baseerden we ons in hoofdstuk 1 op geschreven bronnen en in hoofdstuk 2 op geïnteresseerde leken, in dit hoofdstuk gingen we te rade bij 1) grote meesters en 2) deskundige waarnemers. Over de eerste groep kunnen we kort zijn. De dvd's van Kim Berg, De Shazer en Steiner zijn niet voor niets in omloop gebracht door de *Solution-Focused Brief Therapy Association* (VS) en het *Solutions Centre* (NL). Het zijn briljante voorbeelden van OG-pragmatiek. De groep deskundige waarnemers was het daar van harte mee eens en zette zich gepassioneerd in om de interactionele toedracht te ontleden.

Het resultaat is een vijftal narratieven, waarin de OG-functionaliteit centraal staat. Daarvoor zijn gebaande paden bewandeld, zoals de *Zevenstappendans*, maar ook nieuwe verkend. Elk narratief wordt gevolgd door een panelrapportage, die is verdeeld in een subparagraaf over de *Zevenstappendans* en een subparagraaf waarin het panel een specifiek accent onder de aandacht brengt. De titels van die laatste subparagrafen zijn: *Regisseren* (protocol 1), *Investeren* (protocol 2), *Selecteren* (protocol 3), *Ondersteunen* (protocol 4) en *Verbinden* (protocol 5); ze omvatten de in het protocol aangetroffen verschijnselen.

De Delphi-methode is intensief maar vruchtbaar gebleken. In geen enkele bespreking heeft consensus op de tocht gestaan: meestal waren de panelleden het eens, en waar discussie ontstond, betrof die niet de selectie van de momenten, maar af en toe de identificatie van de observaties.

Tijdens alle besprekingen hebben de *Different Perspectives* van Bavelas (2010) op tafel gelegen. De panelleden hebben ernaar gestreefd gehoor te geven aan onze oproep te focussen op specifieke, observeerbare gedragingen 'with reference to others behaviors' (zie figuur 2). Abstracties als *Ze laat zien dat ze hem goed wil volgen* (protocol 1) werden daarom, meestal spontaan en soms op uitnodiging van een collega-panellid, gevolgd door een zintuiglijke waarneming: *hoofd scheef, toegeknepen ogen*. En gewoonlijk was de volgorde andersom: we zien dit; dat duiden we zo.

In de individuele of duo-voorbereiding hebben de panelleden zich niet veel aangetrokken van het onderscheid tussen de categorieën *fase*, *episode* en *sequentie*. Met name de *episode* en *sequentie* werden door elkaar gebruikt. In de gezamenlijke besprekingen loste dat probleem zich vanzelf op. Er werd, op instigatie van deze of

gene, een episode voorgedragen voor vertoning, maar een sequentie daaruit gestipuleerd. Zo kwamen we toch waar we wezen wilden: bij de OG-manifestaties op microniveau. Om geen spraakverwarring te veroorzaken, hadden we het tijdens de vertoning van de beelden doorgaans over *passages*.

Na de dataverwerking volgde een gezamenlijke validiteitscheck. Voor wat de inhoud betreft, bleken we uit de data de meest in het oog springende verschijnselen te hebben gedetecteerd. Voor wat betreft het construct leidde een discussie tot de finale rapportage, bestaande uit 26 kenmerkende verschijnselen, gegroepeerd en gelabeld volgens hun primaire functionaliteit. Daarmee ronden we de exploratiefase van ons onderzoek af. We lieten ons inspireren door de meesters en de weg wijzen door deskundigen.

We prijzen ons gelukkig dat de inzet van het panel aansloot bij onze operationele grondhouding: het rapporteren van de verschijnselen is één; de overdracht aan (toekomstige) specialisten is twee. Deze dubbelslag is in de hele studie terug te vinden.

In de discussie over het construct is reeds de opmaat naar de reductie en de integratie vervat. De observatie krijgt een duiding, het verschijnsel een naam. Door een label aan te brengen, zeg je iets over het onderscheid tussen de begrippen enerzijds en de relaties en de samenhang anderzijds. We zijn onderweg naar een empirisch begrippenkader. Maar voor we daar zijn, specificeren we de finale rapportage uit dit hoofdstuk. Met dank aan de meesters en aan het panel.