



## 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 4

### SPECIFICEREN, REDUCEREN EN INTEGREREN: MICROANALYSE EN THEORIEVORMING

De verschijnselen die in het vorige hoofdstuk zijn geïdentificeerd, nemen we één voor één onder de loep. Elk verschijnsel zorgt voor een onderzoeksvraag. Het onderzoek kan kwalitatief of kwantitatief zijn. Resultaten zijn verdeeld in conclusies en opbrengsten: conclusies geven het antwoord op de onderzoeksvraag; opbrengsten vormen de vertaling naar de OG-praktijk. Na de specificatie volgt de reductie en integratie van de begrippen. We buigen ons over de relaties die er tussen de begrippen bestaan en over hun samenhang. Met een beroep op Van Lint (1980) ontwikkelen we een empirisch begrippenkader. We vergelijken het met de *Zevenstappendans* (hoofdstuk figuur 2) en verwerken alle aanbevelingen in een verhaal voor aankomende OG-specialisten.

#### 1. INLEIDING

*Figuur 1. René Magritte, Ceci n'est pas une pipe  
(Los Angeles County Museum of Art).*



We begeven ons op onbekend terrein. De kaart is ingekleurd, maar ‘the map is not the territory’, aldus Korzybski (1933). De pijp van Magritte (1928-1929) indachtig weten we ook al dat de verschijnselen niet de incidenten zelf zijn. We kennen de

werkelijkheid slechts zoals we haar interpreteren. Dat geldt ook voor de communicatie tussen mensen. Het laat onverlet dat Bavelas (diverse publicaties van 2002 tot 2012) ons leerde dat er een methode is die ons dichter in de buurt brengt van de interactionele verschijnselen. Microanalyse is ‘the detailed and reliable examination of observable communication sequences as they proceed, moment by moment, in the dialogue’ (Bavelas & Healing, 2010, p. 1).

In het vorige hoofdstuk bekeek een panel van deskundigen de meesterprotocollen van Insoo Kim Berg (3x), Steve de Shazer (1x) en Therese Steiner (1x). De meesters waren in gesprek met cliënten in een aan school gerelateerde opvoedingssituatie. De gesprekken staan model voor de OG-aanpak in de leerlingbegeleiding. Een panel van deskundigen selecteerde uit deze gesprekken de cruciale momenten en identificeerde 26 kenmerkende verschijnselen. In dit hoofdstuk zoomen we in op die verschijnselen. We specificeren ze en analyseren hun betekenis. Bij ‘betekenis’ denken we niet aan de semantiek van woorden, maar aan de interactionele werkelijkheid die zich in de verschijnselen zelf aandient. Agent en cliënt geven betekenis aan de verschijnselen en wisselen die onderling zo uit ‘dat ze gezamenlijk een werkelijkheid construeren’ (Boeije, 2005, p. 20). Zo ontstaan 26 casestudies.

In het eerste deel van dit hoofdstuk doen we verslag van deze casestudies. De conclusies vertalen we in opbrengsten. En dan maken we opnieuw de balans op.

In het tweede deel van dit hoofdstuk proberen we de verzamelde begrippen te ordenen en te structureren. Onze belangstelling gaat vooral uit naar de relaties en naar de samenhang tussen de verschillende groepen en subgroepen. Zo komen we tot een begrippenkader (nieuwe indeling), dat we uiteraard vergelijken met de *Zevenstap-pendans* (oude indeling). Om de resultaten terug te brengen naar het niveau van de praktijk, vertellen we aan het slot het hele verhaal nog eens, maar dan aan een denkbeeldige groep cusisten.

## 1. DOEL

Ons eerste doel is pragmatisch van aard: inzicht in de werkzame bestanddelen van OGW. Door systematische analyse proberen we greep te krijgen op de door het panel gerapporteerde verschijnselen. Aangenomen dat deze analyse tot nieuwe begrippen leidt, is ons tweede doel conceptueel van aard: inzicht in de relaties en samenhang tussen de begrippen. Door aandacht te besteden aan reductie en integratie, proberen we de begrippen te ordenen en te structureren. Uiteindelijk hopen we een empirisch begrippenkader te ontwikkelen, waarin de werkzame bestanddelen van OGW zijn ondergebracht en dat we kunnen overdragen aan toekomstige OG-specialisten. Ons onderzoek moet dus ten minste opleveren: 1) een lijst met werkzame bestanddelen en 2) een conceptueel begrippenkader.

## 2. ONDERZOEKSVRAGEN

Het panel heeft uit vijf meesterprotocollen 26 verschijnselen gerapporteerd en die geclusterd onder de labels *Afstemmen*, *Richting bepalen* en *Richting houden*. We nemen ze in dit hoofdstuk één voor één onder de loep. Daarbij worden we gestuurd

door (telkens een andere) variant op de centrale onderzoeksvraag: hoe krijgt OGW betekenis in een gesprek tussen agent en cliënt? Identificeerde het panel het verschijnsel, wij proberen er de vinger achter te krijgen wat maakt dat het werkt? Als we onze conclusies hebben getrokken, stellen we de vervolgvraag: wat is de concrete opbrengst hiervan voor agent? Tot zover het eerste deel van dit hoofdstuk.

Verschijsen, opbrengsten – zo langzamerhand ontstaat een flinke verzameling begrippen. Ze leiden ons naar de onderzoeksvragen uit het tweede deel van dit hoofdstuk: wat zijn de relaties tussen de begrippen en wat is hun samenhang?

Aan het slot keren we terug bij de praktijkvraag uit hoofdstuk 1 paragraaf 1.3: hoe kunnen we toekomstige specialisten nóg meer houvast geven om OG te werk te gaan?

### 3. ANALYSE EN SPECIFICATIE

De selectie van het panel vormt het onderzoekscorpus uit dit hoofdstuk. We analyseren de kritische incidenten die het panel in hoofdstuk 3 heeft geselecteerd en geïdentificeerd. Deze analyse bestaat concreet uit 26 gedisciplineerde vervolgoefeningen, die we *exercities* noemen. De methode die we gebruiken, is de microanalyse van Bavelas (diverse publicaties van 2002 tot 2012). In het SFBT-handboek van Franklin et al. (2012), definieert Bavelas 2012) de methode als volgt:

Microanalysis of dialogue aims for a detailed and replicable examination of observable communication sequences as they proceed, moment by moment, in a dialogue, with an emphasis on the function of these sequences within the dialogue. (p. 155)

#### 4.1 Verantwoording

Er zijn keuzes gemaakt, zowel door onszelf als door het panel. Ze betreffen 1) het materiaal, 2) het panel, 3) de selectie, 4) de onderzoeksvragen en 5) het referentiekader. Hieronder lichten we deze keuzes successievelijk toe. Per saldo geloven we dat we voldoende zekerheden hebben ingebouwd om te kunnen vertrouwen op de uitkomsten.

*Materiaal.* De dvd's met de meesterprotocollen zijn in verschillende landen verspreid door de *Solution-Focused Brief Therapy Association* (VS) en het *Solutions Centre* (NL). Hieruit kan worden afgeleid dat het type gesprek op de dvd's exemplarisch is voor OGW.

*Panel.* De status (docent, coach, adviseur), achtergrond (psychologie, pedagogie, maatschappelijk werk) en professionaliteit (brede ervaring in OGW en in het opleiden van studenten) van de panelleden onderstrepen hun kennis en kunde.

*Selectie van verschijnselen.* De expertise van de panelleden en de grote nauwkeurigheid die ze, mede als gevolg van het uitvoeringsprotocol, hebben betracht, borgen de validiteit van de selectie. Alles wat het panel heeft gerapporteerd 'staat', al betekent

dat natuurlijk niet dat we daarmee dé pragmatiek van hét OG-gesprek onder controle hebben. Het is een zorgvuldig gedocumenteerde en navolgbare aanzet.

*Onderzoeksvragen.* Ofschoon de onderzoeksvragen voor onze rekening zijn, is de panelconstatering initieel. Nadat het panel bijvoorbeeld constateerde dat *so* een *psc* (parafraze, samenvatting of conclusie) markeert, analyseerden we die functie en vroegen we ons af welke functies nog meer mogelijk zijn, hoe zich die functies onderling verhouden en of er sprake is van combinaties van functies enzovoort.

*Referentiekader.* Het risico van een beperkt referentiekader geldt in het bijzonder de promovendus<sup>21</sup>. Daar staat tegenover wat ik in hoofdstuk 1 paragraaf 1.4 schrijf over mijn grondhouding: ‘Ik kijk en luister onbevooroordeeld naar de dingen die mijn belangstelling hebben’. Verder is er, gedurende het hele onderzoek, sprake van intensief toezicht door promotor en copromotor, die me bij herhaling de vraag voorleggen of ik wel voldoende heb ‘tegengedacht’. Ten slotte zijn alle exercities, in dit hoofdstuk en in de bijlage *Exercities*, openbaar toegankelijk.

#### 4.2 Inspiratie

There is no *right* or *wrong* perspective when approaching interactions in real life or in video. Each perspective can be useful (e.g., often initial intuitions lead to closer observations of an interaction). However, in order to *do* microanalysis, you *must* focus on *observable communicative behaviors* within the interaction, identify *specific moments* in which those behaviors occur, and analyze the *interactive behaviors* in a dyadic context (with reference to other’s behaviors). (Bavelas & Healing, 2010, p. 11)

We kiezen voor microanalyse, omdat het ons gaat om de ‘moment-by-moment, *micro* influence’ (p. 13) in een ‘collaborative, reciprocal dialogue’ (ibid.), waarin sprake is van ‘actively shaping the information, feelings etc.’ (ibid.). In boeken, artikelen, workshops en persoonlijke contacten heeft Bavelas ons geïnspireerd tot ‘contemporary research on language and communication’ (p. 15).

#### 4.3 Methodologische variatie

Er wordt wel beweerd ‘dat onderzoekers een duidelijke keuze moeten maken uit de verschillende tradities en benaderingen’ (Boeije, 2005, p. 24). Zoals in hoofdstuk 1 uiteengezet, doen wij dat niet, omdat andere wetenschappers, die betogen ‘dat een geraffineerde combinatie kan leiden tot innovatie van de wetenschappelijke methodiek’ (ibid.), ons meer aanspreken. In hoeverre het geraffineerd is wat we ondernemen, kunnen anderen beoordelen; in elk geval leggen we ons in deze geen beperkingen op.

In aansluiting op de waarneming van het panel starten we onze verkenning telkens met een verkenning. We beschrijven het gerapporteerde verschijnsel en leiden

---

<sup>21</sup> In deze alinea is de ik-vorm gekozen, omdat hier enige distantie tussen promovendus en promotoren gepast is.

daarmee een onderzoeksvraag in, die resulteert in een kwalitatieve of kwantitatieve analyse.

Als het onderzoek kwalitatief van aard is, gaan de vragen over coöpereren, geloofwaardig zijn, keuzes maken enzovoort. Van de 26 exercities zijn er zeventien kwalitatief. Als het onderzoek kwantitatief van aard is, gaan de vragen over beurten, markers, vraagcategorieën enzovoort. Door de telgegevens met elkaar te vergelijken ontstaan statistische contrasten. Van de 26 exercities zijn er acht kwantitatief.

In één geval (exercitie 17, zie bijlage *Exercities*) is er sprake van een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

We richten ons op het OG-interactieproces en in het bijzonder op de rol van de taal daarin. Agent en cliënt construeren samen een nieuwe werkelijkheid. We menen dat het nuttig is om zoveel mogelijk details te verzamelen over de effectieve handelingen in typische OG-gesprekken.

#### 4.4 *Critical friends*

Gedurende het exerceren wordt regelmatig overleg gevoerd met promotor en copromotor. Feedback en reflectie zorgen voor verdieping, verfijning en aanscherping. De begeleiders geven drie tot vijf keer schriftelijk commentaar op de stand van de exercities. Daarnaast vinden tal van overlegondes plaats.

In de tussentijd wordt het panel schriftelijk verwittigd van de stand van het onderzoek. In de zesde panelbespreking reflecteren de onderzoeker en een begeleider met de panelleden op twee voorbeeldexercities.

## 4. DATA EN NOG EENS DATA

De 26 exercities hebben alle een specifiek verschijnsel als vertrekpunt. Het format van de opbrengsten is de facto een handelingsadvies: als je (als OG-agent) ... wilt bewerkstelligen, doe je er verstandig aan ... te doen (of te laten).

Na de panelconstatering volgen één of meer onderzoeksvragen. Zo is in de categorie *Afstemmen* bijvoorbeeld het verschijnsel *Coöpereren* aan de orde. Het panel constateert dat agent investeert in de coöperatie met cliënten. De onderzoeksvraag luidt: hoe komt coöperatie tot stand en hoe wordt zij onderhouden? Nog een voorbeeld, nu uit de categorie *Richting bepalen*. Het verschijnsel is *Doelen verkennen*. Het panel constateert dat agent aanstuurt op precisering van cliënten doelen. De onderzoeksvraag luidt: hoe agent cliënt ertoe beweegt om zijn doelen te preciseren? Om de drieslag compleet te maken nog een voorbeeld uit de categorie *Richting houden*. Het verschijnsel is *Bijsturen*. Het panel constateert dat agent het verhaal van cliënten geregeld bijstuurt. De onderzoeksvraag luidt: hoe stuurt agent het verhaal van cliënten bij en hoe reageren cliënten daarop?

Er komen zowel verbale als non-verbale noties aan bod. Wat de laatste categorie betreft leggen we onszelf een beperking op, a) omdat er over dit onderwerp al veel is geschreven (bijvoorbeeld: Fast, 1991, Van Geel, 1997 en Manusov & Patterson, 2006) en b) omdat Bavelas & Chovil (in Manusov & Patterson, 2006) ons ervan

overtuigden dat ‘they form integrated messages with the words they accompany’ (p. 110).

Onderzoeksvragen zijn er in drie varianten: 1) het doel wordt gegeven en er wordt naar de middelen gevraagd; 2) het doel wordt gegeven en er wordt naar varianten gevraagd; 3) er wordt een kwalificatie gegeven en die wordt gevalideerd. Na elke tabel volgt een toelichting op de indeling.

Na de panelconstatering en de onderzoeksvraag wordt het terrein afgebakend en nader gedefinieerd. De werkwijze wordt toegelicht en (voor zover van toepassing) in de context geplaatst van eerdere onderzoeken. Dan volgt de analyse, die leidt tot één of meer conclusies. De conclusies worden vertaald in opbrengsten, ofwel handelingsadviezen ten behoeve van de OG-agent.

Als het panel een verschijnsel eenmalig selecteerde (zie hoofdstuk 3 tabel 11, 13, 15, 17, 19), stellen we vast wat het inhoudt, op welke wijze het zich aandient en wat maakt dat het doet wat het doet. Bij tijd en wijle vragen we ons tevens af of het verschijnsel zich elders in het protocol op eenzelfde of alternatieve wijze manifesteert. Het kan zijn dat het panel bepaalde zaken over het hoofd heeft gezien, of het niet noodzakelijk heeft gevonden ze (nóg eens) te signaleren. Een enkele keer valideren we de constatering van het panel.

Als het panel een verschijnsel vaker selecteerde, bestuderen we alle gerapporteerde incidenten. Afhankelijk van de onderzoeksvraag en -methode nemen we het hele protocol door, of een voorbeeldmatige selectie. In het laatste geval betreft die selectie ten minste drie opeenvolgende episoden uit twee onderscheiden fasen.

Omwille van de nauwkeurigheid is van de protocollen een transcript vervaardigd, waaruit regelmatig wordt geput. De tijdwaarneming stemt overeen met de klok van Elan 3.9.0<sup>22</sup>.

## 5. HET OVERZICHT

Hielden we in hoofdstuk 3 nog de volgorde van de protocollen aan, in deze paragraaf volgen we de groepering die we in overleg met het panel hebben aangebracht: *Afstemmen*, *Richting bepalen* en *Richting houden* (zie hoofdstuk 3 paragraaf 7.2). Binnen de drie deelverzamelingen geldt de chronologie van de protocollen.

Voor de overzichtelijkheid hebben we in tabel 1-3 verwerkt: het nummer van de *exercitie*, de *panelconstatering*, het nummer van het *protocol* (zie hoofdstuk 3), de naam van het *verschijnsel* (zie hoofdstuk 3 tabel 20), de *onderzoeksvraag*, de *variant* (zie paragraaf 5), de schets van de *analyse* en de *begrenzing* ervan.

### 6.1 *Afstemmen*

Het panel heeft elf verschijnselen gegroepeerd onder het label *Afstemmen*: nummers 1-11. De gegevens staan in tabel 1.

In deze groep hebben tien van de elf onderzoeksvragen betrekking op het gebruik van middelen. Het onderzoek richt zich op vraagvariant 1. De functie is gege-

---

<sup>22</sup> Elan 3.9.0 is een annotatieprogramma van het Max Planck Instituut voor Psycholinguïstiek in Nijmegen.

ven; in de exercities wordt uitgezocht welke middelen agent benut om contact tot stand te brengen (1), verbale aansluiting te realiseren (2), een werkrelatie op te bouwen (3), coöperatie tot stand te brengen (4), geloofwaardig te opereren (5), onderlinge betrekkingen te benutten (7), beurten toe te delen (8), feedback te verdelen (9) loyaliteit te benutten (10) en complementair op te treden (11),

In 2 en 5 heeft de onderzoeksvraag betrekking op de kwalificatie uit de panelconstatering. Deze wordt in de exercities gevalideerd. In beide gevallen richt het onderzoek zich op vraagvariant 3. Dat is de overeenkomst tussen 2 en 5, maar er is ook een verschil.

In 2 is sprake van een niet-gedefinieerde maatvoering: ‘regelmatig’. Wat is de regel en wat is de maat? Gebruikt agent vaker woorden van cliënt dan andere agenten? We analyseren diverse episodens uit het protocol en vergelijken onze bevindingen met onderzoeksgegevens van Bavelas, Korman & De Jong (2009). We valideren de panelopvatting dus zowel intern als extern.

In 5 is sprake van de kwalificatie ‘geloofwaardig’. In de toelichting bij de constatering wijst het panel erop hoezeer agent congruent en concreet optreedt. Deze duidingen kunnen we alleen maar toetsen aan onze eigen interpretatie van de causaliteit tussen de variabelen. We valideren de panelopvatting dus intern.

Blijft over 6. Het onderzoek richt zich op vraagvariant 2. Volgens het panel laat agent een stilte vallen ten behoeve van de concentratie. We gaan na welke functies er nog meer met stiltes zijn gemoeid en valideren de panelopvatting dus intern.

## 6.2 *Richting bepalen*

Het panel heeft acht verschijnselen gegroepeerd onder het label *Richting bepalen*: nummers 12-19. De gegevens staan in tabel 2.

In deze groep hebben alle acht onderzoeksvragen betrekking op het gebruik van middelen. Het onderzoek richt zich op vraagvariant 1. De functie is gegeven; in de exercities wordt uitgezocht welke middelen agent benut om cliënt te bewegen zijn doelen te verkennen (12), voor te sorteren (13) en het gespreksdoel vast te stellen (16). Verder wordt uitgezocht op welke wijze agent cliënt controle toedicht (14), selectief focust (15), cliënt positief faciliteert (17), welke keuzes agent maakt met betrekking tot zijn eigen rol (18) en hoe agernt bruikbare bijzonderheden opspoort (19).

In 13 en 14 richt het onderzoek zich tevens op vraagvariant 2. Welke functies zijn aan de orde bij voorsorteren (13) en controle toedichten (14)?

De onderzoeksvraag uit 16 is een geval apart. De samenstellende elementen vervullen allemaal een specifieke deelfunctie. Aangezien de doelstellingsvraag een OG-icoon is, dat veel weg heeft van een sjabloon, hebben de conclusies en opbrengsten een algemene geldigheid.

Wat verder nog opvalt, is dat vier onderzoeksvragen verband houden met het formuleren van vragen: in 13, 16 en 17 gaat het om een OG-sturingsmechanisme, in 19 gaat het om een OG-selectiemechanisme.

### 6.3 *Richting houden*

Het panel heeft zeven verschijnselen gegroepeerd onder het label *Richting houden*: nummers 20-26. De gegevens staan in tabel 3.

In de groep *Richting houden* hebben vijf van de zeven onderzoeksvragen betrekking op het gebruik van middelen. Het onderzoek richt zich op vraagvariant 1. De functie is gegeven; in de exercities wordt nagegaan met behulp van welke middelen agent contrasten gebruikt (20), positief herkadert (22), OG-taal spreekt (24), krachten personifieert (25) en cliënten bijstuurt (26). In twee exercities uit deze groep richt het onderzoek zich tevens op vraagvariant 2. In 20 gaat het om de functionaliteit van contrastspiegeling en in 25 om het poppenspel.

Twee onderzoeksvragen betreffen de functionaliteit van het middel: vraagvariant 2. Het gaat om de omkering met *but* (23) en de markering met *so* (21). Het onderzoek in deze twee exercities richt zich tevens op vraagvariant 3. We beoordelen of de constatering van het panel dat agent ‘stelselmatig’ *so* gebruikt om een parafrase, samenvatting of conclusie te markeren (21) en agent met *but* het gesprek een OG-wending geeft (23) valide is.

In 20 is naast vraagvariant 1 en 2, ook 3 aan de orde. De vermeende functionaliteit van spiegeling en contrastspiegeling wordt gevalideerd. In de drie gevallen waarin sprake is van vraagvariant 3 gaat het om interne validering van het panelstandpunt.



Tabel 1. Overzicht exercises Afstemmen; omkaderd = uitgewerkt in dit hoofdstuk; niet omkaderd = uitgewerkt in de bijlage; grijs = meervoudige setting

Nr	Verschijnsel	Prot	Constatering panel	Onderzoeksvraag	Variant	Analyse	Begrenzing
1	Contact maken	1	Door agents optreden in de openingsfase ontstaat daadwerkelijk contact.	Hoe brengt agent contact met cliënt tot stand?	1	Kwalitatieve analyse van de eerste 27 seconden.	Fase Contact, episode Algemene krachthbronnen (00:03 - 00:30).
2	Verbaal aansluiten	1	Agent maakt regelmatig gebruik van cliënts vocabulaire en realiseert daarmee aansluiting.	Hoe vaak citeert agent uit cliënts vocabulaire en wat zijn de alternatieven om aansluiting te realiseren?	1, 3	Kwantitatieve analyse van agents woordkeuze; vergelijking met eerder onderzoek en omvangrijker eenheden.	Fase Context, episodien Terugblik en Helpende krachten; fase Analyse, episode Waarschuwingssignalen; fase Houvast, episode Zekerheden.
3	Werkrelatie opbouwen	2	Agent zorgt voor de ontwikkeling van een consulterende relatie naar een co-expertrelatie.	Hoe manifesteert zich de consulterende en hoe bewerkstelligt agent een co-expertrelatie?	1	Kwalitatieve analyse van de handelingen die de werkrelatie beïnvloeden.	Fasen Context en Doel en Evaluatie.
4	Coöpereren	2	Agent investeert in coöperatie met cliënten.	Hoe komt coöperatie tot stand en hoe wordt zij onderhouden?	1	Kwalitatieve analyse van op coöperatie gerichte handelingen.	Fasen Observatie, Differentiatie en Opdracht.
5	Geloofwaardig zijn	2	Agent geeft haar observaties in de feedbackfase op een geloofwaardige manier terug.	Welke middelen gebruikt agent om haar observaties in de feedbackfase geloofwaardig terug te geven?	1, 3	Kwalitatieve analyse van de eerste 16 seconden feedback.	Fase Feedback (06:21 - 06:37).

6	Ruimte laten	3	Agent laat regelmatig stiltes vallen, waardoor er ruimte ontstaat voor concentratie.	2	Welke functies zijn gemeenschappelijk met stiltemomenten (> 1 sec) en hoe benut agent deze OG?	2	Kwalitatieve analyse van stiltemomenten (> 1 sec).	Fasen Contact, Doel, Terugblik en Differentiatie 4-6.
7	Betrokkeningen Benutten	4	Agent appelleert doelgericht aan de onderlinge betrekkingen van actanten.	1	Hoe bewerkstelligt agent dat de onderlinge betrekkingen een OG-rol vervullen?	1	Kwalitatieve analyse van de handelingen die zijn appellieren aan de onderlinge betrekkingen?	Fase Context 1, episode Algemene krachtbrommen en Impact problematiek 1; fase doel, episode Verkenning onwenselijkheden.
8	Beurten toedelen	4	Agent geeft actanten in gelijke mate gelegenheid zich uit te spreken.	1	Hoe deelt agent de beurten toe, wat is de omvang van ieders bijdrage en wat maakt agents optreden OG?	1	Kwantitatieve analyse van de verdeling van de beurten en de omvang ervan in OG-perspectief.	Alle fasen.
9	Feedback verdelen	5	Agent geeft alle actanten gelijkwaardig feedback	1	Hoe brengt agent de feedback in evenwicht?	1	Kwalitatieve analyse van de handelingen die de feedback in evenwicht brengen.	Fasen Feedback en Opdracht.
10	Loyaliteit benutten	5	Agent doet een appel op de loyaliteit van strijdende partijen.	1	Hoe benut agent de loyaliteit die tussen de strijdende partijen bestaat?	1	Kwalitatieve analyse van de handelingen die loyaliteit teweegbrengen.	Alle fasen.
11	Complementair optreden	5	Agent neemt af en toe de positie in van een deskundige.	1	Hoe positioneert agent zich in de loop van het gesprek?	1	Kwalitatieve analyse van agents positionering.	Alle fasen.

*Tabel 2. Overzicht exercitities Richting bepalen; omkaderd = uitgewerkt in dit hoofdstuk; niet omkaderd = uitgewerkt in de bijlage; grijs = meervoudige setting*

<i>Nr</i>	<i>Verschijsel</i>	<i>Prot</i>	<i>Constatering panel</i>	<i>Onderzoeksvraag</i>	<i>Variant</i>	<i>Analyse</i>	<i>Begrenzing</i>
12	Doelen verkennen	1	Agent stuurt aan op precisering van cliënt's doelen.	Hoe beweegt agent cliënt ertoe om zijn doelen te preciseren?	1	Kwalitatieve analyse van de middelen die agent inzet om doelprecisering te realiseren.	Alle fasen.
13	Voorsorteren	1	Agent verwerkt een presuppositie in de vraagstelling.	Wat houdt de presuppositie in, wat is de functie en wat zijn de variatiemogelijkheden?	1, 2	Kwalitatieve analyse van voorbeelden.	<i>Helpende krachten en Risco's uit de fase Context en de episoden Kansen en bedreigingen uit de fase Analyse.</i>
14	Controle toedichten	1	Agent dicht cliënt controle toe over zijn eigen gedrag.	Welke woorden benut agent om cliënt controle toe te dichten over zijn gedrag?	1, 2	Kwantitatieve analyse van woorden die cliënt controle toedichten en alternatieven.	Alle fasen.
15	Selectief focussen	2	Agent beperkt observaties tot 'all the good things you are doing'.	Hoe manifesteert agents selectieve focus zich?	1	Kwalitatieve analyse van agents handelingen tijdens instructie, observatie en feedback.	Fasen <i>Observatie, Feedback en Differentiatie</i> .
16	Gespreksdoel vaststellen	3	Agent bepaalt met de doelstellingsvraag het OG-gespreksverloop	Welke elementen maken de doelstellingsvraag bepalend voor het OG-gespreksverloop?	1	Kwalitatieve analyse van de bepalende elementen uit de doelstellingsvraag.	Fase <i>Doel</i> .
17	Faciliteren	3	Agent verwerkt richtinggevende woorden in de vragen.	Met welke woorden faciliteert agent zijn vragen en hoe frequent gebeurt dat?	1	Kwalitatieve en kwantitatieve analyse van de wijze waarop agent vragen faciliteert.	Fasen <i>Doel, Differentiatie I en Context</i> .

18	Keuzes maken	3	Agent maakt doelgerichte keuzes uit de context (vgl. voorb.). Agent vraagt bij herhaling naar de details van de krachtbron en/of het succes.	Welke keuzes maakt agent en hoe brengt hij deze tot stand? Is zijn rol volgend, sturend of allebei? Wat voor soort vragen stelt agent en welke soort gebruikt hij het meeste?	1	1	Kwalitatieve analyse van agents keuzepatronen.  Kwantitatieve analyse van vier soorten vragen.	Fasen <i>Coniact</i> , <i>Doel</i> en <i>Differentiatie 1</i> .  Alle fasen.
19	Bijzonderheden opsporen	3			1	1		

Tabel 3. Overzicht exercitities Richting bepalen;  
 omkaderd = uitgewerkt in dit hoofdstuk; niet omkaderd = uitgewerkt in de bijlage; grijs = meervoudige setting

Nr	Verschijsel	Prot	Constatering panel	Onderzoeksvraag	Variant	Analyse	Begrenzing
20	Contrasteren	1	Agent spiegelt zich non-verbaal en verbaal aan cliënt; contrast-woorden geven cliënts successen extra accent.	Welke middelen gebruikt agent om verbale spiegeling, non-verbale spiegeling en contrastspiegeling te benutten en welke OG-functies zijn daarmee zijn gemoeid.	1, 2, 3	Kwalitatieve analyse van voorbeelden waarin sprake is van non-verbale en verbale spiegeling en het gebruik van contrastwoorden.	Non-verbaal: alle fasen. Verbaal: fase <i>Contact</i> , episode <i>Algemene krachtenbronnen</i> en fase <i>Context</i> , episodes <i>Terugblik</i> en <i>Helpende krachten</i> . Contrast: fase <i>Context</i> , episode <i>Helpende krachten</i> en <i>Risico</i> 's en fase <i>Analyse</i> , episodes <i>Kansen</i> en <i>bedreigingen</i> . Alle fasen.
21	Markeren	1	Agent markeert met <i>so</i> stelselmatig een parafraze, samenvatting of conclusie.	Wat markeert agent met <i>so</i> en is de functie van de elementen telkens dezelfde?	2, 3	Kwantitatieve analyse van <i>so</i> als marker van OG-functies.	Alle fasen.
22	Positief herkaderen	2	Agent plaatst feedback in een OG-kader.	Door welke ingrepen zorgt agent voor positieve inkadering van feedback?	1	Kwalitatieve analyse van feedback door agent.	Fase: <i>Feedback</i> .
23	Omkeren	4	Agent gebruikt <i>but</i> om het gesprek een OG-wending te geven.	Wat zijn de functies van <i>but</i> en hoe maken actanten er gebruik van?	2, 3	Kwantitatieve analyse van de diverse wijzen waarop <i>but</i> gebruikt wordt door de actanten.	Alle fasen.
24	OG-taal spreken	4	Agent en cliënten bedienen zich van respectievelijk <i>problem talk</i> en <i>solution talk</i> .	Hebben agent en cliënten een specifieke en onderscheidende woordkeuze in relatie tot problemen en	1	Kwantitatieve analyse van probleemgerichte woorden en OG-woorden door agent en cliënten.	Alle fasen.

25	Krachten personifiëren	4	Agent personificeert cliënts krachtbronnen m.b.v. handpoppen.	Welke functies zijn gemeoid met het poppenspel en met welke middelen wordt de overdraacht tot stand ge- bracht?	1, 2	Kwalitatieve analyse van de voorbereiding en uitvoering van het poppenspel.	Fasen <i>Contact, Context 1, Toekomst- oriëntatie, Differentiatie 1</i> en <i>Hel- pers</i> .
26	Bijsturen	5	Agent stuurt het ver- haal van cliënten gere- geld bij.	Hoe stuurt agent het verhaal van cliënten bij en hoe rea- geren cliënten daarop?	1	Kwantitatieve analyse van vijf bijsturingsvarianten.	Fasen <i>Contact</i> , episode <i>Doelstellings- vraag</i> en fasen <i>Context, Veranderingen, Toekomstoriëntatie</i> en <i>Looruit- gang</i> .

## 6. VOORBEELDEN VAN EXERCITIES

Om de toedracht te schetsen van de analyse en de dataverwerking lichten we uit elke groep enkele voorbeelden. Met de keuze geven we tevens een representatie van:

- 1) de meester – Berg, De Shazer of Steiner;
- 2) het protocol – 1, 2, 3, 4 of 5;
- 3) de setting – enkelvoudig of meervoudig;
- 4) de aard van het onderzoek – kwalitatief of kwantitatief;
- 5) het verschijnsel – zie hoofdstuk 3 paragraaf 7.2

Afstemmen:

- Kim Berg, protocol 1, enkelvoudig, kwantitatief: *Verbaal aansluiten*;
- Kim Berg, protocol 2, meervoudig, kwalitatief: *Werkrelatie opbouwen*.

Richting bepalen:

- Kim Berg, protocol 1, enkelvoudig, kwalitatief: *Voorsorteren*;
- De Shazer, protocol 3, enkelvoudig, kwalitatief: *Keuzes maken*;
- De Shazer, protocol 3, enkelvoudig, kwantitatief: *Bijzonderheden opsporen*.

Richting houden:

- Kim Berg, protocol 1, enkelvoudig, kwantitatief: *Markeren*;
- Steiner, protocol 4, meervoudig, kwantitatief: *OG-taal spreken*;
- Steiner, protocol 4, meervoudig, kwalitatief: *Krachten personifiëren*;
- Kim Berg, protocol 5, meervoudig, kwalitatief: *Bijsturen*;

De overige exercities staan in de bijlage *Exercities*, achterin dit boek. Alle exercities beginnen met een korte vermelding van de bron en de context. Aan het eind van de exercities staan de opbrengsten, die de opmaat vormen naar de paragrafen 8-13 van dit hoofdstuk.

### 7.1 Afstemmen: Verbaal aansluiten

Protocol 1, exercitie 2

Agent: I = Insoo Kim Berg

Cliënt: 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. Hij is ook erg 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.

### Inleiding

Het panel constateert dat I in de eerste episode regelmatig gebruikmaakt van cliënts vocabulaire en dat zij daarmee op verbaal niveau aansluiting realiseert. En aansluiting wijst op afstemming. We vroegen ons af hoe vaak agent citeert uit cliënts vocabulaire en wat de alternatieven zijn om aansluiting te realiseren. Verder intrigeerde ons de vraag of er in dit opzicht verschil is tussen OGW en andere cliëntgerichte benaderingen.

We onderzochten gedetailleerd hoe verbale aansluiting tot stand gebracht wordt. Daartoe verzamelden we de formuleringen van I in de openingssequentie (00:03-01:12) uit de episode *Algemene krachtbronnen*. De definitie van *formulering* namen we over van Bavelas & Healing, 2010: ‘One type of specific listener response is a *formulation*, where the listener talks about or comments on what the other person has said earlier’ (p. 8). In een formulering kan agent een deel van wat C heeft ingebracht weglaten, benadrukken of er iets aan toevoegen. We maakten onderscheid tussen vier typen formuleringen. De definities zijn:

- *Letterlijk*: citaat;
- *Deiktisch*: voornaamwoordelijke verwijzing;
- *Aangepast*: equivalent, verbuiging, grammaticale aanpassing;
- *Toegevoegd*: anders geformuleerd.

Ter validering vergeleken we onze resultaten met bestaande onderzoeksgegevens van Bavelas et al. (2009), waardoor ook een vergelijking in de breedte, dat wil zeggen met andere gesprekstherapeutische benaderingen, mogelijk werd. Ten slotte gingen we na of de verbale aansluiting ook optreedt in omvangrijker eenheden. Daartoe analyseerden we vier extra episodes: twee uit de tweede fase, één uit voorlaatste en één uit de laatste fase van het protocol.

### Formuleringen

In tabel 4 zien we welke typen formuleringen in de eerste 69 seconden van de episode *Algemene krachtbronnen* worden gebezigd.

Tabel 4. Formuleringen in sequentie 00:03-01:12;

legenda: **letterlijk** (vet = aansluiting i; origineel = dun c); **deiktisch** (vet = aansluiting i); **aangepast** (vet = aansluiting i); **toegevoegd** (vet = aansluiting i)

Actant	Nr	Transcript
I	1	Uh Carl, uhm, what, uhm, what is your best subject in school?
C	2	My <b>best</b> subject so far, right now is, has to be <b>math</b> <b>or</b> <b>algebra</b> 2.
I	3	<b>Math</b> <b>and</b> <b>algebra</b> .

- C 4 Or just algebra 2 period.  
 I 5 Algebra 2.  
 C 6 Yeah.  
 I 7 Oh, what's algebra 2?  
 C 8 (lacht)  
 I 9 It's been a long time since I took math or algebra.  
 C 10 Well uhm, it's like, kind of like a process.  
 11 When you're in junior high, you take pre-algebra.  
 12 It's like written math, kind of like you use factoring, solving, and grouping.  
 13 It's basically like a process of elimination and all that.  
 I 14 Oh.  
 C 15 And then you move up. Like when you get to high school.  
 I 16 Yeah  
 C 17 You'll take algebra 1, the actual algebra; then you take geometry, which I don't like (lachend), and then you take algebra 2.  
 I&C 18 (lachen)  
 C 19 And then uh, then you take uh algebra2.  
 I 20 Oh, so that's what you're taking now.  
 C 21 Yeah, and I like it.  
 I 22 (onderbrekend) And that's what you're best at?  
 C 23 Yeah.  
 I 24 (onderbrekend) That's what you're best at?  
 C 25 I'm making all A's on it.  
 I 26 You're making all A's on that?  
 C 27 Yeah.  
 I 28 (na stilte) So you must be a very smart young man.

### Telgegevens

Telling van de onderscheiden typen bracht aan het licht dat het aantal letterlijke vermeldingen in deze sequentie het grootst is. Opgeteld zijn de resultaten als volgt: letterlijk 19, deiktisch 7, aangepast 11 en toegevoegd 9. In tabel 5 zijn de telgegevens verwerkt.

Tabel 5. Letterlijke vermeldingen in 00:03 - 01:12

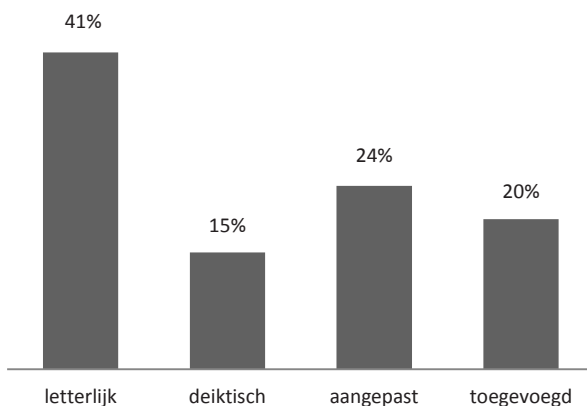
Letterlijk	Deiktisch	Aangepast	Toegevoegd
math	that	and	now
algebra	what	's	you
Algebra	that	're	must
2	what	taking	be
algebra	That	's	a
2	what	're	very
math	that	'at	smart
or		's	young
algebra		're	man
you		at	
you		're	
best			
you			
best			

You  
making  
all  
A's  
on

---

De percentageverdeling over de vier formuleringsvarianten is ondergebracht in figuur 2.

Figuur 2. Formuleringsvarianten in 00:03-01:12.



#### Verschillen en overeenkomsten

Bavelas et al. (2009) hebben deze passage al eens geanalyseerd. Waar hun categorisering afwijkt van de onze hebben we dat in tabel 4 duidelijk gemaakt. Een gekleurd vlak verwijst naar de kleur die Bavelas et al. gebruiken; een vlak  geeft aan dat zij op die plaats geen kleurindicatie had gegeven. De verschillen zijn klein; toch zetten we ze hier even op een rijtje:

- in 2 zijn *math or algebra* de woorden van C. *or* kan dus geen alternatieve formulering zijn. De verklaring is vermoedelijk gelegen in opmerking 3.
- in 2 is *best* het origineel waar in 22 en 24 op teruggegrepen wordt.
- in 3 zegt I: *Math and algebra*; daar wijkt zij af van C, die in 1 *or* zegt.
- in 20 is niet alleen, -'s, maar zijn ook -'re en *taking* aangepast.
- in 20 is *now* geen citaat, omdat C het niet gezegd heeft; het is toegevoegd.
- in 24 is *you* een herhaling van *you* uit 17 en 19.
- in 26 is *'re* is niet letterlijk aangehaald; het is een aanpassing die teruggrijpt op C's '*m* in 25.

Tot zover de verschillen. Er zijn meer overeenkomsten. De uitkomst van ons frequentieonderzoek, vergeleken met Bavelas et al., kan als pars pro toto worden opgevat. Het onderzoek van Bavelas et al. (2009) 'emphasizes the importance of using

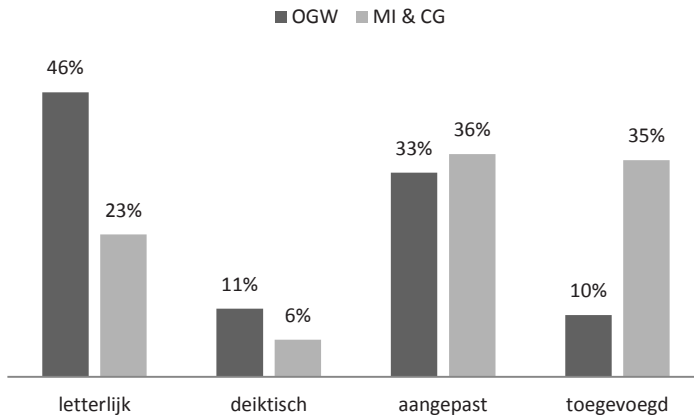
the client's language rather than inserting the therapist's interpretations' (Bavelas in Franklin, 2012, p. 157). In de geanalyseerde openingssequentie van dit protocol wordt die conclusie onderlijnd.

#### Vergelijking in de breedte

Het onderzoek van Bavelas et al. is veel breder van opzet. Zij vergeleek de formuleringen uit het begin van vijf expertsessies in drie gesprekstherapieën: Motivational Interviewing (Miller), Cognitieve Gedragstherapie (Meichenbaum en Lichtenberg) en OGW (Kim Berg en Korman). Bavelas et al. analyseerden 'a meaningful section around 5 minutes long', waarbij 'meaningful' inhoudt 'that the therapist and client finished whatever topic they were on after 5 minutes' (Bavelas, 2012 a).

De uitkomst was dat Korman en Berg (OGW) beduidend meer letterlijke woorden (46% : 23%) en deiktische woorden (11% : 6%), een vergelijkbaar aantal aangepaste woorden (33% : 36%) en minder toegevoegde woorden (10% : 35%) gebruiken. De conclusie van Bavelas et al. is dat OGW verbaal nauwer aansluit bij de taal van cliënt dan MI en CG. De percentages uit het onderzoek van Bavelas et al. (2009) zijn ondergebracht in figuur 3.

*Figuur 3. Percentages verbale aansluiting in Motivational Interviewing (MI) + Cognitieve Gedragstherapie (CG) vergeleken met OGW. Bron: Bavelas et al. (2009).*



#### De rest van het protocol

Om erachter te komen of de verdeling ook voor de rest van het protocol geldt, analyseerden we nog vier episodes:

- 1) uit fase *Context* episode *Terugblik* (01:40-05:46);
- 2) uit fase *Context* episode *Helpende krachten* (05:47-14:50);
- 3) uit fase *Analyse* episode *Waarschuwingssignalen* (22:22-25:46);
- 4) uit fase *Houvast* episode *Zekerheden* (25:47-34:50).

Binnen de episodën is slechts gekeken naar formuleringen uit dezelfde episode. Het is denkbaar dat agent woorden uit een eerdere episode hergebruikt, maar die zijn buiten beschouwing gelaten. De resultaten zijn verwerkt in tabel 6; ze betreffen de aanwezigheid van de vier varianten in procenten.

Tabel 6. Percentages varianten in vier episodën

	1 <sup>e</sup> episode	2 <sup>e</sup> episode	3 <sup>e</sup> episode	4 <sup>e</sup> episode
<i>Letterlijk</i>	56	31	49	29
<i>Deiktisch</i>	23	45	24	29
<i>Aangepast</i>	8	7	16	22
<i>Toegevoegd</i>	13	17	11	20

In de vier geanalyseerde episodën gaat de getotaliseerde uitkomst van *Letterlijk* en *Deiktisch* (Van Dijk 72%) ver uit boven de andere gesprekstherapieën (Bavelas MI en CGT 29%). Daarentegen blijft *Toegevoegd* (Van Dijk gemiddeld 15%) achter bij de andere gesprekstherapieën (Bavelas MI-CGT 35%). Per episode zien we wel wat fluctuaties, maar ook dat de trend zich voortzet. OGW scoort gemiddeld hoger in *Letterlijk* en *Deiktisch*, en gemiddeld lager in *Toegevoegd* dan MI en CGT.

### Conclusie

Een analyse door Bavelas et al. (2009) bracht aan het licht dat OGW meer gebruikmaakt van verbale aansluiting dan andere gesprekstherapieën. De uitkomsten van ons onderzoek bevestigen die uitkomst. Hij doet zich niet alleen voor in de opening; we troffen hem ook aan in vier andere episodën, verdeeld over het hele protocol. In tabel 7 zetten we de verzamelde percentages op een rijtje.

Tabel 7. Percentages varianten in Bavelas OGW, Bavelas MI en CGT en Van Dijk in opening en Van Dijk in vier over het protocol verspreide episodën

	Bavelas OGW	Van Dijk opening	Van Dijk 1 <sup>e</sup> episode	Van Dijk 2 <sup>e</sup> episode	Van Dijk 3 <sup>e</sup> episode	Van Dijk 4 <sup>e</sup> episode	Bavelas MI-CGT
Letterlijk	46	41	56	31	49	29	23
Deiktisch	11	15	23	45	24	29	6
Aangepast	33	24	8	7	16	22	26
Toegevoegd	10	20	13	17	11	20	35

De conclusie uit dit alles is dat OGW meer gebruikmaakt van verbale aansluiting dan vergelijkbare gesprekstherapieën. De alternatieven zijn: deiktisch (meer), aan-

gepast (gelijk) en toegevoegd (minder). Agent zoekt zo veel mogelijk letterlijk aansluiting bij cliënts vocabulaire. Dat geldt voor het hele protocol.

Het panel heeft dus terecht opgemerkt dat agent op verbaal niveau aansluiting realiseert. Dat is zowel intern als extern gevalideerd.

### Opbrengst

Verbale aansluiting is eigen aan OGW. Dat geldt niet alleen voor het begin van een sessie, maar blijft ook in de rest van het van OG-gesprek van kracht. Als agent wil afstemmen op cliënts vocabulaire, moet hij:

- woorden letterlijk uit het verhaal van cliënt overnemen:
  - *math, algebra, algebra 2, best;*
- voornaamwoorden gebruiken die naar de cliëntinbreng verwijzen:
  - *that, what;*

## 7.2 Afstemmen: Werkrelatie opbouwen

### Protocol 2, exercitie 3

Agent: I = Insoo Kim Berg

Cliënten: 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* (WAWW), 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.

### Inleiding

Het panel merkt op dat agent zorgt voor de ontwikkeling van een consulterende relatie naar een co-expertrelatie. We vroegen ons af hoe zich de consulterende werkrelatie manifesteert en hoe agent een co-expertrelatie bewerkstelligt. Dus analyseerden we de uitingen die de werkrelatie beïnvloeden in de fasen *Context en doel* en *Evaluatie*; het zijn de fasen waarin agent (I) zich rechtstreeks met Ju en Jo verstaat, respectievelijk de eerste en de laatste uit dit protocol. Voor een analyse van de werkrelatie met de leerlingen verwijzen we naar de exercities *Coöperatie* (zie bijlage *Exercities*).

### Achtergrond

Cauffman & Van Dijk (2009) presenteren een *flowchart*, die vier werkrelaties tussen agent en cliënt weergeeft. Voor de details verwijzen we naar hoofdstuk 1; hier volstaan we met een korte indicatie van de vier mogelijkheden:

- 1) de vrijblijvende werkrelatie: er is geen hulpvraag;
- 2) de zoekende werkrelatie: er is een onwerkbaar hulpvraag;
- 3) de consulterende werkrelatie: er is een werkbaar hulpvraag, maar betrokkene is niet in staat (meer) zijn krachtbronnen te gebruiken;
- 4) de co-expert werkrelatie: er is een werkbaar hulpvraag én betrokkene is in staat zijn eigen krachtbronnen te gebruiken.

Er is sprake van een opklimmende reeks: weet cliënt in de vrijblijvende werkrelatie (nog) niet goed wat hij wil, in de co-expert werkrelatie is dat geenszins het probleem. De positie op de flowchart bepaalt de handelwijze van agent. Cauffman & Van Dijk (2009) wijden er een heel hoofdstuk aan (pp. 82-118). Zij roepen hulpverleners op de werkrelatie met hun cliënten zo accuraat mogelijk in te schatten: ‘Als je een fout maakt in de positiebepaling, is de kans groot dat je interventies gaat doen die niet zullen aanslaan’ (p. 119). Daarom introduceren zij een *voorzichtigheidsregel*: ‘als je twijfelt op welk niveau je werkrelatie zich bevindt, doe dan eerst interventies die passen bij een stapje terug in de flowchart’ (p. 118).

Volgens het panel is er in dit protocol sprake van een zich ontwikkelende werkrelatie. We zullen nagaan wat de aard van de werkrelatie tussen I en de leerkrachten is, hoe deze zich ontwikkelt en tot welk niveau.

#### Terreinverkenning

We volgen het optreden van I en cliënten op de voet. In tabel 8 zijn de eerste 139 seconden van de fase *Context en doel* ondergebracht.

Wat opvalt in deze openingsscène is dat I begrip toont voor de problematiek van Ju en Jo. Daarmee lijkt, zonder dat nog enig gevolg is gegeven aan deze verkenning, al heel wat druk van de ketel.

Tabel 8. Opening protocol 2: 00:03-02:22

Tijd	Actant	Verbale uiting	Non-verbale uiting I	Toelichting
00:03	I	I understand that, uhm, you would like some help with your classroom management?		Geïnteresseerd.
00:09	Ju	Uhum.		
00:09	Jo	Ja ja.		
00:10	I	Is that, uhm, my understanding, yeah? Okay.	I lacht en beweegt haar hoofd vragend op en neer.	Geïnteresseerd.



00:13 I

So, what is it that, how would you like your classroom to be different than how it is right now?

I beweegt linkerhand van links (ongewenste situatie) naar rechts (gewenste situatie).



00:21 V  
00:27 Jo  
00:32 V  
00:33 I

(Vertaling.)  
Ik denk dat het goed is om even een aantal elementen te noemen.  
(Vertaling.)  
Okay.

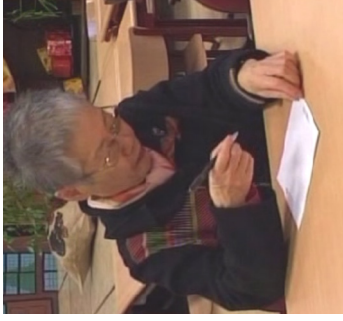
I luistert neutraal.

I knikt instemmend en houdt een aantekening in de aanslag.

Afwachtend.  
Instemmend.

00:36 I Okay.

Instemmend.



00:37 All right.  
00:38 Jo Een gebrek aan verdraagzaamheid. Dus de kinderen kunnen heel weinig van elkaar hebben.  
(Vertaling.)  
00:42 V Aha.  
00:45 I (Vervolg vertaling.)  
00:46 V Uhum.  
00:47 I Okay, it's all right.  
00:48 I Ze reageren heel snel op elkaar. Ik noem het eh, ja een leuk woord, het gummetjeseffect.  
00:56 V (Vertaling.)  
01:07 I Ah. Right.  
01:08 Ju Individueel zijn het allemaal schatten.  
01:10 V (Vertaling.)

Instemmend.

I beweegt wenkbrauwen (en hoofd) op en neer.


Instemmend.

I knikt, lacht en schrijft tegelijk.

Begrijpend.  
Begrijpend.

I knikt.

Begrijpend.

01:14	I	Mmm.	I trekt wenkbrauwen op.	Verwonderd.
01:15	Ju	Yeah. (lachend)	I lacht mee.	Ingenomen.
01:16	V	There's a lot irritation also. And it's like they know each other's weak spots and then they make use of it.		
01:31	I	Of course.		Begrijpend.
01:32	V	(Vervolg vertaling.)		
01:32	I	All children. Experts. Uhum. They are good. Aha.	I maakt pointing out-gebaar met duim en wijsvinger van rechterhand.	Herformulering met kenerspotentie.
				
01:38	Ju	En dat benoemen ze alleen, en ook al wijs je ze daarop: hè, probeer eens wat positiefs te zien of eh. Tja, 't is gewoon heel moeilijk.		
01:45	Jo	Wij krijgen dat niet voor elkaar		
01:47	V	So they approach, they keep approaching each other in a negative way.		
01:51	I	Aha.	I knikt.	Begrijpend.
01:52	V	So we tried to reward the children that behave well.		
01:55	I	Oh. Hm.	I knikt.	Begrijpend.

01:56	V	(Toevoeging: At the end of the lessons...)		
01:57	I	Aha.	I houdt hoofd tets scheef.	Begrijpend en nadenkend.
01:58	V	(Vervolg toevoeging, eindigend met: but it seems they don't care really.)		
02:00	Ju	We preken natuurlijk heel veel, en je probeert heel veel door middel van gesprekken dingen op te lossen, maar je ziet ook dat ze dat zat gaan worden, dat ze gewoon...		
02:08	V	So, we lecture a lot.		
02:12	Ju	Ze worden dat zat.		
02:13	V	(Toevoeging door vertaler, eindigend met: We talk a lot, we lecture a lot with the children.)	I lacht met blik gericht op Ju.	Bemoedigend.
02:16	I	Yeah.		
02:16	V	(Vergoeging: but eh, it's like they are getting immune for this. They don't...)		
02:21	Jo	Ja.		
02:22	Ju	Ja, dat is het goeie woord.	I knikt.	Begrijpend.

### Hulpvraag

Op 02:23 neemt I het woord. Ze begint met een compliment voor een krachtbron die allesbepalend is: de liefde voor kinderen.

Well, I can see, I mean the, you know, you just, I mean, the love of the children are there in both of you. You have such affection for the children, such passion for teaching.

Ju en Jo knikken en hummen instemmend. Dan volgt op 02:37 I's voorstel om tot de formulering van een hulpvraag te komen:

So, as a result of working with us, how are you hoping, what kind of outcome are you looking for? How could it...?

Ju laat er op 02:45 geen twijfel over bestaan:

Voor mij is het belangrijkste, dat de kinderen op een positieve manier met elkaar omgaan.

De vertaler vertaalt het en voegt er op 03:01 aan toe:

...so that we can do a good teaching, in a good atmosphere.

I zegt 'okay', Ju en Jo stemmen in, I knikt dat ze het begrepen heeft en schrijft iets op haar blocnote. De opname herbegint na een montagebreak op 03:15 met de vertaler:

... and that they respect, respect most of the children and that they keep to their task.

I knikt dat ze het begrepen heeft en schrijft. Dan volgt opnieuw een break. I deelt op 03:22 mee:

Sure, all right. I ran out of questions.

I ondersteunt die mededeling met het schudden van haar hoofd, het heffen van haar rechterhand (waarmee ze tot dan toe aantekeningen had gemaakt) en een lach naar Ju en Jo.

### Commentaar

Het is opmerkelijk dat I, na de contextverkenning, niet op het probleem ingaat, maar Ju en Jo aanspreekt op hun diepste motivatie. Ze appelleert aan de (misschien wel belangrijkste) krachtbron van deze leerkrachten: de liefde voor kinderen. Het is de krachtbron die cliënten uit het oog verloren lijken te hebben: zij focussen op het probleemgedrag van hun leerlingen. I's opmerking is een compliment aan cliënten en legt een bodem onder het vervolg van de samenwerking. De vraag naar het einddoel, direct bij de start (00:13), maakt plaats voor een concrete, relationeel bepaalde toespeling op de hulpvraag (02:37): wat moet de uitkomst zijn nadat je met *ons* hebt gewerkt? I introduceert een wij-verband: 'working with *us* (...)'. Of ze daarmee doelt op de initiatiefnemers van het WAWW-project, op haar en de vertaler of op haar alleen (pluralis majestatis) is niet te achterhalen. Het antwoord door Ju en Jo maakt duidelijk welke kant het op moet. Ze weten wat ze willen, beschikken over

krachtbronnen, maar weten die niet meer te benutten. Er is sprake van een *consulterende werkrelatie*. Cauffman & Van Dijk (2009) preciseren:

Is de ander in staat zijn krachtbronnen te gebruiken? Als het antwoord ‘nee’ is, komen we in een consulterende werkrelatie terecht. Die leerlingen en/of medewerkers komen ons consulteren met de vraag hoe ze opnieuw toegang kunnen krijgen tot en gebruik kunnen maken van hun sterke punten (die sowieso in hun leven voorhanden zijn). Ze geven ons het mandaat om te interveniëren en zijn bereid om onze suggesties te accepteren. (p. 111).

### Werkrelatie 1

De acties van agent zijn:

- teruggrijpen op voorinformatie: ‘I understand that...’;
- vragen naar cliëntdoel: ‘How would you like your classroom to be different?’
- instemmen met cliënt’s behoefte aan contextverkenning: ‘Okay. Okay. All right’;
- aandachtig luisteren, begrip tonen en aantekeningen maken: verbale en non-verbale luisterresponsen;
- cliënten complimenteren met essentiële krachtbron: ‘the love of the children’;
- hulpvraag en -aanbod aan de orde stellen: ‘As a result of working with us, (...) what kind of outcome are you looking for?’
- concluderen dat alles duidelijk is: ‘I ran out of questions’.

De verbale en non-verbale middelen die agent gebruikt, zijn:

- *verbaal*: de juiste vraag op het juiste tijdstip, compliment, herformulering, luisterrespons (waaruit erkenning, instemming, verwondering en begrip spreekt);
- *non-verbaal*: houding, gebaar, lach, aantekeningen, luisterrespons (waaruit erkenning, instemming, verwondering en begrip blijkt).

### Tussenstap

Na de eerste ontmoeting met de leerkrachten brengt I een bezoek aan de klas. I inventariseert succesmomenten en geeft daar feedback op. Het (gedrags)niveau van de klas wordt ingeschaald en met de leerlingen wordt afgesproken dat zij zich, samen met hun leerkrachten, gaan inzetten om een score van 8,5 te handhaven (zie exercitie *Coöperatie*). De aanpak stemt overeen met de WAWW-methode en werkt als een model voor de leerkrachten (die achterin de klas zitten). Door voor te doen hoe de methode werkt, creëert I voor de leerkrachten een nieuw referentiekader.

### Evaluatie

De laatste fase van het protocol, de *Evaluatie*, bevat de *Leerpunten*. We treffen I weer aan tafel met de leerkrachten en de vertaler. I vraagt op 11:32 haar gesprekspartners naar een reactie op de interventie in de klas. Haar houding is afwachtend, armen over elkaar, geleund op de tafel. Ju en Jo, de handen ineengeslagen, respectievelijk gevouwen op tafel, betonen zich ‘verbaasd’ en ‘blij’ met de opstelling van de leerlingen. Zelfs de ‘children who are dominant’ hebben zich coöperatief ge-

dragen: ‘They were doing a good job’. Tijdens de toelichting door Ju en Jo reageert I bevestigend door met haar hoofd op en neer te bewegen en beurtelings *hm* (11:52), *right* (11:57), *yeah* (11:59), *yeah* (12:00) terug te geven. Op 12:02 legt I uit waar het haar om begonnen is:

Most of the children are accustomed to having the teacher evaluate them (handgebaar van links over rechts) . Now we want to teach the children how to evaluate their own behavior (rollende beweging van beide handen). So they take more responsibility on their own behavior.

### Toekomstperspectief

Op 12:17 geeft I enkele operationele adviezen.

So then next we will do this few times. Then we start to gradually...; get them to figure out. We already started with eight point five. Uhm so, and then get them to say: what would eight point look like, what would nine point look like, what would ten look like? So when it’s their goal (rollende handbeweging), they are more likely to be responsible to each other (handbeweging heen en weer) .

Het beeld gaat op zwart: hier eindigt de videoregistratie.

### Commentaar

I is geconsulteerd en haar interventie heeft succes gehad. Nu is het tijd om te onderbouwen wat er zich in de klas heeft afgespeeld en daar enkele didactische adviezen aan te verbinden. I neemt het woord als deskundige; uit figuur 4 blijkt ‘spreekt’ haar toewijding.

*Figuur 4. Toewijding.*



Nu Ju en Jo zo ‘blij’ en ‘verrast’ zijn, wordt nog een ijzer gesmeed: het overdragen van verantwoordelijkheid. De kern van I’s boodschap is: kinderen zijn verantwoordelijk voor hun gedrag. Het is niet alleen een pedagogische opvatting die ze hier ten beste geeft, het is ook een boodschap aan Ju en Jo.

Wat volgt, is een uiteenzetting over de gebruikte methodiek en het beoogde perspectief: visualisatie met behulp van schaalposities. I reflecteert in wij-verband. In ‘Now

we want to teach the children to evaluate their own behavior' lijkt het nog om de WAWW-initiatiefnemers te gaan, in 'We've already started with eight point five' is sprake van een gedeelde ervaring: zo verging ons dat daarstraks.

Nu zijn 'wij' de experts, in retrospectief weliswaar, maar er is een les voor de toekomst in vervat. Ju en Jo kunnen ermee verder: 'Then we start gradually get them to figure out.' Daarmee wordt het stokje doorgegeven. Deze overdracht vindt zijn basis in de bereidheid van de leerkrachten mee te werken aan iets wat kennelijk tot succes leidt. Dus helemaal aan het slot worden Ju en Jo mededeskundigen, ofwel co-experts. We kunnen concluderen dat we een hogere trede bereikt hebben op de flowchart: de co-expert werkrelatie. Daarover schrijven Cauffman & Van Dijk (2009):

Als de vierde startvraag, of de ander in staat is zijn krachtbronnen te gebruiken, positief kan worden beantwoord, komen we terecht in een werkrelatie die gekenmerkt wordt door een hoge dosis wederkerigheid: de co-expertrelatie. De hulpvraag is helder, de doelen zijn werkbaar en er zijn voldoende beschikbare krachtbronnen. Je kunt je afvragen waar de ander jou (nog) voor nodig heeft. Misschien alleen ter aanmoediging (p. 115).

## Werkrelatie 2

De acties van agent zijn:

- vragen om reacties op de WAWW-aanpak: 'What is your reaction?'
- aandachtig luisteren: diverse verbale en non-verbale luisterresponsen;
- de gedemonstreerde methodiek toelichten: 'We want to teach the children to evaluate their own behavior';
- methodiek en perspectief toelichten: 'So they take more responsibility';
- formuleringen gebruiken waarin de leerkrachten worden geïncorporeerd: 'We've already started with eight point five';
- adviezen geven voor het vervolg: 'We start gradually get them to figure out'.

De verbale middelen die agent gebruikt, zijn:

- *verbaal*: korte vraag, uitleg en instructie, wij-formulering;
- *non-verbaal*: luisterrespons (waaruit begrip spreekt en aanmoediging om door te gaan), mimiek en gebaren (waaruit toewijding spreekt).

## Conclusie

Er is overwegend sprake van een *consulterende werkrelatie* tussen agent en leerkrachten. Die wordt van de zijde van agent gekenmerkt door verkenning van het doel, de context en de hulpvraag. Door de WAWW-methode te demonstreren laat agent cliënten zien dat het observeren en registreren van succesmomenten feitelijk hetzelfde is als het aanboren van krachtbronnen. Het enthousiasme van de leerkrachten vormt de opmaat naar de overdracht van deskundigheid en een aantal operationele adviezen. Het wij-verband duidt op een hogere positie op de *flowchart*: de *co-expert werkrelatie*. Het hele gesprek staat in het teken van deze ontwikkeling. Vermoedelijk zijn er variaties denkbaar, maar in grote trekken heeft zich een patroon aangediend.

## Opbrengst

Als agent een *consulterende werkrelatie* OG wil benutten, staan hem de volgende handelingen ten dienste:

- vragen wat cliënten anders zouden willen:
  - *You would like some help with your classroom management? how would you like your classroom to be different than how it is right now?*
- als cliënten geen doel noemen, gelegenheid geven context te verduidelijken:
  - *okay, all right* (verbaal);
  - instemmend knikken (non-verbaal);
- interesse tonen in verhaal van cliënten:
  - *All children. Experts. Uhum. They are good. Aha. Yeah* (verbaal).
  - Aantekeningen maken en begrijpend knikken en lachen (non-verbaal).
- compliment geven voor belangrijke krachtbron: betrokkenheid:
  - *Well, I can see (...) the love of the children are there in both of you. You have such affection for the children, such passion for teaching;*
- informeren naar concrete hulpvraag:
  - *What kind of outcome are you looking for?*
- demonstreren hoe je krachtbronnen kunt observeren, registreren en evalueren:
  - WAWW-project in de klas

Als agent wil investeren in een *co-expert werkrelatie*, staan hem de volgende handelingen ten dienste:

- cliënten als collega-deskundigen aanspreken (*wij*):
  - *Now we want to teach the children how to evaluate their own behavior;*
- methodiek en perspectief toelichten:
  - *We want to teach the children to evaluate their own behavior.*
  - *So they take more responsibility on their own behavior;*
- praktische aanwijzingen geven voor de toekomst:
  - *So then next we will do this few times. Then we start to gradually...; get them to figure out.*

### 7.3 Keuzes maken: Voorsorteren

Protocol 1, exercitie 13

Agent: I = Insoo Kim Berg

Cliënt: 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. Hij is ook erg 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.

### Inleiding

In een artikel over vraagformulering citeren McGee en Babelas (2005) Nobelprijswinnaar Isaac Isador Rabi (1898-1988): ‘There are questions which illuminate, and there are those that destroy. (We should) ask the first kind’ (p. 382). Zij schetsen het belang van de presuppositie in dit verband:

In most cases of natural conversations, the presuppositions carried in questions are not overtly stated, that is, they are embedded in the question. Any answer to a question affirms the presupposition embedded in the question, even in those cases where the presupposition may not be true (whether false or indeterminate). (p. 374)

Het panel onderkent het belang van de presuppositie en geeft daarvan uit de fase *Context*, episode *Helpende krachten*, een opmerkelijk voorbeeld:

Is this something you learned, or someone taught you? Because many kids, many young people don't know how to walk away; they just hang in there, and they get into trouble, a lot of trouble, and become violent and you know, things like that. So, how did you know that it was time to walk away? (11:32)

Er is sprake van een samenvatting van het voorafgaande, gekoppeld aan een vraag naar een nieuw onderwerp (zie ook exercitie *Markeren*). Agent belicht, heel nadrukkelijk, een belangrijke krachtbron: weglopen. Onder verwijzing naar de gangbare jeugdcultuur wordt het een indirect compliment.

We vroegen ons af wat de presuppositie inhoudt, wat de functie is en wat de variatiemogelijkheden zijn. In vier opeenvolgende episoden onderzochten we of, en zo ja hoe, agent haar vragen inkleurt met presupposities. De episoden *Helpende krachten* en *Risico's* komen uit de fase *Context* en de episoden *Kansen en bedreigingen* en *Waarschuwingssignalen* uit de fase *Analyse*.

### Voorbeeld

De context van bovenvermeld citaat is als volgt. C heeft zojuist uit de doeken gedaan wat er de avond ervoor is gebeurd. Hij heeft een zelfmoordpoging ondernomen. Toch is hij naar school gekomen; sterker nog: hij heeft zich die ochtend, tijdens een voordracht door Insoo Kim Berg, agent (I), heel behulpzaam gedragen. C geeft aan dat hij zich thuis voelt op school. En hij wil een diploma halen. Zijn moeder is zijn grootste en enige supporter. I brengt ter sprake hoe risicovol de situatie gisteren is geweest, daarmee doelend op het incident dat aan de zelfmoordpoging voorafging: C is, na een ruzie met zijn gewelddadige broer, het huis uit gevlucht. I laat er geen misverstand over bestaan: het is bewonderenswaardig dat hij zijn broer uit de weg is gegaan. Daarmee heeft hij veel ellende voorkomen. Dat is geen presuppositie, maar een positieve suppletie. Het is explicieter, maar het effect is hetzelfde: het stelt een belangrijke krachtbron in het licht. We volgen de conversatie vanaf 10:50.

I: So, I'm amazed by this. You could have gotten into a big fight with your brother.

C: Oh yeah.

I: Last night.

C: Oh yeah.

I: So what made you decide you were just going to get out of there, walk away from that and just get out the door, instead of hang in there, fighting, and you know, you probably would have gotten into big trouble, right?

C: Oh, everything. I just react to what's in my body. I just say, like if I get into it with somebody, I need to go somewhere to cool off, for a while. So, so, instead of just cooling off for a minute or two and then coming back and try to solve something, I usually try to stay off for like an hour or two, you know.

I: Yeah.

C: Just to get, you know, just get it all out, you know: my frustration, you know, crying, you know, all that emotion.

### Drie variaties

In de vraag die hierop volgt, verwerkt I de vooronderstelling dat dit gedrag is aangeleerd. Dat is een presuppositie. C kan er twee kanten mee op: of hij komt met een naam, instantie of anderszins op de proppen (externe krachtbron) of hij vat het op als compliment voor zijn conflictvermijding (interne krachtbron). Het viel niet te verwachten dat de eerste optie bewaarheid werd, maar de tweede is minstens zo waardevol. I maakt duidelijk dat wat C gedaan heeft een uitzonderlijke kwaliteit (interne krachtbron) blootlegt. Veel leeftijdgenoten zouden zich meer ellende op de hals hebben gehaald. Dat is een expliciet uitgesproken aanvulling; we spreken van suppletie. Daargelaten of het waar is wat I aandraagt, C krijgt dus ook een compliment voor zijn durf een eigen weg te gaan. We kennen C pas kort, maar dat hij graag wil uitblinken is wel aannemelijk. Conflictvermijding en de durf een eigen weg te gaan zijn bruikbare krachtbronnen. Door ze aan te wenden kan C voorkomen dat hij weer in het nauw raakt.

Schematisch is de toedracht van de vraagstelling als volgt: presuppositie (a), vraag (b), suppletie (c). En er is nog iets. De suppletie wordt gevolgd door een interjectie met vraagteken: 'right?' (d). Deze vraag stuurt aan op een uitgesproken bevestiging van de ingebedde presuppositie en/of suppletie.

I is op zoek naar C's krachtbronnen. Die zijn pas oplossingsgericht als ze cliënt naar het doel leiden. We zijn nog niet zover dat dit doel geëxpliciteerd is, maar de conclusie komt op 14:42 ook niet helemaal uit de lucht vallen:

So you decided to live? It's better for you to live than die?

Door deze twee vraagtekens wordt C wordt uitgedaagd de conclusies te bevestigen. Hij antwoordt op 15:38:

I don't want this to happen again.

Meer voorbeelden

We gingen na of de vraagstelling gekoppeld aan een presuppositie, suppletie en de vraag om bevestiging zich beperkt tot deze passage. Daar kunnen we kort over zijn: hier manifesteert zich een veel vaker voorkomend verschijnsel. Het begint in dezelfde episode op 05:47, waar I vraagt:

How did you manage to get to school today?

Deze presuppositie is besloten in het woord ‘manage’. Dat woord vooronderstelt dat je datgene wat je wilde bereiken ook hebt bereikt.

We vervolgen onze zoektocht in de episode *helpende krachten*. Op 10:57 luidt de vraag:

So, what made you to decide to get out of there, walk away from that?

De presuppositie is vergelijkbaar met de vorige: je nam een besluit, en wel om weg te gaan. De formulering ‘made you decide to’ vooronderstelt dat C een bewuste keuze heeft gemaakt. De formulering brengt hem, haast ongemerkt, in control (zie exercitie *Controle toedichten*).

I benut de presuppositie vaker, evenals de suppletie. De vraag van zoëven wordt gevolgd door:

And just get out of the door, instead of hanging there, in a fight? And you know, you probably would have gotten into big trouble, right?

Toelichting: jij bent zo verstandig geweest ervoor te kiezen een gevecht uit de weg te gaan. Het eerste is een presuppositie: C heeft een bewuste keuze gemaakt; het tweede is een suppletie: er had grote narigheid van kunnen komen. Het laatste vraagteken is niet bedoeld om te checken of één en ander klopt; het anticipeert op C’s bevestiging. C antwoordt op 11:09:

Oh, everything.

Het is een instemming, die gevolgd wordt door een verklaring, waarmee C de door I geuite presuppositie inlost:

I just react to what’s in my body. I just say, like if I get into it with somebody, I need to go somewhere to cool off, for a while. So, so instead of just cooling off for a minute or two and then coming back and try to solve something, I usually try to stay off for like an hour or two, you know.

Hierop geeft I een ‘Yeah’. In de conversatieanalyse wordt zo’n luisterrespons een *continueerder* genoemd (Houtman & Koole, 2000: 74). Het moedigt C klaarblijkelijk aan, want hij vervolgt zijn relaas met:

Just to get, you know, just get it all out, you know, my frustration, you know, crying, you know, all that emotion.

Op 11:32 volgt het door het panel aangehaalde voorbeeld waar we eerder over spraken. Uit de analyse tot nu toe blijkt dat er meer richtinggevende presupposities en suppleties aanwijsbaar zijn, evenals vragen om bevestiging. Het zijn allemaal ingrepen die, gekoppeld aan de vraagstelling, cliënt voorsorteren op het antwoord. Dat geldt vermoedelijk ook voor de rest van het protocol. Om die premisse hard te ma-

ken zochten we naar nog meer voorbeelden. In tabel 9 volgen enkele vragen uit het vervolg van de episode *Helpende krachten* en de episodens *Risico's* en *Kansen en bedreigingen*. We hebben de presupposities (*pres*), suppleties (*sup*) en vraag om bevestiging (*bev*), voor zover van toepassing, aangekruist. Uit de tabel blijkt dat sommige handelingen ook in combinatie optreden.

Tabel 9. Voorsorteren van 12:48 tot 21:29;  
*Pres = presuppositie; Sup = suppletie; Bev = vraag om bevestiging*

Nr	Tijd	Transcript	Pres	Sup	Bev
1	14:01	And last night, it sounds like, your being assertive was helpful to you?	x		x
2	14:54	Is that a change for you what you did last night compared to what you used to do in the past when you were faced with such a difficult decision?	x		
3	16:35	What do you need to do differently so that it doesn't happen again like last night?	x		
4	17:45	What do you have to do next time? He's (zijn broer) not gonna change.	x	x	
5	17:59	What do you have to do next time so that this doesn't happen again like last night?	x		
6	21:29	So, before you have to react, I guess you have to walk away?	x		x

In alle gevallen is er sprake van een presuppositie. 1 en 6 worden gevolgd door een vraag om bevestiging. In 4 wordt de presuppositie gevolgd door een suppletie (zonder vraagteken deze keer).

Daarmee zijn we aangekomen in de 22<sup>e</sup> minuut van het gesprek. En ook de volgende episode, *waarschuwingssignalen*, gaat met een paar niet mis te verstane presupposities van start. En weer is er een presuppositie, die cliënt voorsorteert op de oplossing. Op 22:22 vraagt I:

So, what would be the first small sign that would tell you: "Oh-oh, I'd better walk away?"

Als C direct aan zijn antwoord begint, onderbreekt I hem op 22:33 met:

The first small sign that tells you: this is a dangerous situation.

De waarschuwingssignalen vormen de boeien van een reddingsplan voor de toekomst. Ze komen in zicht doordat I suggereert dat er een onderverdeling mogelijk is van het geïntendeerde oplossingstraject. Dat is de laatste presuppositie uit deze episode.

### Conclusie

Door boodschappen in haar vragen te verwerken zorgt agent ervoor dat cliënt zich oriënteert op de gewenste oplossingsrichting. De ingebedde boodschap geeft richting aan het antwoord. Met die constatering is recht gedaan aan de opvatting van Healing & Bavelas (2011: 45):

We have emphasized that there is always a choice of what questions to ask and that the analysis presented her can inform this choice. However, one choice is not available: it is not possible to ask “neutral” questions without presuppositions or effects, or questions that obtain information antiseptically and without influence on the interaction. All questions are “loaded” questions; the practitioner’s choice is how to “load” them with presuppositions that will be useful for the client.

Soms wordt de presuppositie gevolgd door een suppletie, waarin agent zich expliciet uitsprekt. Als deze suppletie vragend wordt uitgesproken (al dan niet na interjectie), is het agent te doen om een bevestiging van cliënt. De functie van de presuppositie, suppletie en vraag om bevestiging is cliënt de goede richting op te sturen. Die goede richting hangt samen met de door cliënt gewenste oplossing.

### Opbrengst

Door de vraagformulering kan agent cliënt attenderen op zijn vermogen om zelf oplossingen te bedenken. Als agent wil voorsorteren op de oplossingsrichting, moet hij:

- in de vraag een presuppositie verwerken:
  - *How did you know that it was time to walk away?*
- de presuppositie voorzien van een suppletie:
  - *Many kids, many young people don't know how to walk away;*
- vragen om bevestiging van de presuppositie en/of de suppletie:
  - *You probably would have gotten into big trouble, right?*

## 7.4 Richting bepalen: Keuzes maken

Protocol 3, exercitie 18

Agent: S = Steve de Shazer

Cliënt: N = Naomi

### Context

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

### Inleiding

Het panel constateert dat het optreden van agent wordt gekenmerkt door het maken van doelgerichte keuzes. Agent kiest uit de context wat hij kan gebruiken; de rest laat hij liggen. Hierbij wordt het beeld gebruikt van een vork (in de betekenis van vertakking): je kiest voor de ene of voor de andere richting.

We vroegen ons af welke keuzes agent maakt en hoe hij deze tot stand brengt. Is de rol van agent daarin volgend, sturend of allebei? Om deze vragen te kunnen beantwoorden, analyseerden we vier richtinggevende passages uit de fasen *Contact*, *Doel* en *Differentiatie* 1. De transcripties namen we op in tabel 10-13. Na elke tabel volgt een toelichting, waarin we ook de tussenliggende stukken overbruggen.

### Algemene krachtbronnen - fase *Contact*

Na een korte kennismaking vraagt S naar school. S selecteert uit het antwoord de bruikbare kant. Hij vraagt door op de positieve, lees aan N's krachtbronnen gerelateerde, aspecten. In tabel 10 zijn de OG-keuzes schuin gedrukt. N koerst niet automatisch op die kant van het verhaal. Als zij op een negatief aspect doorgaat, vergt dat een expliciete correctie. We analyseerden 00:24 - 01:08.

*Tabel 10. Transcript 00:24-01:08;*  
*cursief = OG-keuze; vet = correctie*

---

<i>Actant</i>	<i>Nr</i>	<i>Transcript</i>
S	1	So where do you go to school?
N	2	Uhm, West High.
S	3	Okay.
S	4	Do you really go or are you supposed to go?
N	5	Hm, supposed to go.
S	6	Supposed to go, yeah.
S	7	How often <i>do you get there</i> ?
N	8	Well, I probably get there two times out of a week.
S	9	Two times.
S	10	You stay <i>the whole day</i> when you get there?
N	11	Sometimes.
S	12	Sometimes.
S	13	<i>How come?</i>
N	14	I've a lot of things to do.
S	15	<b>No no. How come some days, when you get there, that you stay the whole day?</b>
N	16	Uhm. Well, sometimes I like it.
S	17	Yeah?
S	18	So, are there some things that you would say that <i>you are good at</i> , in school?
N	19	Yeah.
S	20	Yeah?
S	21	And is there something that your teachers would say that <i>you are good at</i> ?
N	22	Yeah.

---

S vraagt waar N naar school gaat (1). Het antwoord is, na een lichte aarzeling, ‘West High’ (2). Na een ontvangstbevestiging (3), luidt de vervolgvraag of ze er daadwerkelijk heengaat (4). De formulering ‘Do you really go or are you supposed to go’ bevat de presuppositie dat N een keuze heeft: gaan of niet gaan. Daarbij heeft het een relationeel effect: S maakt met deze vraag duidelijk dat hij weet hoe het onder jonge mensen kan vergaan, en ook dat hij niet voor het lapje gehouden wenst te worden. Uit het antwoord van N (5) blijkt dat ze S begrepen heeft. Ook daarop volgt een ontvangstbevestiging (6). Geen commentaar, een eerste les of iets van dien aard. S geeft met zijn reactie te kennen dat de optie van niet-gaan tot de reële mogelijkheden behoort en dat hij N’s eerlijkheid op prijs stelt.

Binnen enkele seconden bevinden we ons in een gesprek waarin het maken van keuzes centraal staat. De eerste keuze wordt gemaakt door S. Zijn rol is sturend als hij vraagt naar de omstandigheden en niet naar het probleem; de tweede keuze wordt gemaakt door N: zij gaat niet geregeld naar school. Er valt iets te kiezen, N doet dat, en daar gaat S op door. Binnen die context past de volgende detailvraag: hoe vaak kom je er (7)? S vraagt niet: hoe vaak verzuim je? Hij kiest ervoor de positieve kant van N’s antwoord te verkennen. En – je zou er haast aan voorbijgaan – S vraagt letterlijk: hoe vaak kom je er? Dat is meer dan ‘gaan’; het vooronderstelde antwoord gaat in elk geval voorbij aan de strubbelingen tussen wel gaan en niet (aan)komen.

N gaat, als gevolg van S’ volgende ingreep, door op het reële schoolbezoek (8): zo ongeveer twee keer per week. De ontvangstbevestiging (9) zegt zoveel als: dat kan. En dan is daar weer een keuzemoment: niet de gemiste kansen worden bevraagd, maar de keren dat N wel is gegaan. De keuze van N legt de bodem onder de vervolgvragen. Daar zit informatie in die gaat over succes, en die is bruikbaar. S vraagt of N de hele dag blijft, als ze op school is (10). Ervan uitgaande dat een schoolweek vijf dagen bevat, volgt S heel selectief: we gaan het hebben over de twee dagen dat je er wel bent. En meteen doet zich weer een keuzemogelijkheid voor. S brengt een niet onbelangrijk element in. Hij kiest ervoor een vraag te stellen waarin de suggestie van een hele dag ligt besloten. Hiermee stuurt hij aan op een mogelijke positieve beslissing. Het antwoord is niet veelzeggend: soms (11). Dan volgt weer een ontvangstbevestiging.

Wat we te weten zijn gekomen is dat N af en toe een hele dag op school verblijft. We naderen een nieuwe vork: S vraagt hoe het zo komt (13); hij nodigt N uit tot een verklaring. Het is een vraag met een wijd anticiperend schema. N kan twee kanten op. De vanzelfsprekende, welhaast mechanische, keuze die ze maakt, is vertellen hoe het komt dat het vaak niet lukt om een complete dag op school te blijven: ik heb een hele hoop te doen (14). S grijpt in; het is een moment van OG-importantie (15). Hij maakt onmiddellijk duidelijk dat N niet de gewenste kant op gaat: nee nee, hoe komt het dat je af en toe, als je er bent, de hele dag blijft? S brengt hier een expliciete correctie aan, want wil een verklaring van het positieve deel van het verhaal. N geeft terug dat ze het soms leuk vindt op school (16). En daarmee heeft S een belangrijke krachtbron aangeboord: o ja? (17). Hier gaan we het dus over hebben. S stuurt aan op nog meer krachtbronnen. Er volgen twee vragen naar de goede vakken, één vanuit de optiek van N (18) en één vanuit de optiek van de leraren (21). Het is een veelzeggende keuze. We hebben dus al gekozen voor een hele schooldag, voor

het soms leuk zijn van een schooldag, en nu gaan we de goede vakken invullen vanuit twee verschillende perspectieven.

In dit fragment is S zowel sturend als volgend bezig. Als N meer opties aandraagt, kiest S daaruit alleen de positieve om op door te gaan; als hij een nieuw onderdeel aankomt, gaat het om een evidente krachtbron. Bij een (misschien onbewust gemaakte) positieve keuze van N, vraagt hij om een verklaring van die keuze als bewustmaking.

(On)wenselijkheden - fase *Doel*

Er dient zich al spoedig een nieuw keuzemoment aan. Nadat S op 02:19 de eerste doelstellingsvraag heeft gesteld antwoordt N dat ze graag wil dat S tegen haar spreekt.

Well, at least, you know, you can speak to me and, you know, cause I have been in a lot of problems lately.

Daar laat N het niet bij; ze steekt van wal. Het transcript van 02:35-03:48 staat in tabel 11. Daarop volgt de toelichting.

Tabel 11. Transcript 02:35-03:48;  
*cursief = OG-keuze*

<i>Actant</i>	<i>Nr</i>	<i>Transcript</i>
N	1	I have been hanging out with my friends a lot.
N	2	And they've been into a lot of troubles, you know drugs and stuffs.
N	3	And they have been trying to pressure me. Into trying, you know.
N	4	Cause I have already tried some drugs, but not all of them.
N	5	And, you know...
S	6	Uhm, so <i>your friends have tried all of them?</i>
N	7	Yeah.
S	8	Yeah.
N	9	Even passed out and it was scary.
S	10	Yeah?
N	11	Yeah.
S	12	Uhm, okay.
S	13	So, what's this... <i>Were they getting pressuring you?</i>
N	14	Uhm.
S	15	And <i>how successful have they been in pressuring you?</i>
N	16	But I – want to say something – well...
N	17	They got me to try me this about, like... I tried like weed and crack, but I really didn't get into it.
N	18	But they are more into thing and heroin and all the stuffs.
S	19	Uhm.
N	20	I like no.
N	21	I'm not thrill about trying that.
S	22	<i>How come?</i>
N	23	Uhm, cause I see what happens to them. It's like they are in their own world.
S	24	Uhm, okay, so you are <i>a smart kid.</i>
N	25	You can say that.

N heeft er kennelijk behoefte aan te vertellen over haar omgeving (1-5); S laat haar begaan. Dan humt hij en stuurt hij het gesprek in de richting van N's vrienden, die alle soorten drugs hebben gebruikt (6). Dat lijkt een wonderlijke keuze. Alsof het negatief van haar vrienden er in OG-zin toe doet. Toch is het een vervolg op de tweedeling die N eerder heeft aangebracht (4): niet allemaal. Het onderscheidt haar in positieve zin van haar vrienden. Door te vragen naar de negatieve kant, ontstaat automatisch het positieve verschil. Het klopt helemaal: N biecht op dat het best bangstigend is allemaal (9). In een luisterrespons vraagt S om bevestiging van die mededeling (10). S gaat nog verder: hij vraagt naar een schets van de druk die van het negatief uitgaat (13). Het is een keuze die N in staat stelt de verschillen uit te meten. Het bevestigende *uhm*, is kennelijk nog niet voldoende: hoe succesvol waren ze (15)? Voor hetzelfde geld had S gevraagd: kon jij je ertegen teweer stellen? Hij kiest daar niet voor, vermoedelijk om N meer ruimte te laten. Hij stelt geen gesloten, maar een open vraag. S is volgend, maar wel heel selectief. De vraag geeft N de gelegenheid zich uit te spreken. Ze lijkt het signaal te hebben verstaan, want begint haar volgende uiteenzetting (16) met *but*, een tegenstellend voegwoord: ze oefenden wel pressie uit, *maar* ze heeft er niet helemaal aan toegegeven (zie *exercitie Markeren*). N legt uit dat haar vrienden van alles geprobeerd hebben, maar zij hield het bij het minder zware spul. Weer *but*, en dan komen de middelen van haar vrienden ter sprake (18). Na een volgende *uhm* van S (19) vervolgt N tweewerf met: daar hou ik niet van (20-21). Het verschil is expliciet geworden. S vraagt haar dan een verklaring te geven voor haar keuze (22). Die weet N ook te geven (23): ze heeft gezien wat het met haar vrienden deed. S concludeert dat N een slimme meid is (24). Het is een compliment met N's vermogen om te kiezen. Het is een krachtbron en een richtingwijzer. Met haar instemming geeft N te kennen het signaal te hebben begrepen: (25) dat kun je wel zeggen.

De keuze gaat uit naar een beperkte diversiteit aan drugs en het niet toegeven aan de pressie die haar vrienden uitoefenden. Die pressie wist N op een bepaald punt te weerstaan. Ook de reden wordt genoemd. S is selectief volgend: in de eerste twee gevallen pikt hij de positieve kanten op uit N's woorden; in het laatste geval nodigt hij N uit om de kennelijk gemaakte positieve keuze te verklaren. Er is een krachtbron mee gemoeid. Deze acties zagen we ook in het vorige transcript (tabel 10).

#### The right track - fase *Doel*

Op de tweede doelstellingsvraag antwoordt N op 04:08: ik wil terug op het rechte pad. Het gesprek gaat over het kernthema van deze conversatie: *the right side or the other side*. N heeft de keuze zelf gemaakt; het laat onverlet dat S haar daar bij tijd en wijle aan moet herinneren. Er gebeurt op zeker moment feitelijk hetzelfde als in het vorige transcript. Als N heeft geantwoord dat wegblijven van school haar op dit moment het meest aantrekkelijk lijkt, volgt deze conversatie. Het transcript van 05-04 - 07:12 staat in tabel 12; de toelichting volgt erna.

Tabel 12. Transcript 05:05-07:12;  
*cursief* = OG-keuze; *vet* = correctie

<i>Actant</i>	<i>Nr</i>	<i>Transcript</i>
S	1	Uhm, what would you do <i>if you stayed out?</i>
N	2	Uhm.
S	3	Any ideas about that?
N	4	Probably, I don't know, probably even worse.
S	5	<i>In what sense, worse?</i>
N	6	Messing around, hanging around with the wrong crowd. Trying different things.
S	7	Uhm, <i>so you are afraid if you choose to stay out.</i>
S	8	If I got this right, <i>you would be tempted to try more and more of these drugs?</i> Is that what you're saying?
N	9	Uhm, yeah, yes.
S	10	And, yeah, okay, and a part of you says that would be okay some ways?
N	11	Uhm, sometimes.
S	12	Uhm. So, and <i>there's another part of you?</i>
N	13	Yes, there's the other part, you know, wants me to go to school, you know, cause I'm really into making money.
N	14	I love to do that kind of stuffs.
N	15	I want to get into field where I can make a lot of money, you know.
N	16	Just get back on the right track sometimes.
N	17	But sometimes I think it's not even worth it.
S	18	Uhm, so what's not worth it?
N	19	Going to school.
S	20	Oh, okay, yeah.
N	21	I can make money otherwise.
S	22	Uhm, uhm, <b><i>but there is, at times, there is the urge to get on the right track?</i></b>
N	23	Yeah, you can say that.
S	24	Uhm, and you do sometimes go off. <i>You go to school couple days a week?</i>
N	25	Uhm.
S	26	Ahah, and when you do that <i>you do okay at school?</i>

Aansluitend op N's verklaring dat ze af en toe het liefst wil wegblijven, vraagt S naar de effecten (1-3): wat zou je doen als je wegbleef van school? N denkt dat het misschien nog wel slechter met haar zou gaan (4). Daar kan S wat mee. Hij volgt N selectief: hoezo slechter (5)? Het is opnieuw de andere kant die het contrast moet opleveren. En N laat zich niet onbetuigd (6); ze heeft erover nagedacht: op straat rondhangen, verkeerde dingen uitproberen. S volgt, selecteert en vat samen (7): dus je bent er bang voor die keuze te maken? Aansluitend parafraseert hij het tweede deel van N's antwoord: je zou ertoe verleid worden steeds meer drugs te gebruiken? N bevestigt die lezing (9). Nu onderneemt S iets heel bijzonders. Hij suggereert dat N daar *voor een deel* wel voor voelt (10). Door deze interesse niet aan N in haar geheel toe te schrijven, maar slechts aan een deel van haar, schept S de ruimte voor N om ook een andere kant te in te vullen. Hij lokt N daar openlijk toe uit (12): dus je hebt ook een andere kant? N verstrekt enkele bijzonderheden. (13-16). Ongemerkt glijdt ze weer af: de *other side* dient zich haast als vanzelf aan (17-21): maar soms

denk ik dat het de moeite niet waard is (17). Om een correctie aan te brengen gebruikt S zelf ook het tegenstellende *but* (22) en refereert aan N's eerdere keuze. Zo verlegt hij de focus weer naar de positieve kant. N antwoordt bevestigend (23): dat kun je wel zeggen. Het is voor S het moment om die positieve kant verder te verkennen (26): wanneer je op school bent, gaat het dan goed? Hij stuurt en selecteert uit de eerder verstrekte informatie dat wat hij kan gebruiken.

Het gaat hier niet zozeer om nieuwe keuzes, maar om het verder uitdiepen van de *right side* en de *other side*. S vraagt ook naar de uitwerking van het negatief: details van de *other side*. Zijn aandacht voor N's eerder uitgesproken angst stuurt haar in de richting van de afwijzing. S creëert tevens ruimte in N voor een positieve kant: hij schrijft de negatieve kant niet toe aan 'haar', maar slechts aan 'een deel van' haar. Ook laat S die positieve kant door N zelf invullen via een uitlokkende vraag. Een nieuwe *move* van N in de richting van de *other side* dirigeert S met *but* naar de goede kant.

#### Schalen - fase *Differentiatie 1*

De keuzes van S zorgen er telkens opnieuw voor dat N herinnerd wordt aan haar doel. Bijzonderheden met betrekking tot de *right side* werken versterkend, bijzonderheden van de *bad side* in feite evenzo. Dan belanden we in de fase *Differentiatie 1*. We pakken na 16 seconden de draad weer op en vervolgen onze analyse van 07:28 tot 09:04. Het transcript staat in tabel 13.

S vraagt hoe zeker N is van een overstap naar de *right side* (1). Hij voegt er gelijk een schaalvraag aan toe (3). N reageert (4) zonder dralen en kiest voor een zeven. Nadat S de score heeft herhaald (6), vraagt hij waar de zeven voor staat (7). S volgt N, maar maakt een niet mis te verstane keuze voor de positieve kant van de score. Het antwoord (8-16) is een verkenningstocht van N naar wat die zeven voor haar betekent, en tegelijk dus een invulling van de *right side*. S reageert met luisterresponsen, waarmee hij haar aanspoort om verder te gaan in haar verkenning. Dan brengt S een positieve stap voorwaarts in haar blikveld. Het is een sterk sturende actie (17): stel dat je een puntje meer zou bereiken, hoe zou je dat dan merken?

De schaalvraag is een sturende techniek. Agent volgt cliënt in haar beantwoording selectief door alle aandacht te besteden aan de positieve score. Door N de imaginaire keuze van een puntje meer voor te leggen, dirigeert S haar in de richting van een betere toekomst.

Tabel 13. Transcript 07:28-09:04;  
cursief = OG-keuze; vet = correctie

---

Actant	Nr	Transcript
S	1	So, are you, if you get back, get yourself back on the right track, let's see if I get this right, <i>are you sure that it will pay off for you?</i>
N	2	Sometimes I am...
S	3	Well, let's say a scale from zero to ten.

---

- N 4 I'd say about a seven.  
 S 5 About seven. Okay, okay, uh.  
 S 6 So you are about seven that you are confident that you, if you get yourself on the right track, *you can make that pay off?*  
 S 7 Okay, uhm, so. What can you tell me about... What's, *how come it's seven?*  
 N 8 Well, because I know this state when I do go to school, that sometimes I do enjoy it.  
 S 9 Uhm.  
 N 10 You know some days, and you know some days, it don't even really teach you nothing.  
 S 11 Uhm.  
 N 12 But, uhm. Most of days that I do go to school I do a lot.  
 N 13 A little of something.  
 N 14 So, I feel it fine, probably if I can go and might learn a little bit more.  
 S 15 Uhm, uhm, uhm.  
 N 16 So that's why I feel like that so, like a seven.  
 S 17 Uhm, okay, and *what, how would you know that you've gone from seven to eight?*  
 N 18 Uhm, probably for me enjoying it.  
 S 19 I'm sorry?  
 N 20 Enjoying it.
- 

### Conclusie

Agent is zowel sturend als volgend bezig. Als agent stuurt, geeft hij actief richting aan de conversatie. Hij vraagt naar algemene krachtbronnen in cliënt's eigen of ander's perceptie. Als hij een ander onderwerp aankaart, stelt hij de positieve kant voorop. Ook vraagt hij naar de vermoedelijke effecten van een positieve keuze. Agent reserveert negatieve keuzes voor een 'bepaald deel' van cliënt, daarmee ruimte scheppend voor een positief deel. Agent maakt tevens gebruik van de schaalvraag en daagt cliënt uit een hogere score te visualiseren. Die laatste actie is de meeste directieve. Als agent cliënt vraagt naar negatieve bijzonderheden, is die vraag gekoppeld aan cliënt's eerder uitgesproken afwijzende oordeel.

Als agent volgt, is dat selectief. Uit elke dichotomie die zich aandient, kiest hij de door cliënt gewenste oplossingsrichting. Dreigt cliënt de andere kant op te gaan, dan corrigeert hij haar. Agent gaat door op positieve onderdelen uit het verhaal van cliënt. De vraag naar het succes van cliënt's tegenstrevers hangt samen met cliënt's uitgesproken afkeuring. In het contrast komen haar keuzes tot hun recht. Agent complimenteert cliënt met de keuzes die zij maakt en herformuleert die. Met betrekking tot de schaalvraag wordt alleen de positieve score bevraagd.

Agent benut deze gesprekstechniek om cliënt erop te wijzen dat er keuzes kunnen worden gemaakt. Een vork in een vork dus – om het beeld van het panel nog maar eens op te roepen.

### Opbrengst

Het doel van dit gesprek is cliënt in te laten zien dat er keuzes zijn te maken. Om dat doel te bereiken, legt agent cliënt telkens een keuzemogelijkheid voor. Aan die techniek liggen zijn eigen keuzes ten grondslag. Als agent cliënt bewust wil maken van zijn OG-keuzemogelijkheden, staan hem de volgende handelingen ten dienste.

*Sturend:*

- vragen naar algemene krachtbronnen:
  - *Are there some things that you would say that you are good at, in school?*
- vragen naar algemene krachtbronnen in de waarneming van anderen:
  - *Is there something that your teachers would say that you are good at?*
- als keuzes worden voorgelegd, positieve kant vooropstellen:
  - *How often do you get there?*
- vragen naar effect van eventuele positieve keuze:
  - *When you do that, you do okay at school?*
- vragen naar uitwerking van negatieve keuze:
  - *What would you do if you stayed out?*
- niet OG-keuzes aan ‘deel van cliënt’ toeschrijven:
  - *And a part of you says that would be okay some ways?*
- vragen om positieve ‘deel van cliënt’ uit de doeken te doen:
  - *So, and there’s another part of you?*
- cliënt vragen zich in te schalen op schaal van vertrouwen:
  - *Are you sure that it will pay off for you? [...] let’s say a scale from zero to ten;*
- cliënt vragen zich een voorstelling te maken van een puntje meer:
  - *How would you know that you’ve gone from seven to eight?*
- vragen naar verklaring voor positieve keuze:
  - *How come?*

*Volgend:*

- kiezen voor de meest positieve, als cliënt meer opties naar voren brengt:
  - *You stay the whole day?*
- correctie aanbrenge, als cliënt niet OG-kant op gaat;
  - *No no. How come some days, when you get there, that you stay the whole day?*
- doorvragen naar positieve onderdelen:
  - *How often do you get there?*
- vragen naar succes van tegenstrevers, in aansluiting op cliënt’s afwijzing:
  - *How successful have they been in pressuring you?*
- compliment geven voor vermogen om te kiezen:
  - *You are a smart kid;*
- gewenste keuzes herformuleren:
  - *If I got this right, you would be tempted to try more and more of these drugs? Is that what you’re saying?*
- vragen schaalniveau in positieve zin toe te lichten:
  - *How come it’s seven?*

---

### 7.5 *Richting bepalen: Bijzonderheden opsporen*

Protocol 5, exercitie 19

Agent: S = Steve de Shazer

Cliënt: N = Naomi

#### Context

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

#### Inleiding

Het panel constateert in de fasen *Terugblik* en *Differentiatie 4-6* dat agent bij herhaling informeert naar de details van de krachtbron en/of het succes. Hij stelt daartoe de ene vraag na de andere.

We vroegen ons af wat voor soort vragen agent stelt en welke soort hij het meeste gebruikt. Om daar achter te komen identificeerden we alle vragen uit het protocol en zochten we naar een typologie, waarin de relatie met krachtbronnen en/of successen inzichtelijk gemaakt wordt. De typologie stelde ons in staat het gebruik van de verschillende soorten vragen kwantitatief te analyseren.

#### Vragen en nog eens vragen

Onze onderzoeksvraag betreft de onderverdeling van soorten vragen. In welke mate zijn dit inderdaad vragen naar details, zoals het panel signaleerde, of toch ook algemene vragen? En als het detailvragen zijn, wat voor details betreffen ze dan? In dit protocol, dat ruim 70 minuten duurt, worden door agent 162 vragen gesteld. Als in één beurt meer vragen aan de orde zijn, hebben we die als één geteld; hetzelfde geldt voor een vraag die in een volgende beurt (na één of meer luisterresponsen) gecontinueerd wordt. Luisterresponsen zijn niet als zelfstandige vraag meegerekend.

We zochten naar verschillen tussen vragen die een relatie hebben met OGW. Centraal in OGW staan krachtbronnen van cliënt en het opsporen van (positieve) oplossingen. We constateren dat er vier typen vragen zijn te onderscheiden in dit protocol. Van elk van de vier typen geven we een korte omschrijving en een voorbeeld:

#### *Algemene vraag*

Omschrijving: agent vraagt naar cliënts algemene context. Er is geen voorinformatie of verband met een krachtbron of een succes. Voorbeeld: uit fase *Contact*, episode *Algemene krachtbronnen*:

Where do you go to school?

*Detailvraag neutraal*

Omschrijving: agent vraagt naar de toedracht of nadere bijzonderheden van iets wat door cliënt eerder naar voren is gebracht. De vraag tendeert niet in de richting van het probleem of de oplossing. Voorbeeld: uit fase *afronding*, episode *terugblik op successen*:

Did you win in this fight or wasn't that kind of fight?

*Detailvraag negatief*

Agent vraagt naar bijzonderheden aangaande een negatief verschijnsel of een gebeurtenis die haaks staat op de geïntendeerde oplossing(srichting). Anders gezegd: de vraag leidt af van doel en krachtbronnen. Voorbeeld: uit fase *differentiatie*, episode *vertrouwen*:

You've got some good reasons for this using drugs?

*Detailvraag positief*

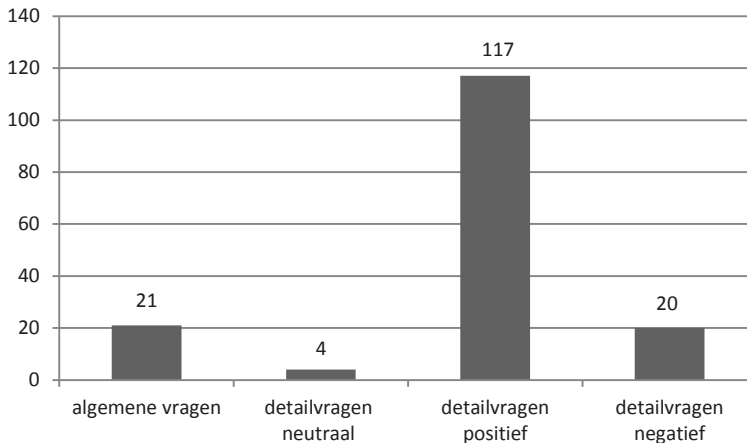
Agent vraagt naar bijzonderheden aangaande een positief verschijnsel of een gebeurtenis die overeenstemt met de geïntendeerde oplossing(srichting). Anders gezegd: de vraag leidt toe naar doel en krachtbronnen. Voorbeeld: uit fase *Feedback 2*, episode *Specifieke krachtbronnen*:

How did you do this, that breaking up with him?

## Verwachting

Onze verwachting was dat er relatief meer positieve detailvragen zouden optreden dan negatieve: de positieve geven direct richting aan oplossingen, de negatieve staan daar juist haaks op. Negatieve detailvragen verwachtten we eigenlijk helemaal niet, al waren we door het voorbeeld hierboven gepitst geraakt op de mogelijke onder-ton. In *You've got some good reasons* klinkt een OG-gedachte mee: cliënt wordt voorondersteld keuzes te maken vanuit een positieve intentie. We verwachtten dat er maar een beperkt aantal algemene vragen en neutrale detailvragen nodig zou zijn om het gesprek op te starten en de context in het gesprek te betrekken. Tot zover onze verwachtingen. De feiten zijn verwerkt in figuur 5.

Figuur 5. Vier soorten vragen (N=162).



Alle vragen in dit protocol zijn gecodeerd als één van de vier uit onze typologie. In overeenstemming met onze verwachting is het aandeel detailvragen positief (72%) verreweg het grootst. Het aandeel algemene vragen (13%) en detailvragen negatief (12%) is qua omvang vergelijkbaar. Er zijn maar enkele detailvragen neutraal (4%). De verklaring voor de aanwezigheid van algemene vragen en detailvragen neutraal is dat is dat je ze nodig hebt om informatie te vergaren. De volgende stap is dat je er de bruikbare elementen uitlicht. De aanwezigheid van detailvragen negatief heeft er mee te maken dat agent er een paar keer voor kiest ongewenste doelen aan de orde te stellen, maar wel in combinatie met cliënts motivatie voor de andere kant. Over de precieze formulering valt nog wel meer te zeggen; daarover gaat de exercitie *Faciliteren*.

#### Voorbeelden

We noteren in tabel 14, voor zover aanwezig, uit elke episode een voorbeeld van een positieve detailvraag. Omwille van de leesbaarheid laten we de luisterresponsen deze keer buiten het transcript.

Tabel 14. Voorbeelden van positieve detailvragen in protocol 3;  
 ø = geen voorbeeld aanwezig

<i>Fase</i>	<i>Episode</i>	<i>Actant</i>	<i>Voorbeelden</i>
Contact	Algemene krachtbronnen	N	I do a lot of things good, but I think I'm best in like drawing.
		S	Is it free drawing?
		N	Yeah.
		S	And if asked the teachers, what might they say you are good at?
		N	They probably would say English or something like that.
Doel	Verkenning (on)wenselijk- heden	N	I just want to get back on the right track. Espe- cially for my parents. Because I have been rebellling and against them for so long.
		S	What gives you the idea that you should get back on the right track at this point?
Differen- tiatie 1	Vertrouwen	N	Studying.
		S	What would be the first thing you think that you start studying?
Context	Tegenstrevers en medestrevers	N	I just feel really special when I'm in, when I get into school. I don't feel the same way. It's just very exciting.
		S	What's going on that made you feel really spe- cial?
Toekomst- oriëntatie	Verkenning mo- gelijkheden	N	I want to be more, not so aggressive. I'd proba- bly more normal, as you can say.
		S	Not aggressive, what would you do to be, if I got a movie of you being not aggressive, being normal? And then you... How would that be different from the movie of you when you are aggressive?
Differen- tiatie 2-3	Ontwikkeling	N	I'm probably out of three now.
		S	And how high between zero, between three and ten with this, where would this needs to be for you to be able to resist?
	Vertrouwen	N	I can really see that my really powers come in.
		S	And how high would that be on the scale?
	Motivatie	N	I'd say about a... eight or nine now (als ant- woord welk niveua. N wil bereiken).
		S	How are you going to do this?
Feedback 1	Specifieke krachtbronnen		ø

Opdracht 1	Mirakel		∅
Terugblik	Successen	N	I haven't been on drugs since. I kind of slow down you know, I'm not saying I'm totally off of it, but.
		N	But none since the last time? How did you do that?
Differentiatie 4-6	Overtuiging	N	Probably, when I do get out of the house not, you know go hanging out somewhere on the street.
		S	What can you do instead?
	Moeilijkheid	N	My teachers.
		S	Anyone in particular?
Vertrouwen		N	My English teacher.
		S	How did the English teacher let you know?
Afronding	Terugblik op successen	N	Instead of staying for two times out of a week, I went to school like three or four out of the whole five day week.
		S	How'd you get yourself to do that?
Afronding	Terugblik op successen	N	The only way, I think they will totally convince is when I'm totally convinced.
		S	How long do you think it might take before they would get totally convinced?
Feedback 2	Specifieke krachtbronnen		∅
Opdracht 2	Mirakel		∅

Wat opvalt, is dat agent erop gespitst is om meer te weten te komen als cliënt een oplossingsrichting inslaat. Cliënt wordt telkens uitgenodigd om het antwoord verder uit te bouwen. Daar liggen kansen om de krachtbronnen van cliënt concreter te maken. Positieve detailvragen komen verreweg het meeste voor. Tot dit type vragen horen ook de vervolgvragen naar de veronderstelde indrukken van anderen: wat zouden de leraren zeggen, denk je? Het is een omtrekkende beweging, maar niet minder gericht op cliënts krachtbronnen. Een andere variant is de detailvraag bij een ingeschaald niveau. Agent vraagt uitsluitend naar positieve bijzonderheden of daagt cliënt uit zich een voorstelling te maken van een puntje hoger. Een bijzonder geval is de negatieve detailvraag. Agent gebruikt die in combinatie met cliënts motivatie voor de andere kant, waardoor het effect weer positief wordt.

Vragen naar bruikbare details komen in alle fasen voor, behalve in *Feedback 1 en 2* en *Opdracht 1 en 2*. Dit laatste valt eruit te verklaren dat agent dan vrijwel alleen aan het woord is en cliënt alleen maar luisterresponsen geeft. Als er informatie te vergaren valt, is het patroon: keuzes maken en naar details informeren die wijzen in de richting van een (mogelijke) oplossing.

### Achtergrond

De interesse voor positieve details lijkt sterk op de focus van de positieve psychologie. Er is in deze stroming vooral aandacht voor positieve emoties en positief denken. De bedenkers zijn Seligman en Csikszentmihalyi (2000), die de daadwerkelijke introductie voor hun rekening namen in het milleniumnummer van de *American Psychologist Association* (een tijdschrift van de APA). Zij definiëren positieve psychologie als volgt:

A science of positive subjective experience, of positive individual traits, and of positive institutions promises to improve the quality of life and also to prevent the various pathologies that arise when life is barren and meaningless (p. 5).

De overeenkomst is treffend: ‘when life is barren and meaningless’ lijkt aandacht voor positieve details een uitweg te kunnen bieden. Ter introductie schrijft Haringsma (2012) op de website van het Instituut voor Positieve Psychologie:

De klinische psychologie probeert mensen bijvoorbeeld van min zes naar nul of van min vier naar nul te krijgen. De nul wordt dan door de verschillende edities van de DSM gedefinieerd als een situatie waarin de persoon zichzelf en anderen geen kwaad doet en zelf niet lijdt. De positieve psychologie wil kijken of we ook iets kunnen zeggen over het gebied van nul tot tien. Allereerst of het mogelijk is om vier van acht te onderscheiden. En daarnaast of het mogelijk is om mensen van vier naar zes of van nul naar vier te krijgen (z.p.).

Het citaat van Haringsma toont aan dat de schaalvraag, mits gefocust op positieve progressie, zich daar heel goed voor leent.

### Conclusie

Agent stelt vier soorten vragen: de algemene vraag en de detailvragen neutraal, negatief en positief. De vragen naar positieve details sluiten optimaal aan bij OGW en zijn veruit in de meerderheid. Met de positieve detailvraag helpt agent cliënt om een specifiek en concreet beeld van zijn krachtbronnen te vormen. De redelijk hoge score van de negatieve detailvragen kan er mogelijk uit worden verklaard dat agent er nogal eens voor kiest de (door cliënt) ongewenste keerzijde van het succes te belichten.

### Opbrengst

Als agent in het licht van de gewenste oplossing bijzonderheden wil opsporen, staan hem de volgende handelingen ten dienste:

- vragen naar algemene zaken of neutrale details om bruikbare informatie uit te lichten:
  - *Where do you go to school?*
  - *Did you win in this fight or wasn't that kind of fight?*
- vragen naar details van krachtbronnen of doelen:
  - *How did you do this, that breaking up with him?*
- vragen naar de veronderstelde indrukken van anderen:
  - *How did the English teacher let you know?*
- vragen naar positieve details van het inschalingsniveau:

- *How are you going to do this?*
- vragen naar details van een denkbeeldig hoger inschalingsniveau:
  - *Where would this need to be, to resist?*
- vragen naar details van ongewenste doelen, mits verbonden met cliënt's motivatie voor de andere kant:
  - *So your friends have tried all of them?*

## 7.6 Richting houden: Markeren

Protocol 1, exercitie 21

Agent: I = Insoo Kim Berg

Cliënt: 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. Hij is ook erg 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.

### Inleiding

Het panel constateert dat agent met *so* stelselmatig een parafrase, samenvatting of conclusie markeert en geeft daarvan een voorbeeld:

So, you must be a very smart young man.

We vroegen ons af *wat* agent met *so* precies markeert en of de functie telkens dezelfde is. Daartoe hebben we alle fasen bestudeerd, op zoek naar diversiteit en aantallen. We gingen na welke functies door *so* worden gemarkeerd en kwantificeerden het gebruik. Het gaat om alle *so*'s van agent minus de versterkende bijwoorden in *so helpful*, *so funny* enzovoort.

### Functies

Met *so* worden elementen gemarkeerd die in de context van het gesprek ofwel terug- ofwel vooruitwijzen. We onderscheiden 1) de *psc* (parafrase, samenvatting en/of conclusie) en 2) de *brug*. Een toelichting en een voorbeeld.

*Psc*. Er wordt een voorafgaand onderwerp afgerond. I parafraseert, vat samen of sluit af met een conclusie.

So, she didn't see you doing this? Or she saw you and it just didn't register. (04:02)

*Brug*. Er wordt een ander onderwerp aangekondigd. Agent leidt iets nieuw in.

So, how did you manage to get to school today? (05:47)

Tweeledige combinaties met en zonder OG-perspectief

Dat zo zijnde hebben we nog geen relatie gelegd met OG. Het feit dat het panel het fenomeen ter sprake bracht, was immers in het kader van een zoektocht naar kenmerkende OG-verschijnselen. We spitsen de onderzoeksvraag daarom enigszins toe op het OG-perspectief: wat maakt de functie die met *so* wordt gemarkeerd OG?

Kijken we naar het voorbeeld van het panel, dan zien we *so* in combinatie met een *psc*.

So, you must be a very smart young man. (01:08)

Maar er is meer. In ‘smart’ ligt een belangrijke krachtbron besloten. C is slim genoeg om zijn eigen boontjes te doppen; dat blijkt wel uit het voorafgaande. De *psc* is gecombineerd met een krachtbron. Deze combinatie van *so* met *psc* en krachtbron indiceert een OG-perspectief.

In het volgende voorbeeld ontbreekt de combinatie met een krachtbron:

So, she didn't see you doing this? Or she saw you and it just didn't register. (04:02)

I vat na *so* slechts samen wat C zojuist heeft verteld. Er is geen sprake van een OG-perspectief.

In het derde voorbeeld zien we dat *so* een nieuw onderwerp markewert.

So, how did you manage to get to school today? (05:47)

I vraagt: hoe is het je gelukt om naar school te komen. Of liever: hoe heb je dat voor elkaar gekregen? In ‘manage’ ligt een zekere mate van controle besloten (zie exercitie *Controle toedichten*). En controle is een krachtbron, die wel eens een heel nuttige zou kunnen blijken. De combinatie van *so* met *brug* en krachtbron indiceert een OG-perspectief.

De combinatie van *so* met *brug* zonder krachtbron vonden we in het volgende voorbeeld:

So by the time your head starts to hurt, is that too late? (23:03)

I licht een element uit het voorafgaande – geen *psc* – en vraagt naar een detail dat niet direct vooruitwijst naar de oplossing. Er is geen sprake van een OG-perspectief.

Driedledige combinaties met en zonder OG-karakter

Tot nu toe hebben we het gehad over tweeledige combinaties: *psc* met krachtbron, of *brug* met krachtbron. We wilden natuurlijk weten of er ook driedledige combinaties bestaan, dat wil zeggen van *so* met *psc* en *brug*. De volgende uiting is er een voorbeeld van:

So, what made you decide you were just going to get out of there, walk away from that and just get out the door, instead of handing there in a fight? (10:56)

*So* markeert een afsluiting van het voorafgaande: ‘get out of there’. Daarnaast markeert *so* een blik vooruit: ‘what made you decide’. In die laatste beslissing zit een krachtbron vervat: het nemen van een beslissing. Er is een OG-perspectief geïndiceerd.

Ten slotte zochten we naar een combinatie van *so* met *psc* en *brug* zonder krachtbron, maar we vonden er geen in dit protocol. Natuurlijk kan deze combinatie ook bestaan. Een gefingeerd voorbeeld is:

Dus je was het zat. En waar ging je toen heen?

Een *psc* als ‘je was het zat’ kan theoretisch goed worden gecombineerd met een *brug* als ‘waar ging je toen heen?’ Dat deze combinatie in dit protocol niet voorkomt, zegt vermoedelijk veel over de inzet van I: het is haar om oplossingen begonnen.

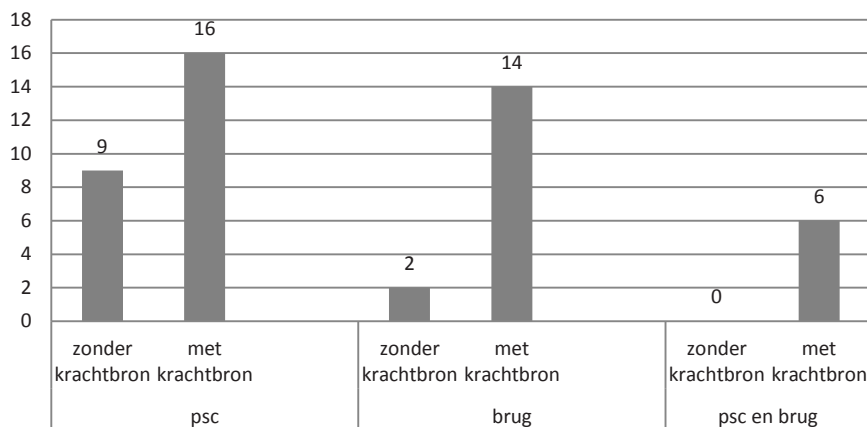
### Telgegevens

Al met al blijken er zes varianten te bestaan:

- 1) *psc* zonder krachtbron (niet OG);
- 2) *psc* met krachtbron (wel OG);
- 3) *brug* zonder krachtbron (niet OG);
- 4) *brug* met krachtbron (wel OG);
- 5) *psc* en *brug* zonder krachtbron (niet OG);
- 6) *psc* en *brug* met krachtbron (wel OG).

We vroegen ons af hoe vaak de varianten voorkomen en analyseerden daarvoor het hele protocol. In totaal zijn 47 gevallen van *so* aangetroffen. Van elk optreden van *so* is bepaald welke variabele *so* markeert. In figuur 6 zijn alle gegevens verwerkt.

Figuur 6. Wat ‘*so*’ markeert ( $N=47$ ). Frequenties per variabele.



We zien dat de variabele met krachtbron vaker voorkomt dan de variabele zonder krachtbron: *psc* met krachtbron komt vaker voor dan zonder, *brug* met krachtbron komt vaker voor dan zonder, *psc + brug* komt zonder krachtbron niet voor.

Het komt dus regelmatig voor dat I een *psc* of *brug*, of beide, combineert met een krachtbron. Dat is dan meteen de OG-les uit deze exercitie. *So* komt in 77% van de gevallen voor in combinatie met een krachtbron. Dat gebeurt dan in combinatie met de functie van *psc*, *brug* of beide. Het is waarschijnlijk niet de *psc* of de *brug*, die gemarkeerd wordt, maar de krachtbron. I kan die krachtbron met de *psc* afleiden uit het voorgaande, of via de *brug* verbinden met een stap vooruit.

### Equivalenten

We hebben het niet onderzocht, maar nemen aan dat *so* evengoed een *yeah*, of *wow*, of (in het Nederlands) een *goed* of *ja-ja* had kunnen zijn. Uit de exercitie *Ruimte laten* blijkt dat ook een stiltemoment van meer dan een seconde eenzelfde functie kan vervullen.

### Conclusie

De algemene luisterrespons *so* markeert doorgaans een krachtbron. Dat gebeurt dan in combinatie met een andere functie, zoals een *psc* (parafrase, samenvatting of conclusie), een *brug* of beide. Kwantitatieve analyse wijst uit dat de combinatie *so* en *psc* met krachtbron het meeste voorkomt.

Ons onderzoek heeft aangetoond dat de panelconstatering valide is geweest, met dien verstande dat de *psc* die het panel als voorbeeld noemde er één is die een krachtbron bevat en om die reden typisch OG is. Er moet bij worden aangetekend dat *so* evengoed kan worden ingeruild voor een andere marker (die in het jargon van agent past), *yeah* bijvoorbeeld of (in het Nederlands) *ja-ja*. Ook een stiltemoment binnen de eigen beurt (> 1 sec.) kan deze functie vervullen (zie exercitie *Ruimte laten*). Agent kan met *so* (of equivalent) een krachtbron inbrengen en benadrukken in de conversatie.

### Opbrengst

Agent kan belangrijke uitingen vergezeld laten gaan van markers. Als agent cliënt dit middel wil benutten om een OG-perspectief aan te brengen, kan hij:

- met *so* (of equivalent) een krachtbron benadrukken in het voorafgaande (*psc*), in het navolgende (*brug*) of in beide:
  - *So, you must be a very smart young man.*
  - *So, how did you manage to get to school today?*
  - *So, what made you decide you were just going to get out of there, walk away from that and just get out the door, instead of handing there in a fight?*
- door even stil te zijn (> 1 sec. binnen de eigen beurt) een krachtbron benadrukken (zie Exercitie *Ruimte laten*).

### 7.7 Richting houden: OG-taal spreken

Protocol 4, exercitie 24

Agent: T = Therese Steiner

Cliënt: 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.

#### Inleiding

Het panel merkt op dat agent en cliënten zich respectievelijk bedienen van *solution talk* en *problem talk*. Met name M heeft de neiging probleemwoorden te bezigen als er een oplossingsrichting in beeld komt.

In de fase van de *Context*, episode *Algemene krachtbronnen*, vraagt T op 06:35:

He does well in school?

M bevestigt dat weliswaar, maar ze neemt meteen de gelegenheid te baat om het probleem van haar en haar zoon naar voren te brengen. Ze zit(ten) hier per slot van rekening niet voor niets.

Het panel signaleert een vergelijkbaar geval in de fase *Toekomstoriëntatie*. Als J zich de *Details na het mirakel* inbeeldt, brengt M op 22:54 de problematische realiteit weer tot leven:

Well, I think it's been an, it's been hard that we, uhm, haven't really been able to get out of the house much, uhm, just the two of us.

M voelt kennelijk behoefte om de problemen toe te lichten. De repercussies voor het systeem (gezin, school, vriendenkring) liegen er immers niet om. Naar het oordeel van het panel stelt T daar *solution talk* tegenover; als voorbeeld wordt de volgende dialoog genoemd:

M: Sometimes it takes a little more effort to, to get there. But he...(06:50)

T: But he really does well. (06:56)

M kan het succes maar moeilijk over haar lippen krijgen. T is graag bereid haar daar een handje me te helpen (zie exercitie *Omkeren*).

We vroegen ons af of de woordkeuze van agent en cliënten specifiek en onderscheidend is in relatie tot problemen en oplossingen. Onze verwachting was dat agent zich het minst bedient van *problem talk* en het meest van *solution talk*. Bij cliënten kon dat wel eens genuanceerder liggen. Zij hebben een probleem en consulteren een hulpverlener. Je zou zeggen: ze zijn op zoek naar een oplossing. Maar of hun woordkeus daarmee overeenstemt, is nog maar de vraag. We verwachtten dat J

en M zich meer van *problem talk* bedienen, en dus minder van *solution talk*, dan agent.

Om erachter te komen hoe het werkelijk zit, hebben we als eerste naar het gebruik van het woord *fear* gekeken. Die keuze werd ingegeven door het feit dat J veel last heeft van angst. Aansluitend hebben we gezocht naar woorden uit dezelfde betekenisfeer. We analyseerden daarvoor het hele protocol, met dien verstande dat we de eerste en tweede sessie apart hebben bekeken.

#### Achtergrond

Tomori & Bavelas (2007) vergeleken de ‘tenor’ van Kim Berg en De Shazer (Solution-Focused Therapy) met die van Raskin en Rogers (Client-Centered Therapy). Zij kwamen tot de conclusie dat ‘The Solution-Focused therapists’ questions and formulations were primarily positive, whereas those of the client-centered therapists were primarily negative and rarely neutral or positive’ (p. 26).

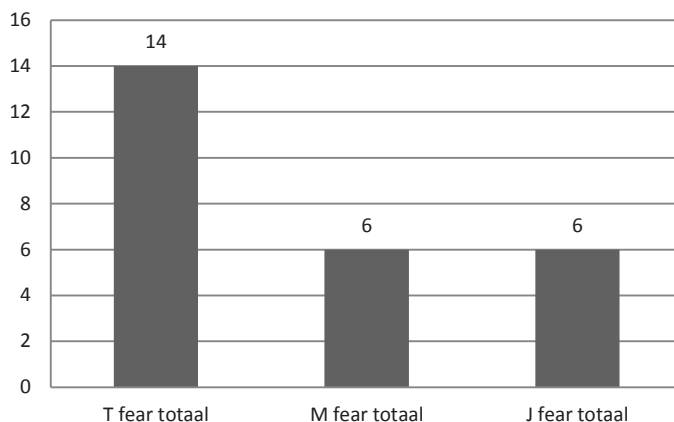
#### Nuances

Met een loutere telling van het aantal trefwoorden zijn we er natuurlijk niet. Sommige woorden worden juist ontkend, bijvoorbeeld door *no* of *not* of *won’t be* – we spreken van *ontkennend gebruik*. Andere woorden worden in de context van dezelfde taaluiting gerelativeerd doordat zij in één adem, dat wil zeggen door dezelfde persoon en in dezelfde sequentie, genoemd worden met bijvoorbeeld *some, a little bit, but that’s okay* of *conquer* – we spreken van *relativerend gebruik*. Het is van belang deze nuances te verwerken, alvorens het gebruik te kwantificeren.

#### Het gebruik van *fear*

*Fear* betekent angst. J lijdt er buitensporig aan. Zijn doel en oplossingsrichting is zijn angst de baas worden. In het eerste gesprek wordt *fear* in totaal 25 keer gebruikt als zelfstandig naamwoord en één keer als werkwoord (‘I fear that I might get hurt.’). Voor de telling maakt de woordsoort niet uit: *fear* komt in deel 1 dus totaal 26 keer voor. In het tweede gesprek komt *fear* niet voor.

De verdeling tussen de actanten is dat T het woord veertien keer in de mond neemt, M zes keer en J ook zes keer. In figuur 7 zijn de getallen in een grafiek verwerkt.

Figuur 7. Het gebruik van *fear* (N=26).

Het lijkt curieus dat T verreweg het grootste aandeel heeft in het gebruik van dit probleemwoord (58%). Je zou immers verwachten dat een OG-therapeut zich daar niet of in mindere mate mee inlaat. Maar dan hebben we nog geen rekening gehouden met de mogelijke ontkenningen en relativeringen. Door die nuances in het overzicht te betrekken, krijgen we een heel ander beeld van de verbale toedracht. In tabel 16 zijn ook de nuances verwerkt.

Tabel 16. De nuances in het gebruik van *fear* (N=26)

Actant	Deel 1	Relativerend	Ontkenmend	Deel 2	Relativerend	Ontkenmend	Saldo
T	14	14	0	0	0	0	0
M	6	0	1	0	0	0	5
J	6	6	0	0	0	0	0

Kijken we naar de bijdrage van T (N=14), dan zien we dat zij *fear* alle keren relativerend. In het materiaal is aangetoond dat T verbaal aanluit bij de *problem talk* van cliënt (zie ook exercitie *Verbaal aansluiten*) en tegelijkertijd zorgt voor OG-herkadering (zie ook exercitie *Positief herkaderen*). Het komt erop neer dat T het woord *fear* positief aanvult, zoals blijkt uit de volgende sequentie.

Als T de vraag doelstellingsvraag heeft gesteld (zie ook exercitie *Gespreksdoel vaststellen*), antwoordt J op 09:52:

I want to learn [...] how to conquer my fears, like of swimming, uhm and other sports where's like I fear that I might get hurt or something or someone else might get hurt, and sometimes I just feel sick when I'm scared.

Na J's toelichting herformuleert T op 10:10:

So, you feel really sick that you... So you fight against big fears, do I understand right?

Beiden gebruiken het probleemwoord, maar gaan er tegelijkertijd een soort van gevecht mee aan. Abstracter geformuleerd: uit het woordgebruik van de actant blijkt dat hij of zij het probleemwoord in dezelfde uiting relateert.

Voor T geldt dat zij *fear* in de textuele context plaatst van:

- 'fight against';
- 'and she's doing well now';
- 'get him over that';
- 'conquer' (6x);
- 'beyond your';
- 'more than all';
- 'to react to';
- 'gone through';
- 'has overcome that'.

Voor M (N=6) is er geen enkele relativering en één ontkenning. Die ontkenning betreft het moment waarop ze 'no fear' zegt. Voor J (N=4) geldt dat hij *fear* alle keren relateert. Hij vult het woord aan met respectievelijk:

- 'conquer' (4x);
- 'some'
- 'but that's okay'.

Als we alle ontkenningen en relativeringen van de aantallen aftrekken blijven er alleen voor M vijf vermeldingen staan. Interessant is het te bezien hoe T daarop reageert. We nemen de vijf gevallen door:

#### Vermelding 1

In de fase Context 1, episode *Impact problematiek 1*, verhaalt M van een picknick waar J erg tegenop zag. En als ze het over zijn *fears* (1x) heeft, moet ze erbij huilen. M begrijpt haar zoon. Ze biecht op dat ze vroeger zelf ook gekweld geweest is door *fears*. Als T dat hoort, richt ze op 11:37 het woord tot J:

Did you know Jason, that mom had these fears as well?

T vraagt of J wist dat M er vroeger ook last van had. De verleden tijd benadrukt de voorbijgaande aard. Verder zet het aanwijzende voornaamwoord 'these' de angst als het ware op afstand. Dan is er nog 'as well'. Er gaat een relativerende werking vanuit: het komt vaker voor.

### Vermelding 2 & 3

In de fase *Context 2*, episode *Uitzondering*, nodigt T cliënten uit zich momenten te herinneren waarop zich het probleem niet of in mindere mate heeft voorgedaan. M vertelt over hoe gangbaar M's *fears* (2&3) zijn, maar herinnert zich ook momenten waarop het net even anders ging. Ze zijn doorgaans verbonden met *baseball*. T reageert, kijkend naar J, op 15:11 met:

That's good to know, you have something.

Deze reactie van T is bemoedigend. Zo van: kijk, daar kunnen we iets mee. Er is perspectief in vervat. T markeert J's belangstelling voor baseball openlijk als krachtbron.

### Vermelding 4 & 5

In de fase *Differentiatie 2*, episode *Kleine stapjes vooruit*, vraagt T op 39:19 aan M zich een kleine verbetering voor te stellen. M probeert het, maar kan het niet laten J's actuele *fears* (4&5) nog eens uit de doeken te doen. Nu onderbreekt T haar, door terug te keren naar wat M zich even daarvoor als verbetering had voorgesteld.

Okay, there will be talking but different talking between the two of you.

T reageert hiermee niet op de laatste uiteenzetting van M, maar op die van het moment daarvoor. Die was OG; de rest laat ze nu liggen.

### Actie-reactie

Het laatste voorbeeld zegt veel over de opstelling van T. Als het probleemwoord dreigt te blijven hangen, zoekt ze een uitweg in de richting van strijd, verandering, verbetering of succes. Het probleemwoord wordt in de context geplaatst van het beoogde doel. *Problem talk* maakt plaats voor *solution talk*.

Over de inzet van J hoeven we ons geen zorgen te maken. Voor M is er nog een inhaalslag te maken. Natuurlijk, zij zit hier met hetzelfde doel. Toch kost het haar kennelijk meer moeite de oplossingsrichting in te slaan. Opmerkelijk is het dat géén van de actanten het woord *fear* of *fears* nog in de mond neemt in het tweede gesprek. Ze hebben het te druk met de inventarisatie van successen.

### Meer problem talk

We zochten naar andere woorden uit dezelfde betekenisfeer, dat wil zeggen zelfstandige naamwoorden, bijvoeglijke naamwoorden en bijwoorden die dezelfde of vergelijkbare associaties oproepen, en kwamen tot de volgende verzameling: *scare* (*scared* of *scary*), *anxiety*, *hard(er)* en *afraid*. We wilden natuurlijk ook weten hoe het met de keerzijde staat, de positieve woorden: *safe*, (*safety*, *nothing unsafe*), *brave*, *happy*, *courageous* en *careful*.

We hebben geenszins de pretentie hiermee volledig te zijn, maar menen dat deze woorden iets zeggen over de mate waarin de gebruiker probleem- dan wel oplossingsgericht opereert. In tabel 17 en 18 geven we de aantallen in het eerste en tweede deel van het protocol weer. Voor alle woorden hebben we ook onderzocht of er sprake was van relativering of ontkenning binnen dezelfde uiting.

Tabel 17. Meer problem talk

	<i>Actant</i>	<i>Deel 1</i>	<i>Relativerend</i>	<i>Ontkennend</i>	<i>Saldo deel 1</i>	<i>Deel 2</i>	<i>Relativerend</i>	<i>Ontkennend</i>	<i>Saldo deel 2</i>
<i>scare, scared of scary</i>	T	5	2	3	0	0	0	0	0
	M	1	1	0	0	0	0	0	0
	J	4	1	3	0	1	1	0	0
<i>anxiety</i>	T	0	0	0	0	0	0	0	0
	M	1	0	0	1	0	0	0	0
	J	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>hard(er)</i>	T	0	0	0	0	0	0	0	0
	M	2	0	0	2	1	1	0	0
	J	1	1	0	0	0	0	0	0
<i>afraid</i>	T	1	0	1	0	0	0	0	0
	M	2	0	2	0	0	0	0	0
	J	1	0	1	0	0	0	0	0
<i>frustrating</i>	T	0	0	0	0	0	0	0	0
	M	1	0	0	1	0	0	0	0
	J	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	T	6	2	4	0	0	0	0	0
	M	7	1	2	4	1	1	0	0
	J	6	2	4	0	1	1	0	0

Tabel 18. Meer solution talk

	<i>Actant</i>	<i>Deel 1</i>	<i>Relativerend</i>	<i>Ontkennend</i>	<i>Saldo deel 1</i>	<i>Deel 2</i>	<i>Relativerend</i>	<i>Ontkennend</i>	<i>Saldo deel 2</i>
<i>safe, safety, nothing unsafe</i>	T	7	0	0	7	2	0	0	2
	M	0	0	0	0	0	0	0	0
	J	0	0	0	0	2	0	0	2
<i>brave</i>	T	0	0	0	0	0	0	0	0
	M	0	0	0	0	0	0	0	0
	J	1	0	0	1	1	0	0	1
<i>happy</i>	T	4	0	0	4	0	0	0	0
	M	1	1	0	0	0	0	0	0
	J	2	0	0	2	0	0	0	0
<i>courageous</i>	T	3	0	0	3	0	0	0	0
	M	0	0	0	0	0	0	0	0
	J	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>careful</i>	T	5	0	0	5	0	0	0	0

	M	0	0	0	0	1	0	0	1
	J	0	0	0	0	0	0	0	0
<hr/>									
Totaal	T	19	0	0	19	2	0	0	2
	M	1	1	0	0	1	0	0	1
	J	3	0	0	3	3	0	0	3
<hr/>									

We zien dat de *fear*-gerelateerde woorden uit de categorie *problem talk* in deel 2 nauwelijks meer voorkomen. In deel 1 ontkennen of relativeren T en J elk gebruik dat ze ervan maken. In deel 1 houdt M een aantal *problem talk* woorden over die niet gerelativeerd of ontkend worden. In deel 2 relativeren J en M hun eenmalig gebruikte probleemwoord.

In de categorie *solution talk* spant T in deel 1 de kroon. In deel 2 gaat J haar net voor. M en J blijven in deel 1 sterk bij T achter, maar ontlopen elkaar niet veel. Ook in deel 2 scoren M en J vrijwel gelijk.

In deel 2 hebben M en J hun probleemfocus kennelijk losgelaten. Toch wordt er in deel 2 ook weinig *solution talk* gebezigd. De verklaring daarvoor is vermoedelijk dat in deel 2 uitsluitend wordt teruggeblikt op de tussenliggende periode. Overeenkomstig de OG-gewoonte heeft T op 43:32 gevraagd: *What went better?* M en J doen verslag; T moedigt aan. Het gaat over concrete dingen, zoals spelen in de tuin en praten met vader. De successen worden door J genoemd, door T herhaald en door J (op aangeven van T) vastgepind met behulp van een stukje speelgoed. Van reflectie is nauwelijks sprake.

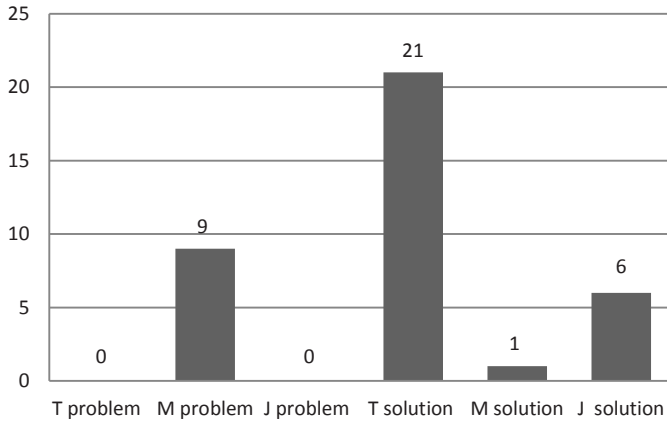
Per saldo

Is de specifieke woordkeuze van de actanten veelzeggend voor hun houding en rol in de conversatie? We totaliseerden de specifieke woordkeuze, dus probleemgerichte en OG-woorden samen, en gingen na welk aandeel de actanten op dat totaal (N=37) hadden.

T blijkt meer dan de helft van de specifieke woordkeuze voor haar rekening te nemen (57%), en dat betreft uitsluitend OG-woorden. M neemt iets meer dan een kwart van de specifieke woordkeuze voor haar rekening, grotendeels probleemgericht (24%) en slechts marginaal OG (3%). J vult het restant van de specifieke woordkeuze aan, maar doet dat uitsluitend OG (16%), waarmee hij zich beduidend sterker OG betoont dan M. Als M *problem talk* hanteert, selecteert T een oplossingsrichting uit M's informatie; en T gebruikt termen uit de *problem talk* van cliënten, maar relativeert die en buigt die daardoor om naar een oplossingsrichting.

In figuur 8 staat het overzicht van alle niet gerelativeerde en niet ontkende manifestaties van *fear* en andere woorden uit de categorieën *problem talk* en *solution talk* uit de twee protocoldelen.

Figuur 8. Problem talk versus solution talk (N=37).



### Conclusie

In de woordkeus zit een attitude verscholen. Uit onze analyse van de specifieke woordkeuze kunnen we concluderen dat cliënten heel verschillend in het gesprek staan: de moeder is vooral probleemgericht, de zoon voorzichtig OG. Dit zijn de verhoudingen in het eerste deel van het protocol. Agent reageert op *problem talk* van cliënten met *solution talk*. Ze neemt wel probleem woorden over (zie ook exercitie *Verbale aansluiting*), maar relateert de probleemwoorden met positieve aanvullingen, of ontkent ze. Daarmee zorgt ze voor herkadering in OG-perspectief.

In het tweede deel is de bijdrage van agent gering; ze moedigt cliënten aan te vertellen over hun successen in de tussenliggende periode. Daardoor ontbreekt de *problem talk* volledig. Door de afwezigheid van reflectie is er ook nauwelijks *solution talk*.

### Opbrengst

OG-handelen heeft consequenties voor het woordgebruik van agent. Als agent OG-taal wil gebruiken, moet hij:

- woorden gebruiken die wijzen in de richting van door cliënt gewenste oplossing:
  - *safe, brave, happy, courageous, careful;*
- *problem talk* van cliënt door positieve aanvulling relativeren of ontkennen:
  - *fight against (fear), no (fear), conquer my fears.*

### 7.8 *Richting houden: Krachten personifiëren*

Protocol 5, exercitie 25

Agent: T = Therese Steiner

Cliënt: 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.

#### Inleiding

Nadat de actanten contact hebben gemaakt, de context verkend, de doelen vastgesteld en enkele schaalvragen doorgenomen, vindt een opmerkelijke wending plaats: T introduceert een voorstelling, waarin cliënts krachten worden gepersonifieerd door handpoppen. Het panel prijst T om haar doelmatige poppenspel. Zij beheerst de spelregels en weet bijvoorbeeld heel goed dat je met poppen kunt praten over iemand, maar niet via hen tegen iemand.

We vroegen ons af welke functies zijn gemoeid met het poppenspel en met welke middelen de overdracht ten behoeve van cliënt tot stand wordt gebracht. Daarbij denken we in het bijzonder aan de voorbereiding en de uitvoering. De bespreking, die we onderverdeeld hebben in *Voorspel*, *Voorstelling* en *Naspel*, heeft betrekking op de eerste vijf fasen van het gesprek: *Contact*, *Context 1*, *Toekomstoriëntatie*, *Differentiatie 1* en *Helpers*.

#### Voorspel

Vanaf het begin van de ontmoeting valt herhaaldelijk de term *baseball*. Als agent op vraagt naar J's algemene krachtbronnen, is zijn antwoord op 01:30: 'I like *baseball*'. T vraagt naar de bijzonderheden, zoals wanneer hij daarmee begonnen is (antwoord: op vijfjarige leeftijd) en op welke positie hij speelt (antwoord: linkshalf). Ook M bemoeit zich met de beantwoording: op 01:47 vult zij aan dat J af en toe ook werper is. Daarop vraagt T haar op 01:55:

Did you send him to baseball when he was as little as that?

Moeder legt uit dat J in de buurt al *baseball* speelde (met een paar kinderen uit de buurt), dat hij erin geïnteresseerd was en dat hij er niet bang voor was om zich aan te sluiten bij het team. Vooralsnog is het een algemene krachtbron die later, als J's doelstelling helder is, geoperationaliseerd kan worden als specifieke krachtbron.

Via *baseball* komt J's zusje ter sprake. Zij speelt geen *baseball*, maar voetbal. J blijkt een goede broer, die haar geregeld aanmoedigt. Als J op 09:52 in de episode *Verkenning (on)wenselijkheden* zijn doel onder woorden heeft gebracht – *conquer my fears* – en M in de episode *Impact problematiek 1* uit de doeken heeft gedaan welke angsten haar zoon parten spelen, vraagt T op 12:45 naar een uitzondering op

het problematische patroon. J vertelt dat hij toen hij vijf was met de moeder van een vriendje is meegereden. Op T's vraag hoe hem dat is gelukt, antwoordt J op 13:47:

I knew it would be hard but I was just thinking about the good things, baseball, how I love baseball.

Het is nu dus niet meer baseball in het algemeen; het is meer denken aan de goede dingen van *baseball*. Hiermee wordt de krachtbron gespecificeerd. Op 15:19 gaat T een stap verder: van het denken aan de goede dingen van *baseball* schakelt ze over op een geleide fantasie-oefening:

I'm going to ask you a very special question which needs some fantasy. But I'm sure you have fantasy, Jason.

Het is de mirakelvraag, die op 15:32 begint met:

Imagine you're going...,when we are done, you're going home and you do whatever you want. It is summer time, so you have a good time. And then, in the evening, you have a meal. And when there's time to go to bed, you will go to bed, maybe your sister first, and you... Eventually you all go to bed. And while you were sleeping, a miracle happens.

Over de mirakelvraag zelf kunnen we kort zijn. De Shazer (1988) presenteert haar als 'framework for a whole series of questions' (p. 5). Hij begint de voorgestelde formulering met een beroep op cliënt's suggestieve kracht: 'Suppose that one night, while you were asleep, there was a miracle and this problem was solved' (ibid.). Het gaat om de veranderingen op de dag erna, om te beginnen met 'the first little sign'.

In antwoord op de mirakelvraag geeft J te kennen dat hij verwacht minder angst te hebben. T vraagt wat daarvoor in de plaats komt. J antwoordt op 17:16:

Try to conquer my fears like, maybe after that we could play baseball or something in the park.

Er worden tal van bijzonderheden doorgenomen. Ze betreffen de imaginaire situatie na het mirakel. Vervolgens vraagt T aan J om zijn feitelijke situatie in te schalen. J scoort een 3.5. T leidt op 24:54 haar volgende vraag in met een observatie die de feitelijke werkelijkheid verbindt met imaginatie:

I heard that to imagine what's good beyond your fear, that's what helps. Anything else what you did?

In tabel 19 volgen we de gedachtewisseling die daarop volgt van 25:06-26:33.

*Tabel 19. Inleiding op het poppenspel*

<i>Actant</i>	<i>Nr</i>	<i>Transcript</i>
J	1	Uhm, well I mean I just focused on the thing that I like the most.
T	2	Uhum.
J	3	I like baseball, so that helps me get up to the three and a half.
T	4	Uhum, yeah, okay. Anything else you know which helps Jason? (T richt de vraag aan M)
M	5	I know, when we have to spend hours talking, it seems like we're thinking so much about every little detail. And I think in that instance and other instances, he stops thinking about

		every little detail that frightens him. And can look beyond the thing. So sometimes it helps when he can almost stop thinking about these things.
T	6	Okay, and if he gets to the point that he imagines beyond that, have you any idea, what's going on in his head, does he picture what he is going to do?
M	7	I think it's just, yeah. He just gets over this, not irrational, but all the details over everything that could possibly go wrong, and just sees the good, what the end result is going to be.
T	8	And then that takes more in his mind than all the fears.
M	9	Uhm. Right.

---

In 1 en 3 geeft J aan hoe hij tot zijn score is gekomen: door zich te focussen op iets waar hij het meeste van houdt: *baseball*. Dan schakelt T over naar M en nodigt haar uit om aan te vullen hoe J dat presteerde. T helpt haar een beetje op streek door in 6 te suggereren dat J zich een voorstelling maakt: 'imagines' en 'picture'. M pakt dat in 7 op, al kan ze het niet laten J's probleem nog even te noemen: 'everything that could possibly go wrong'. Uiteindelijk ziet J, dankzij zijn imaginatie, alleen nog het goede: 'what the end result is going to be'. T herformuleert (en markeert) die conclusie in 8: 'that takes more in his mind than all the fears'.

In dit voorspel wordt het fundament gelegd waarop de volgende stap naar de oplossing kan worden gezet. De noodzakelijke krachtbron is specifiek en concreet gemaakt: verbeelding, zich iets voorstellen, fantasie. Hierop kan iedere vorm van beeldspraak teruggrijpen. In dit protocol worden poppen ingezet; ook andere figuren (metaforen) zouden denkbaar zijn geweest. Het poppenspel wordt op 26:31 ingeleid met een referentie aan J's doelstelling.

Listen Jason. You said, about a quarter of an hour before: I would like to conquer my fears.

#### Voorstelling

T toont alle dieren die in een hobbybox verstopt zitten. Nu komt het aan op keuzes maken. Op 27:16 vraagt T aan J:

If you think, of an animal which would go well with you with your courageous side, you know, to feel like I can conquer my fear. Which animal would go best with that side?

J kiest voor de arend (moed). Dan luidt de vraag op 28:02:

Is there any animal around that would more be going with your careful side?

J kiest voor de muis (voorzichtigheid). Hij begrijpt de vragen heel goed en lijkt geen moment te aarzelen.

Dan volgt de voorstelling, die van meet af aan verrassend en vertederend<sup>23</sup> is. T neemt de rollen niet voor haar rekening. Die worden gespeeld door J. Een hachelijk avontuur, ware het niet dat T de regisseur én vertelinstantie<sup>24</sup> is. Cliënt doet ook

<sup>23</sup> De oordelen zijn uiteraard subjectief, maar we bevinden ons in goed gezelschap: alle cursisten aan wie we in de loop der jaren het fragment hebben getoond.

<sup>24</sup> Te vergelijken met het auctoriaal vertelperspectief: de verteller (lees agent) is alwetend, maar speelt zelf niet mee in het verhaal.

mee, als reëel personage (lees zichzelf) dat toegesproken wordt. Door T en door ... de poppenspeler. Daardoor komt hij spelenderwijs in een metapositie ten opzichte van zichzelf te staan. In 27:48 gaat het als volgt: T neemt de pop op die cliënt net gekozen heeft, adelaar, en spreekt tot hem:

You have been chosen by Jason. You will be active soon.

Er zijn dus een *You* (adelaar) en *Jason* (reëel personage), en een regisseur die de lakens uitdeelt. Adelaar is de verpersoonlijking van helpende kracht. Muis vertegenwoordigt voorzichtigheid. Het spel kan beginnen. Oppervlakkig gesproken zou je kunnen denken aan een tegenstelling, *the good and the bad side*, die uitmondt in een strijd. Dat strookt ook met het gebruikelijke patroon. Misschien is de fabel van de vos en de raaf uit Esopet wel een goed exemplaar. We citeren de eerste acht regels uit de editie van Van der Heijden (1968, p. 145):

Ic wille u, in die ere ons Heren,  
Bi beesten ende bi vogelen leren,  
Wisen ende wel bedieden  
Die nature van den lieden.  
Elke beste heeft hare manieren:  
Deene so es fel, dander goedertieren.  
Dus sij die man; maar die quade  
Verwinnen die goede, dat es scade.

De raaf berooft de vos op slinkse wijze van een stuk kaas. De moraal is gericht aan de toeschouwer. Vóór de (praktijk van de) één en tégen (de praktijk van) de ander. Zo niet in *Eagle and a Mouse*. Beide dieren personifiëren eigenschappen, die elkaar kunnen bijspringen als het zo uitkomt. Het zijn potentiële krachtbronnen. T vraagt op 28:55 en 31:47 respectievelijk aan eagle en mouse dezelfde vraag:

What are you good at?

Cliënt moet nog even in zijn rol komen. Zijn fantasie is aanvankelijk telkens weer gekoppeld aan *baseball*. En dat is niet voor niets: het levert hem op dat hij zijn angsten af en toe kan sublimeren. Zowel *eagle* als *mouse* – ze zijn verenigd in één en dezelfde persoon – is goed in *baseball*. Op 29:06 en 31:57 helpt T de verbeelding van J een beetje op gang door van de personificatie een vergelijking met *als* te maken:

And as an Eagle, what are you good at?  
And what are you good at in your life as a mouse?

Cliënt stapt terstond in zijn nieuwe rol. De beeldspraak wordt tot in de kleinste bijzonderheden uitgewerkt. Tabel 20 bevat de details uit de voorstelling die van 28:00 tot 37:00 duurt. De termen worden gebezigd door J of door T.

Tabel 20. Karakteristieken van adelaar en muis, inclusief bronvermelding

<i>Eagle</i>	<i>Mouse</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• conquer my fears (27:28 T)</li> <li>• brave (29:19 J)</li> <li>• not afraid (29:22 J)</li> <li>• fly around (29:26 J)</li> <li>• dropping down (29:51 J)</li> <li>• swerve down (30:22 J)</li> <li>• observe very carefully (30:33 T)</li> <li>• courageous (34:59 T)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• running away from people (03:02 J)</li> <li>• very clever in knowing when it gets dangerous (32:16 T)</li> <li>• (hide) in my mouse hole (32:30 J)</li> <li>• if nothing scary is there then I scurry out (32:42 J)</li> <li>• find the right moment to come out (32:51 T)</li> <li>• look around (32:58 T)</li> <li>• smell (33:06 J)</li> <li>• knowing one has to be careful (33:35 T)</li> <li>• safe (34:58 T)</li> </ul>

Zo worden gevaar en angst getransformeerd tot moed en voorzichtigheid. Het zijn per slot van rekening beide krachtbronnen. T vraagt op 30:34 en 33:23:

Do you know Jason?

Dan volgt de samensmelting. T maakt met beide dieren afspraken. Ze worden compagnons en helpers van de poppenspeler.

Are you ready to help Jason to conquer that fear, because you are the experts? (43:48)

He needs to be safe and he needs to be courageous both, and you are the experts. (34:54)

On safety, you mouse? (35:03)

And on just the courageous side, you eagle? (35:05)

Are you ready to help him? (35:09)

Then, let's say between now and next time when we meet, just help him to find the right moment. (35:16)

... that you eagle tell him: it's good to be courageous. (35:28)

And you mouse, you will tell him, to be careful and watch out for the safety part. (35:34)

And next time, you come and tell me when you watch Jason do exactly the right thing, where he did it, how he did it, and how things went when they, you gave him the good advice, is that okay? (35:45)

*Figuur 9. De voorstelling.*



Door als poppenspeler op te treden J geeft – letterlijk – handen en voeten aan zijn helpers. Op deze manier creëert hij zijn eigen oplossingen.

#### Naspel

Aan het eind van de voorstelling worden de poppen weer opgeborgen. Op 36:19 trekt T een belangrijke conclusie, die door J wordt bevestigd:

Jason, you've got two friends now, like little helpers.

Om J te herinneren aan de voorstelling en vooral: de betekenis die zijn helpers voor hem kunnen hebben, wordt een foto verstrekt van zowel *eagle* als *mouse*:

So you can carry them around as a good reminder.

#### Conclusie

De functie van het poppenspel is om ongewenste eigenschappen (angst en gevaar) te transformeren tot krachtbronnen (voorzichtigheid en moed). De personificatie zorgt ervoor dat de eigenschappen niet langer tegengestelde krachten zijn, maar compagnons of helpers.

De middelen die de overdracht tot stand brengen zijn de poppen zelf. Ze doen een beroep op cliënt's fantasie. In de voorbereiding wordt duidelijk dat er een voedingsbodem voor is. De algemene krachtbron, *baseball*, blijkt gespecificeerd te kunnen worden tot een bron waaruit meer valt te putten: je goede dingen voorstellen. Aldus voorbereid voedt de fantasie van cliënt een overlevingsstrategie die in de verbeelding wordt voorbereid.

Denkbaar is dat ook andere figuren die een beroep doen op cliënt's fantasie (metaforen) worden ingezet. Het is belangrijk dat agent, de regisseur, de elementaire spelregels goed beheerst. Zo dient bijvoorbeeld met de poppen óver cliënt te worden gesproken, en niet via de poppen tégen cliënt.

### Opbrengst

Ongewenste eigenschappen kunnen mogelijk worden getransformeerd tot helpers. Daarmee zijn het krachtbronnen geworden. Ze laten zich heel wel personifiëren in bijvoorbeeld een poppenspel. Als agent deze aanpak in OG-gesprekken wil benutten, moet hij:

- een appel doen op verondersteld aanwezige krachtbron: fantasie:
  - *I'm sure you have fantasy.*
  - *I heard that to imagine what's good beyond your fear, that would help to come up.*
- ongewenste krachten transformeren tot krachtbronnen:
  - angst > voorzichtigheid; gevaar > moed;
- cliënt poppen (of equivalenten) laten kiezen om krachten uit te beelden:
  - *Eagle en Mouse;*
- cliënt bruikbare kenmerken laten opsommen:
  - *Observe very carefully.*
  - *Find the right moment to come out.*
- tegengestelde krachten gezamenlijk inzetten:
  - moed én voorzichtigheid;
- met figuren (in de hand van cliënt) óver cliënt spreken:
  - *Do you know Jason?*
- figuren als helpers aanspreken:
  - *Are you ready to help Jason to conquer that fear?*
- tastbare herinnering aan helpers meegeven:
  - polaroid foto.

## 7.9 Richting houden: bijsturen

### Protocol 5, exercitie 26

Agent: I = Insoo Kim Berg

Cliënt: 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 zelfs thuis een poosje niet op komen dagen. Ten einde raad wordt een hulpverlener geraadpleegd, die het gezin in contact brengt met I.

De OG-therapie wijkt af van andere benaderingen in de zin dat OG-therapeuten het grootste deel van hun energie besteden aan het ontlocken van een uitvoerige beschrijving van de oplossing aan de cliënt, en niet van een zeer gedetailleerde beschrijving van het probleem. (De Shazer & Dolan, 2009, p. 173).

### Inleiding

Het panel merkt op dat agent geregeld het verhaal van cliënten bijstuurt. Er wordt een voorbeeld genoemd uit de fase *Veranderingen*. Als M heeft opgebiecht dat ze best wel onzeker is, neemt Ma het woord over en benadrukt het probleem van haar dochter:

She don't look like she's an insecure person. Because she is very big and strong: and so here I am. But inside I see, I see... (16:40)

Daarop reageert I met:

Oh you do? Because you are the mother. (16:50)

Door zo te reageren manoeuvreert I weg van het probleem van M (in de ogen van Ma) door de positieve kant van moeder-dochter betrekking te benadrukken.

We vroegen ons af hoe agent het verhaal van cliënten bijstuurt en hoe cliënten daarop reageren. Daartoe analyseerden we de agent-reacties op hun functie van al of niet bijsturen naar OG en de manier waarop die bijsturing plaatsvindt. De analyses zijn uitgevoerd vanaf de fase *Contact* tot en met de fase *Toekomstoriëntatie*; bij elkaar het eerste deel van het gesprek, dat wil zeggen tot aan de break. In de fasen *Feedback* en *Opdracht* – dat is na de break – is het communicatiepatroon heel anders. Het initiatief is onophoudelijk aan I: zij leest haar gespreksgenoten als het ware de les (zie ook exercitie *Complementair optreden*).

### Definities

Er is in een gesprek een bepaalde opeenvolging van beurten nodig, om bijsturing te kunnen realiseren. Bavelas (2012) noemt ze 'co-constructions' (p. 156). Onder verwijzing naar haar definitie verstaan we onder een *co-constructie* een drieledige uitwisseling van beurten: cliënt brengt iets naar voren (a), agent reageert met een letterlijke of aangepaste luisterrespons, formulering en/of vervolgvraag (b), cliënt maakt duidelijk of hij met de agent-respons uit de voeten kan (c). In een meervoudige setting – behalve agent hebben we in dit protocol te maken met M, Ma en Pa – kan beurt c ook overgaan naar een ander. Zo gebeurt het nogal eens dat agent iets aan M vraagt en Ma tegelijkertijd respondeert. Of Ma heeft iets uit de doeken gedaan en agent vraagt M of Pa daarop commentaar te geven.

Onder *bijsturing* verstaan we de agent-respons (b) op wat door cliënt (a) naar voren is gebracht. Deze respons is doorgaans geladen met informatie die cliënt oriënteert op zijn krachtbronnen. Dat kan in de vorm van een aangepaste formulering en/of vervolgvraag.

### Resultaten

We vonden 86 co-constructies. Van de 86 agent-responsen waren er 70 OG: het leeuwendeel dus. Ze zetten het verhaal van cliënten in het perspectief van de oplossing. Binnen de OG-categorie troffen we vijf bijsturingsvarianten aan. We illustreren die vijf varianten met een voorbeeld en geven van elk de frequentie. Het gecursiveerde deel stemt overeen met de verkorte aanduiding in figuur 10.

1) Bevestiging negatief, met *opmaat* naar positief (N=9)

Ma vertelt dat het niet gemakkelijk is voor M om deel te nemen aan dit gesprek (a). Agent reageert op 12:28 met een bevestiging en vult deze aan met een compliment (b):

Difficult. I'm amazed that she can today.

2) *Wending* van negatief naar positief (N=7)

Ma zet uiteen welke problemen M heeft veroorzaakt (a). Agent reageert op 04:36 met een vraag (b) in de richting van M:

So you like to change all that?

3) *Bevestiging* positief (N=15)

Ma gelooft echt dat M wil veranderen (a). Agent reageert met een vraag op 12:40 om bevestiging bij M (b):

Right, is that right, is your mom right that you want to change?

4) *Aspect* versterking positief (N=12)

Ma vertelt dat M moeilijk geheimen voor haar kan bewaren (a). Agent reageert op 33:58 niet op de mededeling zelf, maar licht er een positief aspect uit, namelijk dat Ma haar dochter door en door kent (b):

You know your daughter very well.

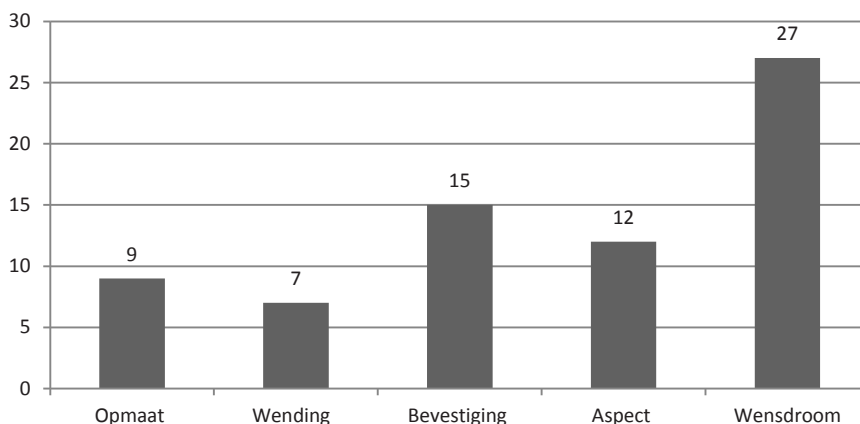
5) Toelichting of concretisering *wensdroom* (N=27)

M zegt dat ze dit leven niet wil continueren (a). Agent vraagt op 14:52 naar een invulling die meer overeenkomt met haar wensen (b):

Suppose somehow you could change, what would it be like? How do you want things to be different for you, for the three of you?

In figuur 10 staat de verdeling over de vijf OG-bijsturingvarianten.

Figuur 10. OG-bijsturingvarianten (N=70).



Bijsturing vindt het minst plaats door aan een negatieve uiting van cliënt een positieve *wending* te geven (variant 2: 10%). Ook de bevestiging van een negatieve mededeling met een *opmaat* naar iets positiefs komt niet vaak voor (variant 1: 13%). De versterking van een *aspect* van de uiting (variant 4: 17%) en de *bevestiging* van een positieve uiting (variant 3: 21%) komen iets vaker voor. Ruimschoots aan kop gaat de toelichting op of concretisering van de *wensdroom* (variant 5: 39%).

Het wekt geen verwondering dat de meeste vragen uit variant 5 uit de fase *Toekomstoriëntatie* komen: 21 van de 27. Die fase is gewijd aan de mirakelvraag, die op 17:33 wordt gesteld. De onderbrekingen daargelaten luidt deze als volgt:

I'm going to ask you very strange question. This question will require some imagination on your part. You have a good imagination? Okay, the strange question is this: after we talk, you're going home, and then of course you still have a lot of things to do this afternoon and this evening. It becomes night-time, it gets dark and you get to bed, and so all four of you, in your house, are in bed – so the house is very quiet, everybody is sleeping. And in the middle of the night, a miracle hit your house. And when this miracle hits your house, all this problems that you've been worrying about, fighting about, talking about... puff, gone, puff, disappeared, that would be nice, yeah... right. But this happens when all four of you are sleeping, so you have no idea, there was a miracle during the night, and the problem is puff gone. So when you are slowly waking up tomorrow morning, what would be different? What would make you think: Something must have happened during the night; the problem is all gone; we don't have any problem anymore; we don't have normal worries. How could you tell that?

De bespreking van de concretisering van de mirakelvraag loopt tot aan 50:12, dat is ruim een half uur. De mirakelvraag is een instrument om cliënten te herinneren aan hun wensdromen. Probleemgeoriënteerde uitingen oplossingsgericht kunnen ermee worden bijgestuurd:

But tomorrow morning after the miracle. 22:06)

So, tomorrow, after the miracle. (22:13)

But tomorrow when she is going to wake up with so much secure feeling, confidence, no more problems. She will know exactly what to do, when all these friends do things, bad things. She will know exactly what to do; so she wakes up with that, because of this miracle. (29:23)

Hoe geëigend de mirakelvraag (variant 5) ook is, uit figuur 10 blijkt dat er daarnaast ook andere middelen ingezet worden. Op de tweede plaats staat de vraag om bevestiging van informatie (variant 3), op de derde plaats het compliment (variant 4); de opmaat naar positief (variant 1) staat op de vierde plaats en de wending naar positief (variant 2) op plaats 5. Het is geen hitparade of uitslag van een wedstrijd; we willen wel benadrukken dat naast het eminente belang van de mirakelvraag, er ook andere bijsturingvarianten zijn. En hun belang in OGW moet niet worden onderschat: samen zijn ze goed voor 61% van de bijsturingen.

### Effecten

Om te weten te komen of de ingrepen door agent enig effect hebben gesorteerd, hebben we ook alle c's uit de co-constructies verzameld. De reactie op agents formuleringen zijn overwegend instemmend, op één uitzondering van Pa en vijf uitzonderingen van M na. De eerste heeft ermee te maken met het feit dat Pa, die de

Engelse taal niet machtig is, het moeilijk vindt om zich uit te spreken. De overige gevallen betreffen een suggestie van agent aan M om haar vader meer in vertrouwen te nemen. Daar voelt M zich behoorlijk ongemakkelijk bij, zo blijkt uit de opeenvolgende afwijzingen op agents bijsturing. Al met al komt afwijzing dus maar bij twee onderwerpen voor. Het is niet verwonderlijk dat agent juist aan dit punt in de fase *feedback* aandacht besteedt (zie ook exercitie *Feedback verdelen*), omdat Pa op dit punt moeilijk is bij te sturen. In tabel 15 staan afwijzingen van Pa.

Tabel 15. Afwijzingen van bijsturing

Tijd	Bijsturing	Reactie cliënt
21:15	How could you tell without her telling you because she didn't, she doesn't know there was a miracle?	Pa: Dat is inderdaad wel even een stuk moeilijker.
46:53	But you also feel free to talk to your father?	M: No. Nee, niet echt
47:15	About boys and ask advice. Do you do that with your father?	M: No
47:24	You don't do that. Do you want to?	M: It's difficult.
47:33	Would it help if you get a man's point of view, especially about boys?	M: Eerlijk gezegd zou ik het niet weten, echt niet.
47:51	You have not tried that?	M: No.

### Conclusie

De analyse laat zien dat agent cliënten geregeld bijstuurt. Agents bijsturingen zijn in ruim 80% van de gevallen OG. Binnen die categorie zijn er vijf bijsturingsvarianten. In 1/3 deel van het aantal gevallen dat er OG wordt bijgestuurd, is er sprake van reminiscentie aan een wensdroom. Cliënt wordt gevraagd zich een voorstelling te maken van het leven na het mirakel. De overige vier varianten zijn samen goed voor 2/3 deel. Dat zijn respectievelijk (en in frequentie van hoog naar laag): bevestiging positief, aspectversterking positief, bevestiging negatief met opmaat naar positief en wending van negatief naar positief.

### Opbrengst

In de wijze waarop agent omgaat met de bijdragen van cliënt schuilt een mogelijkheid de gang van het gesprek te beïnvloeden. Als agent het verhaal van cliënt OG wil bijsturen, staan hem de volgende handelingen ten dienste:

- negatieve uiting met positieve waarneming verbinden:
  - *Difficult. I'm amazed that she can today;*
- negatieve uiting transformeren tot positieve keuze:
  - *So you like to change all that?*
- (eerder gedane) positieve uiting bevestigen:
  - *Right, is that right, is your mom right that you want to change?*
- aspect van de uiting positief versterken:

- *You know your daughter very well;*
- naar concretisering van een wensdroom vragen:
  - *Suppose somehow you could change, what would it be like? How do you want things to be different for you, for the three of you?*
- cliënt herinneren aan het mirakel:
  - *But tomorrow morning after the miracle.*

## 8. DE STAND VAN ZAKEN

De exercities die niet in dit hoofdstuk staan, zijn opgenomen in de bijlage *Exercities*. Het wordt tijd de balans op te maken. Voor de helderheid en overzichtelijkheid zetten we de stand van ons onderzoek nog een keer uiteen.

We hebben in hoofdstuk 2 aangetoond dat waarnemingen meetbaar en ontwikkelbaar (in de zin van leerbaar) zijn. In hoofdstuk 3 heeft een panel van deskundigen uit vijf meesterprotocollen 26 cruciale momenten geselecteerd en de daarin aange troffen verschijnselen geïdentificeerd. Deze verschijnselen zijn overeenkomstig hun primaire functionaliteit door het panel als volgt gegroepeerd en gelabeld: *Afstemmen* (11x), *Richting bepalen* (8x) en *Richting houden* (7x). Deze verzameling is de opmaat geworden naar een reeks van casestudies, *exercities* genoemd, die ons zicht geven op de handelingen die de verschijnselen effectueren.

### 8.1 OG-inzichten

Elke exercitie eindigt met een conclusie: een beknopte terugblik en het onderzoeksresultaat. In tabel 21 noteren we kernachtig welke conclusies de exercities hebben opgeleverd.

*Tabel 21. Conclusies uit 26 exercities;  
omkaderd = uitgewerkt in dit hoofdstuk; niet omkaderd = uitgewerkt in de bijlage;  
grijs = meervoudige setting*

<i>Afstemmen</i>			
<i>Nr</i>	<i>Prot</i>		
1	Contact maken	1	Niet-weten is de grondhouding. Agent stemt af op cliënts algemene krachtbronnen en benut een veelheid aan middelen om <i>common ground</i> te realiseren.
2	Verbaal aansluiten	1	OGW maakt meer gebruik van verbale aansluiting dan vergelijkbare gesprekstherapieën. De alternatieven zijn: deiktisch (meer), aangepast (gelijk) en toegevoegd (minder). Agent zoekt zo veel mogelijk letterlijk aansluiting bij cliënts vocabulaire. Dat geldt voor het hele protocol.
3	Werkrelatie opbouwen	2	De <i>consulterende werkrelatie</i> wordt gekenmerkt door verkenning van het doel, de context en de hulpvraag. Agent laat zien dat het registreren van successen feitelijk hetzelfde is als het aanboren van krachtbronnen. Door overdracht van deskundigheid ontstaat een <i>wij-verband</i> , dat duidt op een <i>co-expert werkrelatie</i> .
4	Coöpereren	2	Respect, vertrouwen en overdracht van deskundigheid leiden tot coöpe-

5	Geloofwaardig zijn	2	ratie tussen cliënten onderling. Agent doet wat is afgesproken en geeft in de feedbackfase alle successen op een geloofwaardige manier terug, dat wil zeggen congruent en concreet.
6	Ruimte laten	3	Stiltes vervullen zes OG-functies, drie binnen de beurt van de grens en drie op de beurtgrens tussen agent en cliënt. Ze hangen samen met <i>Contact maken</i> en <i>Markeren</i> . De functie <i>Ruimte laten</i> gebeurt altijd op een beurtgrens en geeft cliënt gelegenheid zelf een richting te kiezen.
11	Complementair optreden	5	De verhouding agent-client varieert. In de verkennende fasen is deze symmetrisch, in de fasen waarin de balans wordt opgemaakt complementair. Als agent een symmetrische positie inneemt, is ze terughoudend. Agent registreert, herhaalt en vat samen. Als er sprake is van complementariteit, commentarieert agent de feiten. Expertise vormt het referentiekader.
8	Betrekkingen benutten	4	Agent benut de onderlinge betrekkingen om de oplossingen te versterken. Ze vraagt betrokkenen te reageren op elkaars rol en beleving van de stappen die reeds zijn gezet en de stappen die nog moeten worden gezet. Ook de repercussies voor de rest van het systeem (gezin) maken deel uit van het gesprek.
9	Beurten toedelen	4	Agent deelt de beurten toe door cliënten afwisselend vragen voor te leggen en op elkaar te laten reageren. Agent houdt niet alleen rekening met het aantal beurten; de lengte van de bijdragen speelt ook een rol. Wat de aanpak OG maakt, is dat agent aandacht besteedt aan cliënt in zijn systemische context.
10	Feedback verdelen	5	Agent houdt rekening met het systeem en verdeelt de complimenten over alle betrokkenen. Ze worden soms individueel en soms in groepen aangesproken. Zo brengt agent de feedback in evenwicht. Als het op adviseren aankomt, richt agent zich geleidelijk aan meer op de groep dan op de leden.
11	Loyaliteit benutten	5	Agent benut de loyaliteit tussen de strijdende partijen door onwetendheid, doelfstemming, vragen naar de beleving van anderen en teamvorming.

#### *Richting bepalen*

12	Doelen verkennen	1	Agent tracht de doelen van cliënt te verkennen door bij herhaling te vragen naar concrete veranderingswensen en mogelijke stapjes (subdoelen) in de gewenste richting. Elk OG-antwoord bevestigt agent met herformuleringen en/of luisterresponsen (meestal met vraagintonatie).
13	Voorsorteren	1	Door boodschappen in haar vragen te verwerken zorgt agent ervoor dat cliënt zich oriënteert op de gewenste oplossingsrichting. De ingebodde boodschap geeft richting aan het antwoord. De presuppositie kan worden uitgebreid met een suppletie en een vraag om bevestiging.
14	Controle toedichten	1	Agent dicht cliënt controle toe met woorden zoals <i>manage</i> , <i>control</i> , <i>explain</i> en <i>decide</i> . Een minder vergaande variant is helpende handelingen aanmerken als cliënt's keuzes om tot oplossingen te komen. De herinnering aan cliënt's hulpvaardigheid benadrukt dat hij in staat is initiatief te nemen.
15	Selectief focussen	2	Agent maakt korte, duidelijke en heldere afspraken met cliënten, in het bijzonder ter zake van de focus. Het is belangrijk dat agent zich aan de afspraken houdt en dat zich er ook naar gedraagt (directe feedback).
16	Gespreksdoel vaststellen	3	De kernelementen van de vraag naar de gespreksdoelstelling zijn: noodzakelijkheid, collaboratie en cliëntwaardering. Met het oog op de cliëntwaardering kan de formulering worden gespecificeerd of verruimd met aanvullende bepalingen. In feite betreft de vraag alleen maar de doelstelling van het gesprek dat gaande is.

17	Faciliteren	3	OG-vragen zijn overwegend positief gefaciliteerd. Specifieke woorden, zoals <i>worth</i> , <i>handle</i> , <i>stand</i> en <i>successful</i> , wijzen naar het doel van cliënt, een krachtbron of een succesmoment. Die komen aanzienlijk meer voor dan hun tegenpolen, zoals <i>pressure</i> , <i>worse</i> , <i>afraid</i> en <i>tempted</i> . De cliënt-respons wordt positief beïnvloed, zelfs als de keerzijde van de oplossingsrichting aan de orde is.
18	Keuzes maken	3	Agent is zowel sturend als volgend bezig. Als agent stuurt, geeft hij door het stellen van OG-vragen richting aan de conversatie. Als agent volgt, kiest hij uit elke dichotomie die zich aandient de door cliënt gewenste oplossingsrichting. Agent benut deze gesprekstechniek om cliënt erop te wijzen dat er keuzes kunnen worden gemaakt.
19	Bijzonderheden opsporen	3	Van alle vragen zijn de vragen naar positieve details veruit in de meerderheid. Met deze vragen helpt agent cliënt om zich een specifiek en concreet beeld van zijn krachtbronnen te vormen.

### *Richting houden*

20	Contrasteren	1	Waar positieve woorden zorgen voor OG-besef, zorgen negatieve woorden voor een contrasterend decor. Ze verlenen indirect extra accent aan OG-keuzes en krachtbronnen.
21	Markeren	1	De algemene luisterrespons <i>so</i> markeert doorgaans een krachtbron. Dat gebeurt dan in combinatie met een andere functie, zoals een <i>psc</i> (parafraze, samenvatting of conclusie), een <i>brug</i> of beide. De combinatie <i>so</i> en <i>psc</i> met krachtbron komt het meeste voor. Voor <i>so</i> bestaan diverse equivalenten. Een moment van stilte kan eenzelfde functie vervullen.
22	Positief herkaderen	2	Positief herkaderen betekent dat agent in feedback cliënt's respons op stimuli in het perspectief van een betere toekomst plaatst. Er gaat de suggestie vanuit dat veranderingen reeds zijn begonnen. Met positieve kwalificaties en complimenten kan agent de kijk van cliënten op het eigen gedrag veranderen.
23	Omkeren	4	Het gebruik van <i>but</i> illustreert de opstelling van de actanten. Agent is zich bewust welke toepassing nuttig is en welke niet. Met <i>but</i> + kan agent een positieve omkering bewerkstelligen.
24	OG-taal spreken	4	In de woordkeus zit een attitude verscholen. Cliënten staan heel verschillend in het gesprek. Agent reageert op <i>problem talk</i> van cliënten met <i>solution talk</i> . Ze sluit verbaal aan, maar plaatst probleemwoorden door relativerende of ontkenkende aanvullingen in OG-perspectief.
25	Krachten personifiëren	4	De functie van het poppenspel is om ongewenste eigenschappen te transformeren tot krachtbronnen. De personificatie zorgt ervoor dat tegengestelde krachten helpers worden. De poppen doen een beroep op cliënt's fantasie. Het is belangrijk dat agent de voorstelling goed voorbereidt en de spelregels beheerst.
26	Bijsturen	5	Agents bijsturingen zijn in overwegend OG. Binnen die categorie is in 1/3 deel van het aantal gevallen sprake van de reminiscentie aan een wensdroom. Cliënt wordt gevraagd zich een voorstelling te maken van het leven na het mirakel.

## 8.2 *Handelingsadviezen*

Een exercitie is pas voltooid, als de opbrengsten van de analyse onder woorden zijn gebracht. Daarin is de OG-aanpak van (de toekomstige) agent geïdentificeerd. Bij *Verbaal aansluiten* bijvoorbeeld, vroegen we ons af (tabel 1): hoe vaak citeert agent uit cliënt's vocabulaire en wat zijn de alternatieven? De conclusie (tabel 21) luidde:

OGW maakt meer gebruik van cliënts vocabulaire dan vergelijkbare gesprekstherapieën. De alternatieven zijn: deiktisch (meer), aangepast (gelijk) en toegevoegd (minder). En de opbrengsten uit de exercitie waren: als agent in zijn formuleringen verbale aansluiting wil realiseren, kan hij het beste: 1) woorden letterlijk uit het verhaal van cliënt overnemen en 2) voornaamwoorden gebruiken die naar de cliëntinbreng verwijzen.

In 23 van de 26 exercities was de functie van het gerapporteerde verschijnsel uitgangspunt van de analyse. De onderzoeksvraag was dan bijvoorbeeld welke woorden gebruikt agent om cliënt controle toe te dichten, wat voor soort vragen stelt agent om de aandacht te vestigen op cliënts krachtbronnen en/of successen, hoe brengt agent coöperatie tot stand en hoe weet agent de onderlinge betrekkingen OG te benutten? Zulke exercities leveren verbale en non-verbale middelen op, middelen die de OG-agent kan gebruiken om een OG-gesprek te voeren.

Maar hoe zit dat met de drie exercities waarin het panel het middel had gerapporteerd? In die gevallen betreffen de resultaten de functionaliteit van het verschijnsel. We zien het bij het gebruik van stiltes, *so* (als *marker*) en *but* (als voegwoord). In deze exercities is het doel (net als bij de middelenexercities) de titel van de exercitie geworden. Bij het gebruik van stiltes, kozen we voor *Ruimte laten*, bij *so* voor *Markeren* en bij *but* voor *Omkeren*. Dat deden we overigens in samenspraak met het panel (zie hoofdstuk 3 paragraaf 7.1.2). Verder is het format identiek aan de middelenexercities. De conclusies stemmen overeen met de onderzoeksvragen, de opbrengsten zijn gericht op de uitvoeringspraktijk. Als agent *Ruimte* wil *laten*, is het handelingsadvies: stil zijn (> 1 sec.) om cliënt richting te laten kiezen. Als agent de uiting van zijn gesprekspartner wil *Omkeren*, luiden de handelingsadviezen: 1) negatieve uiting met *maar+* positief omkeren en 2) omkering met *maar-* neutraliseren door omkering met *maar+*. Als agent een OG-perspectief wil *Markeren*, is het handelingsadvies: met *so* (of equivalent) een krachtbron benadrukken in het voorafgaande, in het navolgende of in beide.

De exercities leverden een grote verzameling opbrengsten op. Die opbrengsten vormen de handelingen F van Rehbein (1977), waarover we spraken in hoofdstuk 3 paragraaf 2. Ze zijn geformuleerd als aanbevelingen voor de (toekomstige) OG-agent, gebaseerd op de inzichten uit casestudies uit het begin van dit hoofdstuk (en de bijlage *Exercities*). De variatie is groot: er zijn exercities eindigen met acht of meer aanbevelingen, een soort van handleiding dus, en er zijn exercities die maar één, twee of drie handelingen opleverden, een soort van vingerwijzing dus. Een voorbeeld van zo'n handleiding treffen we aan in de exercitie *Krachten personifiëren*; een voorbeeld van zo'n vingerwijzing treffen we aan in de exercitie *Faciliteren*.

We zouden nu de lijst kunnen presenteren; wat zo'n lijst echter maskeert, is het zicht op de mogelijke verbindingen tussen de handelingen. Het is als in een eenvoudige gevalstudie: na de casestudy volgt de *cross-case* analyse om tot dieper inzicht te geraken. Dat is wat we in het volgende deel van dit hoofdstuk gaan doen: op zoek naar mogelijke verwantschappen tussen deze handelingen. Maar voor het zover is, oriënteren we ons op de relaties tussen de grootheden die we tot nu hebben onderscheiden. Door *reductie* en *integratie* proberen we te komen tot een netwerk van kernbegrippen. Daarbinnen zullen ook de handelingen een plaats krijgen. Als

we die plaats eenmaal hebben vastgesteld, bezinnen we ons op mogelijke clusters van handelingen. Pas als we daar een compleet beeld van hebben, kunnen we een begrippenkader opstellen en is de reductie- en integratiefase voltooid. De bijlage *Tactieken, Manoeuvres en Clusters* biedt een lijst van opbrengsten, zoals die er na de bewerking van het volgende deel van dit hoofdstuk uit kwam te zien. De kleuren geven de *cross-case* verbanden aan.

## 9. ORDENEN EN STRUCTUREREN

In het tweede deel van dit hoofdstuk proberen we allereerst enige ordening aan te brengen in onze bevindingen tot nu toe. Uit de exploratiefase (hoofdstuk 3) hebben we 26 verschijnselen overgehouden, verdeeld over drie groepen: *Afstemmen*, *Richting bepalen* en *Richting houden*. Evenzovele casestudies of exercities leverden ons een lijst van 120 opbrengsten, lees handelingen, op. Een geordende lijst is één, een inzichtelijke structuur is twee.

Een belangrijke vraag is hoe de gegroepeerde verschijnselen en handelingen zich tot elkaar verhouden. Door ons te bezinnen op de samenhang hopen we zicht te krijgen op de patronen in het verzamelde materiaal.

In de paragrafen 9-13 proberen we de complexiteit van de geanalyseerde verschijnselen te reduceren. Als we hebben vastgesteld wat de kernbegrippen zijn, proberen we ze te integreren in een empirisch begrippenkader. Ons einddoel is dat construct te funderen met een inzichtelijke theorie.

### 9.1 Middel-doel keten

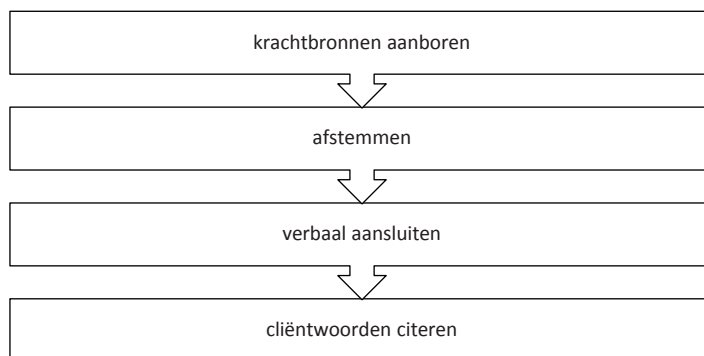
De verschijnselen die we hebben onderzocht zijn abstracter dan de handelingen. Een voorbeeld. Het panel constateert dat agent een appel doet op de onderlinge loyaliteit van strijdende partijen en dat dat de kans verhoogt dat ze samen uit de problemen komen. De analyse bevestigt het beeld en kleurt het in met overtuigende gegevens. De handelingen zijn afgeleid uit agents succesvolle aanpak. Onderscheiden worden: 1) informatie van alle partijen vergaren, verbaal en non-verbaal, impliciet en expliciet; 2) sonderen of partijen elkaars doelen kennen en aansturen op gemeenschappelijkheid; 3) nagaan wat voor effect de handeling van de een heeft op de ander; 4) aansturen op samenwerking. De handelingen zijn van een concreter niveau dan de verschijnselen.

De vraag dringt zich op of de waarnemingen van het panel dan niet concreet (genoeg) zijn geweest? Nou en of. Wat eerst en vooral opviel aan de panelbesprekingen is dat de observeerbare werkelijkheid het primaat kreeg boven willekeurig welke vorm van duiding. Maar op het moment dat een waarneming in taal wordt gevangen, wordt doorgaans de functionaliteit geaccentueerd.

De 26 verschijnselen zijn functies en doelen tegelijk, en in een groter verband ook weer middelen. Als het doel is om cliënt tot zijn recht te laten komen, helpt het als je hem op zijn gemak stelt, en dat doe je mogelijkwerwijs door hem toe te knikken (non-verbaal) en zijn woorden te citeren (verbaal). Uitgaande van dit voorbeeld is het meest concrete niveau: cliënt toeknikken en zijn woorden citeren. Deze opbreng-

sten bestaan uit middelen waarmee cliënt op zijn gemak wordt gesteld – en dat is een doel. Ja zelfs technieken en citeren kunnen doelen zijn, als de feitelijke realisatie, uiting of verschijningsvorm als middel wordt beschouwd. In figuur 11 is het model uitgebeeld aan de hand van een voorbeeld. Zo zit de middel-doel keten in elkaar.

Figuur 11. Middel-doel keten.



## 9.2 Vormen van taalverkeer

In het besef dat middelen doelen kunnen worden en doelen weer middelen, zijn we geholpen met een inzichtelijk patroon. Aldus gemotiveerd kwamen we uit bij een oude, maar inspirerende studie van Van Lint uit 1980. Hij schrijft in zijn inleiding:

Wie alleen geïnteresseerd is in praktische aanwijzingen, kan beter een van de voortreffelijke handboeken raadplegen. Ook wie alleen belangstelt in theorie omtrent verbale communicatie, kan beter elders terecht. Maar wie theorie en praktijk graag in elkaars verlengde wil zien, vindt in dit boek misschien een uitgangspunt. Het geeft een aanzet tot een *theorie van taalbeheersing* die uitgaat van observaties van de praxis, de alledaagse werkelijkheid, en die deze praxis, ook in haar normerende aspekt, in kaart wil brengen. (p.V)

Het is opmerkelijk hoezeer Van Lints opvattingen met de onze overeenstemmen, met dit verschil dat het Van Lint gaat om een theoretisch kader voor ‘alle vormen van taalverkeer’ (ibid.), en dat het ons gaat om een theoretisch kader voor het OG-gesprek. Van Lint (1980) schrijft:

De techniek van de communicatie bestaat nu uit de vaardigheid snel en flexibel te kunnen beschikken over verschillende strategieën, tactieken en manoeuvres in het taalverkeer en bij de hantering van de verschillende vormen van taalverkeer. (p. 49)

De auteur maakt onderscheid tussen *beoogd resultaat* (of *doelstelling*), *strategie*, *tactiek* en *manoeuvre*. Zijn omschrijving luidt:

Een beoogd resultaat (of een doelstelling) is (...) datgene wat je wilt bereiken, strategie is je werkwijze om dat te bereiken, tactiek is de concrete uitvoering van je strategie, waarin weer bepaalde manoeuvres (handelingen) voorkomen. (p. 44)

We denken dat deze vier begrippen toereikend zijn om onze resultaten te ordenen. Hoewel de indeling van Van Lint de facto bedoeld is voor verbale communicatie in het algemeen, en wij ons beperken tot de verhouding agent - cliënt, lijkt deze ons heel wel toepasbaar. De toegepaste definities die we hanteren luiden:

- *Doel*: wat agent ten behoeve van cliënt wil bereiken;
- *Strategie*: de manier waarop agent dit doel wil bereiken;
- *Tactiek*: wat agent onderneemt om deze strategie te realiseren;
- *Manoeuvre*: de concrete handeling die agent verricht bij de uitvoering van deze tactiek.

We maken vanaf hier gebruik van deze vier analyse-eenheden. Dat vergt een vertaling naar de OG-praktijk.

### 9.3 Conceptualisering

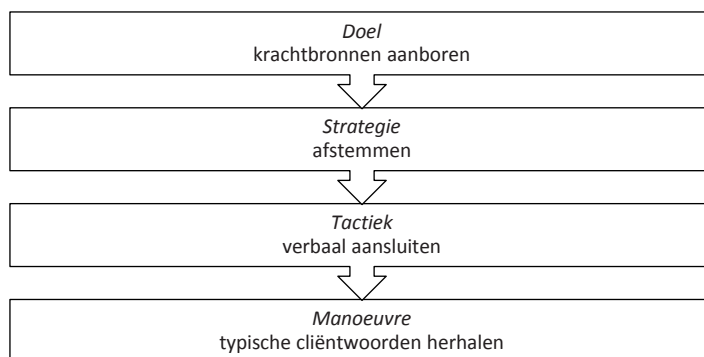
Zo zoetjes aan weten we waar het in OGW om is begonnen. Het overkoepelend *doel*, dat de Functionele Pragmatiek (FP) als *Zweck* betitelt, is de door cliënt gekozen oplossing. Het concrete handelingsdoel, dat FP als *Ziel* betitelt, is het aanboren van krachtbronnen. Vanuit het perspectief van agent zijn er enkele *strategieën* om dit doel dichterbij te brengen.

Agent zal eerst en vooral moeten investeren in een werkbare verstandhouding met cliënt. Vervolgens gaat het erom cliënts krachtbronnen aan te boren, dat wil zeggen cliënt behulpzaam te zijn om ze te vinden en te benutten. Als cliënt over zijn krachtbronnen kan beschikken, is het zaak om hem in het spoor te houden. We kunnen concluderen dat de labels die we al eerder hebben benut – *Afstemmen*, *Richting bepalen* en *Richting houden* – drie verschillende strategieën vormen, gericht op één *doel*: krachtbronnen aanboren.

De verschijnselen die het panel rapporteerde, zijn *tactieken*. Drie van 26 zijn weliswaar aangekaart als middelen (en niet als doelen), maar in paragraaf 8.2 hebben we uiteengezet hoe het verschijnsel toch een functie werd. De verschijnselen vormen aldus Fitch & Sanders (2005) ‘the systemic bases of inferences hearers make based on what someone says’ (p. 18).

De tactieken zijn ondergeschikt aan één van de drie strategieën, die op hun beurt weer ondergeschikt zijn aan het doel. Het optreden van agent maakt dat er een beweging op gang komt, die cliënts problemen plaatst in het perspectief van zijn oplossingsmogelijkheden. Agents handelingen vormen de meest concrete eenheid waar we in de conversatie mee te maken hebben. We noemen ze vanaf nu *manoeuvres*. Maar eerst geven we in figuur 12 een OG-keten weer, gebaseerd op het voorbeeld uit de vorige tabel. Met dank aan Van Lint (1980).

Figuur 12. OG-keten.



#### 9.4 Manoeuvres

In deze paragraaf zoomen we in op de opbrengsten van de exercities. Ze zijn gepresenteerd als observeerbare handelingen, dus zijn het *manoeuvres*. Volgens Van Dale (2009) staat *manoeuvre* voor *wending*, *beweging*, maar ook voor *slinkse handelwijze*. De laatste omschrijving komt in de buurt van *manipuleren*, wat volgens dezelfde Van Dale (2009) *op slinkse wijze beïnvloeden* betekent. Daar zullen we mee in het reine moeten komen. Niemand wil slinks zijn en beïnvloeden (vermoedelijk) slechts tot op zekere hoogte. Dat is ook ons uitgangspunt, met dien verstande dat *Zweck* en *Ziel*, zoals in de vorige paragraaf omschreven, wel degelijk richtinggevend zijn. Ze zijn beide gerelateerd aan de wens van cliënt. In het voorwoord bij het praktijkboek van Isebaert (2007) schreven we:

Als de uitgever er niet op gestaan had dit boek een toegankelijke en vooral praktische titel te bezorgen – en daar is veel voor te zeggen – zou het *Alles naar wens* geheten hebben. Zonder vraagteken. OG-therapie vooronderstelt namelijk dat het niet zonder de wens van de cliënt kan. Hij moet er wel geloof aan hechten, wil de behandeling aanslaan. Niet noodzakelijkerwijs vanaf het begin – de start(ver)houding is vaak een stuk vrijblijvender; maar wat niet is, kan nog komen, of liever gezegd: ontwikkeld worden. Met aanvaarding van de beperkingen die er nu eenmaal zijn, is de wens om op de allereerste wijze het leven (weer) op de rit te krijgen de belangrijkste basisvoorwaarde. (p. 9)

Daar zoeken we aansluiting bij. En wat *manipuleren* betreft conformeren we ons aan Isebaert (2007):

Hier moet worden opgemerkt dat het begrip manipuleren gewoonlijk een negatieve gevoelswaarde heeft. Toch kun je met recht zeggen dat manipulatie onvermijdelijk is. In de dagelijkse praktijk manipuleren mensen elkaar voortdurend [...]. De manipulatie waar het in dit geval om gaat, is bedoeld om de cliënt te bemoedigen, hem een doel te laten vinden, hem op weg te helpen om zijn doel te bereiken en hem te begeleiden. (p. 81)

In OG-verband zijn manoeuvres dus handelingen om een tactiek tot uitvoering te brengen, die bijdraagt aan een strategie om een doel te bereiken. De manoeuvre is in ons onderzoek de kleinste denkbare analyse-eenheid.

### 9.5 Clusters

De exercities hebben 120 manoeuvres opgeleverd (zie bijlage *Tactieken, Manoeuvres en Clusters*). Het is een kolossale verzameling, die gebaat is bij meer overzicht. We zijn op zoek gegaan naar herordeningsmogelijkheden, waardoor het spreken over en werken met manoeuvres gemakkelijker wordt.

Een cross-case analyse leert ons dat sommige manoeuvres heel verschillend zijn en andere een zekere verwantschap vertonen. Die verwantschap is in *clusters* tot uitdrukking gebracht. De schaalvraag bijvoorbeeld komt in zeven verschillende variaties voor. Agent kan:

- 1) cliënten vragen hun eigen gedrag te evalueren met behulp van een schaalvraag (exercitie *Coöpereren*);
- 2) indien de scores variëren, zelf een inschaling geven (idem);
- 3) cliënt vragen zich in te schalen op een schaal van vertrouwen (exercitie *Keuzes maken*);
- 4) cliënt vragen zich een voorstelling te maken van een puntje meer (idem);
- 5) vragen schaalniveau in positieve zin toe te lichten (idem);
- 6) vragen naar de positieve details van inschalingsniveau (exercitie *Bijzonderheden opsporen*);
- 7) vragen naar details van denkbeeldig hoger inschalingsniveau (idem).

In 1 en 3 is sprake van dezelfde vraag, toegepast op respectievelijk gedrag en vertrouwen; 2 is een variant, doordat agent zelf een antwoord geeft op de vraag (die hij eerder aan cliënten heeft gesteld); 5 en 6 zijn varianten, doordat agent vraagt naar de positieve details; 4 en 7 zijn varianten, doordat agent een denkbeeldig hoger niveau aan de orde stelt. De varianten laten onverlet dat er grote verwantschap bestaat tussen de manoeuvres. De schaalvraag is daarmee een *cluster* geworden.

In de lijst van 120 manoeuvres zien we meer clusters, dat wil zeggen groepen verwante manoeuvres. Het zijn er vijftien, met dien verstande dat er één cluster is dat bestaat uit allerhande OG-manoeuvres die, behalve dat ze OG zijn en een actie (geen vraag) vertegenwoordigen, nu juist geen verwantschap vertonen. Het zijn feitelijk alle OG-manoeuvres die niet te clusteren zijn. We komen hier in paragraaf 9.6 op terug.

Wat verder aan de clusters opvalt, is dat er ofwel sprake is van *acties*, ofwel van *vragen*.

Binnen de categorie *acties* vertonen sommige manoeuvres opnieuw verwantschap. Er is sprake van complimenten, stiltes, positieve aanvulling enzovoort. We onderscheiden binnen de deelverzameling *acties* zeven clusters.

Ook binnen de categorie *vragen* zien we verwante clusters. Er zijn vragen naar algemene krachtbronnen, vragen naar details, vragen naar bevestiging enzovoort. We onderscheiden binnbestempelen we als OG, één cluster als niet OG. Het laatste lijkt vreemd, aangezien de volledige verzameling teruggaat op een selectie van kenmerkende OG-verschijnselen. De verklaring is simpel: de zeven manoeuvres uit dit cluster ondersteunen *naaste manoeuvres* uit *naaste clusters* die wel OG zijn. Een voorbeeld: bij de tactiek *Selectief focussen* komt de manoeuvre voor *Doen wat is afgesproken*. Deze manoeuvre is niet typisch OG. Hij bevint zich tussen de manoeu-

ves *Afspreken dat alleen goed gedrag telt, Belangstellend en onderzoekend zijn* en *Observaties zichtbaar registreren* – alle wel typisch OG. De andere zes manoeuvres uit dit cluster nemen een vergelijkbare positie in. Er staan – letterlijk – altijd OG-manoeuvres naast of in de buurt. De manoeuvres uit het cluster *Ondersteunen* zijn geen handelingen die Rehbein, (1977) met F aanduidt. Ze veranderen niet een ongewenste stand van zaken A in een door actant gewenste stand van zaken A' (Rehbein, 1977), maar dragen daar wel aan bij door F-handelingen, in ons geval OG-handelingen, te ondersteunenn.

In tabel 22 introduceren we alle clusters, voorzien van het aantal keren dat ze binnen de groep van 120 manoeuvres voorkomen, een algemene toelichting en een toelichting op het OG-gehalte. De volgorde van de clusters is 1) OG-acties (cluster 1-6), 2) vragen (7-14) en 3) niet OG-acties (15).

Tabel 22. Clusters;  
de kleuren zijn dezelfde als in tabel 23 en de bijlage Tactieken, Manoeuvres en Clusters

Nr	Cluster	Aantal manoeuvres	Toelichting algemeen	Toelichting OG
1	Onwetend zijn	6	Agent betoont zich in woord en gebaar onwetend.	Stimuleert cliënt zijn verhaal te doen.
2	Positief aanvullen	3	Agent vult negatieve uiting van cliënt aan met positieve indruk of waarneming.	Voegt perspectief toe en stuurt cliënt in OG-richting.
3	Herformuleren	8	Agent herhaalt wat cliënt inbrengt.	Geldt voor oplossingsrichting, krachtbronnen of successen.
4	Kansen creëren	36	agent stimuleert cliënt zich op te richten op de haalbaarheid van zijn doelen.	Is gericht op (algemene) krachtbronnen of eerder behaalde successen .
5	Compliment geven	12	Agent wijst op krachtbronnen en complimenteert cliënts gebruik ervan.	Erkent de bruikbaarheid en prijst het gebruik.
6	Stilte inlassen	2	Agent laat cliënt ruimte voor bezinning en/of bijsturing.	Biedt cliënt gelegenheid een OG-weg in slaan.
7	Presuppositie in vraag verwerken	2	Agent verwerkt presuppositie in vraagformulering.	Anticipeert op geïntendeerde oplossing.
8	Doelgerichte vraag stellen	17	Agent vraagt naar kansen en mogelijkheden.	Is gericht op een toekomst waarin oplossingen een kans krijgen.
9	Naar algemene krachtbron vragen	3	Agent verzamelt kwaliteiten, capaciteiten en voorkeuren.	Is geschikt als entree; zet de toon; antwoorden kunnen (later) worden benut.
10	Om bevestiging vragen	5	Agent vraagt om instemming met wat zojuist is geformuleerd.	Is gericht op toe-eigening van krachtbronnen of successen.
11	Schaalvraag stellen	7	Agent reikt differentiatiemogelijkheid aan.	Biedt gelegenheid te stipuleren wat er al lukt en/of nog beter kan.
12	Wensdroom concretiseren	2	Agent roept cliënt op een betere werkelijkheid te visualiseren.	Lokt doelstelling uit en biedt mogelijkheden tot precisering.
13	Naar details vragen	8	Agent vergaart bruikbare informatie.	Gaat over oplossingsrichting, krachtbronnen of successen.
14	Naar indruk van derden vragen	2	Agent vraagt cliënt via de ander naar zichzelf te kijken.	Meervoudig perspectief geeft extra kansen te zien waar het om gaat.
15	Ondersteunen	7	Agent vraagt of doet iets wat te maken heeft met de context.	Is niet OG; ondersteunt <i>naaste manoeuvre</i> .

### 9.6 *Verdeling van clusters*

In tabel 23 hebben we de in- en externe verbanden tussen alle OG analyse-eenheden geordend en gestructureerd. Deze analyse-eenheden zijn de kernbegrippen waar we naar op zoek waren (zie hoofdstuk 1 paragraaf 3). Het ultieme niveau – *Doel = krachtbronnen aanboren* – ontbreekt; verder zijn alle kernbegrippen aanwezig. Het *cluster* is in de OG-reeks, die we ontleenden aan Van Lint (1980), geen afzonderlijke analyse-eenheid. Toch beschouwen we het ook als kernbegrip, omdat het structuur aanbrengt in de verzameling manoeuvres. Over *Doel, Strategie, Tactiek* en *Manoeuvre* zijn we genoegzaam duidelijk geweest; het *cluster*, vergt nog enige uitleg.

We hebben, op basis van een cross-case analyse, 120 manoeuvres teruggebracht tot vijftien clusters, waarvan er veertien OG zijn. Clusters kunnen verschillende malen worden ingezet binnen één tactiek. Zo komen we het cluster *Presuppositie in vraag verwerken* twee keer tegen bij de tactiek *Voorsorteren*. Het cluster *Naar details vragen* komen we drie keer tegen bij de tactiek *Bijzonderheden opsporen* en het cluster *Herformuleren* komen we eveneens drie keer tegen bij de tactiek *Bijsturen*.

Soms is een cluster verbonden met meer tactieken. De clusters *Stilte inlassen*, *Wensdroom concretiseren* en *Naar indruk van derden vragen* zijn met twee tactieken verbonden. De meeste andere clusters zijn met drie of meer tactieken verbonden. Het cluster *Compliment geven* komen we twaalf keer tegen, bij negen verschillende tactieken.

Het cluster *Kansen creëren* hebben we in paragraaf 9.5 al aangekondigd. Het betreft de verzameling OG-acties (geen vragen) die geen andere verwantschap bezitten dan dat ze OG-zijn. We hadden ze evengoed buiten de clustering kunnen houden, maar hebben daartoe niet besloten, omdat ze het overzicht nu juist compleet maken. Het gaat om allerhande acties die we bij de meeste tactieken aantreffen. Uitzonderingen vormen *Contact maken*, *Verbaal aansluiten*, *Ruimte laten*, *Gespreksdoel vaststellen*, *Doelen verkennen*, *Voorsorteren*, *Faciliteren*, *Bijzonderheden opsporen*, *Bijsturen* en *Positief herkaderen*. De vraag dringt zich op of deze tactieken zich niet lenen voor dit soort manoeuvres. Die vraag kunnen we noch ontkennend, noch bevestigend beantwoorden. Niet elke manoeuvre past bij elke tactiek. Toch is het heel wel mogelijk dat sommige van deze manoeuvres worden toegepast bij andere tactieken. Zo past *Afspreken dat alleen goed gedrag telt* evengoed bij bijvoorbeeld de tactiek *Contact maken*. En *Helpende handelingen aanmerken als keuze van cliënt* kan evengoed gebruikt worden bij *Voorsorteren*. En zo kunnen we nog wel even doorgaan. Het noopt ons tot bescheidenheid ten aanzien van onze conclusies. Alles is voorlopig. Dit onderzoek vormt een eerste poging om een microgreep te krijgen op de theoretische structuur van een OG-gesprek. Er blijven tal van zaken over die nog uit te zoeken zijn, die mogelijk nóg meer data nodig hebben enzovoort. Mede om die reden hebben we het cluster *Kansen creëren* genoemd; de manoeuvres uit dit cluster zijn allerhande pogingen om cliënt op een oplossing te oriënteren.

Clusters trekken zich ook niet veel aan van de strategiebegrenzing. Het cluster *Stiltes inlassen* komt alleen voor bij de strategie *Afstemmen*; *Positief aanvullen* en *Wensdroom concretiseren* komen alleen voor bij de strategie *Richting houden*. Alle andere clusters komen voor bij twee of drie strategieën.

Het is opmerkelijk dat het cluster *Wensdroom concretiseren*, slechts met één tactiek, *Bijsturen* (2x), is verbonden en met één strategie, *Richting houden*. Dit cluster behelst de uitwerking van de mirakelvraag. Gelet op de grote staat van dienst in SFBT-kringen (zie hoofdstuk 1), zou je verwachten dat het cluster vaker optreedt, bijvoorbeeld in de strategie *Richting bepalen*. De verklaring voor het feit dat het cluster *Wensdroom concretiseren* niet is gekoppeld aan andere tactieken en strategieën is dat de exercities er eenvoudigweg geen aanleiding toe hebben gegeven. En er is mogelijk meer aan de hand. We komen hier in paragraaf 10.1 op terug.

Zoals reeds aangekondigd: tabel 23 bevat een integraal en inzichtelijk stelsel van alle OG-kernbegrippen. De volgorde van de strategieën en tactieken stemt overeen met de panelrapportage uit hoofdstuk 3 tabel 20. Over de volgorde van de clusters hebben we ons in paragraaf 9.5 reeds uitgesproken. De clusters hebben dezelfde kleuren als in tabel 22.

Tabel 23. Manoevreclusters, tactieken en strategieën; clusterkleuren stemmen overeen met tabel 22; in de kolommen staat hoe vaak een manoeuvre in het cluster is aangetroffen; in de eindkolom en slotregel staan de totalen

Str	Nr	Cluster	Tactiek															Tot
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			Onwetend zijn	Positief aanvullen	Herformuleren	Kansen creëren	Compliment geven	Stilte inlassen	Presuppositie in vraag verwerken	Doelgerichte vraag stellen	Naar algemene krachtbron vragen	Om bevestiging vragen	Schaalvraag stellen	Wensdroom concretiseren	Naar details vragen	Naar indruk van derden vragen	Ondersteunen	
Afstemmen	1	Contact maken	3					1			1	1			1			7
	2	Verbaal aansluiten			2													2
	3	Werkrelatie opbouwen	1			3	1			2								9
	4	Coöpereren				4	1			1		1	2					11
	5	Geloofwaardig zijn				3												3
	6	Ruimte laten						1										1
	7	Betrekkingen benutten				1	1			2		1			1			6
	8	Beurten toedelen				2				2			1					5
	9	Feedback verdelen				1	3											4
	10	Loyaliteit benutten	1			2											1	4
	11	Complementair optreden			1	2	2											5
Richting bepalen	12	Doelen verkennen			1					1					1			3
	13	Voorsorteren							2			1						3
	14	Controle toedichten				2	1											3
	15	Selectief focussen	1			2	1										1	5
	16	Gespreksdoel vaststellen								2								2
	17	Faciliteren								1								1
	18	Keuzes maken			1	4	1			5	2		3		1			17
	19	Bijzonderheden opsporen											2		3	1		6
	Richting houden	20	Contrasteren				1											
21		Markeren				2												2
22		Positief herkaderen		1			1											2
23		Omkeren				2												2
24		OG-taal spreken		1		1												2
25		Krachten personifiëren				5									1			8
26		Bijsturen		1	3									2				6
TOTAAL			6	3	8	36	12	2	2	17	3	5	7	2	8	2	7	120

### 9.7 Variatie

Verwante manoeuvres vormen clusters. De manoeuvres tonen gelijkenis, maar zijn niet 100% identiek. Bij de ene tactiek wordt een manoeuvre net even anders gerealiseerd dan bij de andere. En ook binnen een tactiek zijn variaties tussen manoeuvres mogelijk. In paragraaf 9.5 rapporteerden we al dat de *schaalvraag* gevarieerd wordt toegepast. Uit de bijlage *Tactieken, Manoeuvres en Clusters* kunnen we aflezen hoeveel variaties er binnen de clusters bestaan.

De conclusie die we hieruit trekken is dat de aan de orde zijnde tactiek en context om variatie vragen. Hieronder volgt een voorbeeld om aan te tonen dat clusters uit verwante manoeuvres bestaan. We kijken naar *Compliment geven*. Uit tabel 24 blijkt dat het cluster één keer voorkomt bij *Werkrelatie opbouwen*, *Complementair optreden*, *Coöpereren*, *Betrekkingen benutten*, *Selectief focussen*, *Keuzes maken* en *Positief herkaderen*, en drie keer bij *Feedback verdelen*. We noteren in onderstaande lijst alle voorkomende variaties.

Bij *Werkrelatie opbouwen* ziet de manoeuvre er als volgt uit:

- Compliment geven voor belangrijke krachtbron: betrokkenheid:  
*Well, I can see the love of the children are there in both of you. You have such affection for the children, such passion for teaching.*

Bij *Complementair optreden* ziet de manoeuvre er zo uit:

- Positief waardeoordeel geven over wat cliënt tot nu toe heeft ondernomen:  
*Okay, that's a good start. That's a very good start.*
- Rol van deskundige aannemen om cliënt's gedrag te prijzen:  
*Of course, because you are the mother.*

Bij *Coöpereren* ziet de manoeuvre er zo uit:

- Aan geïndiceerd niveau (schaal) compliment verbinden:  
*Obviously you know how to behave.*

Bij *Betrekkingen benutten* ziet de manoeuvre er zo uit:

- Cliënten complimenteren met wat ze voor elkaar betekenen:  
*It sounds you really have nice kids.*

Bij *Feedback verdelen* zien de manoeuvres (3x) er zo uit:

- Complimenten zo teruggeven, dat cliënten hun eigen rol herkennen:  
*And when you saw him on the street, you just passed by.*
- Complimenten aan de één zo uitspreken, dat de ander v.v. er zijn rol in terugvindt:  
*She's also has been able to follow up on that.*
- Complimenten gelijk verdelen over cliënten en hen in wisselende groepen aanspreken:  
*So far, you both have given her good foundation.*

Bij *Selectief focussen* ziet de manoeuvre er zo uit:

- Compliment geven voor goed gedrag:  
*8.5, that's very high.*

Bij *Controle toedichten* ziet de manoeuvre er zo uit:

- Benadrukken dat cliënt in staat is initiatief te nemen:  
*And you've been so helpful, during this morning.*

Bij *Keuzes maken* ziet de manoeuvre er zo uit:

- Compliment geven voor vermogen om te kiezen:  
*You are a smart kid.*

Bij *Positief herkadere*n ziet de manoeuvre er zo uit:

- Compliment geven voor positieve respons op negatieve stimuli  
*Very good, very good. Fantastic.*

Er zijn veel variaties denkbaar. Als gezegd: de realisatie is afhankelijk van de tactiek en de context. Die twee hebben soms te maken met de enkelvoudige of meervoudige setting. De meervoudige toepassing geldt in het geval van het cluster *Compliment geven* voor de volgende manoeuvres:

- Cliënten complimenteren met wat ze voor elkaar betekenen;
- Complimenten zo uitspreken, dat cliënten hun eigen rol herkennen;
- Complimenten aan de één zo uitspreken, dat de ander v.v. er zijn rol in terugvindt;
- Complimenten gelijk verdelen over cliënten en hen in wisselende groepen aanspreken.

De ene situatie is de andere niet. Maar we hebben de onze wel wat overzichtelijker gemaakt. Voor (toekomstige) specialisten is het van belang te beseffen dat hun manoeuvreerruimte beperkt is. Het wil zeggen dat, als ze OG willen handelen, ze een keuze moeten maken uit de beschikbare manoeuvreclusters. Er staat tegenover dat variatie geboden is in verband met de tactiek en de context. Alle manoeuvres zijn als opbrengsten terug te vinden in de paragrafen 7.1-7.9, in de bijlage *Exercities* en in de bijlage *Tactieken, Manoeuvres en Clusters*.

## 10. EEN EMPIRISCH BEGRIPPENKADER

Alvorens tot integratie over te gaan, lopen we ontwikkelingen nog een keertje door. We hebben de door het panel gerapporteerde verschijnselen door microanalyse gespecificeerd en door ordening en structurering gereduceerd tot een inzichtelijk stelsel. We ronden dit proces af met een vernieuwd begrippenkader voor OG-interactie. Maar eerst wijden we nog enkele gedachten aan de oude indeling.

### 10.1 Nog eens de Zevenstappendans

In hoofdstuk 1 paragraaf 2.1 schreven we dat Cauffman (2007) met de *Zevenstappendans* structuur geeft aan het OG-gesprek, zonder dogmatisch te willen zijn. Al gaat het om een dans, de figuur suggereert in zekere zin een patroon. Het is de vraag of dit patroon stand houdt, als we de informatie die ons onderzoek oplevert bij de beoordeling betrekken.

De stappen uit de Zevenstappendans (zie hoofdstuk 1 figuur 2) zijn: contact leggen, context verhelderen, doelen stellen, krachtbronnen aanboren, differentiatie (schaalvraag), toekomstoriëntatie (mirakelvraag) en complimenten geven. We komen de stappen in ons onderzoek op allerlei verschillende niveaus tegen: bij de door het panel gerapporteerde verschijnselen (tactieken), bij de voorlopige labels (strategieën), bij de opbrengsten van de exercities (manoeuvres) en de verwante manoeuvres (clusters).

We kijken wat nauwkeuriger naar de positie van de mirakelvraag. In paragraaf 9.6 merkten we al op dat het cluster *Wensdroom concretiseren* uitsluitend genoemd wordt bij de tactiek *bijsturen*, en die valt binnen de strategie *Richting houden*. Gelet op het feit dat de mirakelvraag een ‘characteristic feature’ (De Shazer & Berg, 1997), ‘core therapeutic element’ (Lipchik, 2012) of ‘specific intervention’ (Trepper et al., (2012) wordt genoemd, zou je verwachten dat de mirakelvraag als manoeuvre evenzeer een rol zou spelen bij willekeurig welke tactiek in de strategie *Richting bepalen*, maar in die strategie ontbreekt ze volledig, evenals in de strategie *Afstemmen*. Hoe kan dat? Is het panel eraan voorbijgegaan?

Of het panel bekend was met de hiervoor geciteerde werken, weten we niet; wel weten we dat het panel de *Zevenstappendans*, waarin de mirakelvraag als *Toekomstoriëntatie* (Cauffman & Van Dijk, 2009) voorkomt, geenszins over het hoofd heeft gezien. Dat wordt expliciet in de toelichting op de panelselectie in hoofdstuk 2: deze begint telkens met een subparagraaf over de *Zevenstappendans*. In tabel 24 is samengevat welke stappen het panel herkende in welk protocol.

Tabel 24. Panelselectie en Zevenstappendans

<i>Protocol</i>	<i>Contact leggen</i>	<i>Context verhelderen</i>	<i>Doelen stellen</i>	<i>Krachtbronnen aanboren</i>	<i>Differentiatie</i>	<i>Toekomstoriëntatie</i>	<i>Complimenten geven</i>
1	x	x	x	x			x
2	x	x		x	x		x
3	x	x	x	x	x	x	x
4	x	x	x	x	x	x	x
5	x	x	x	x		x	x

Het panel heeft de stappen uit de *Zevenstappendans* dus wel verdisconteerd, maar kennelijk niet in alle gevallen als kenmerkend beoordeeld. De verklaring is waarschijnlijk dat we met de stappen uit de *Zevenstappendans* niet met 100% gelijksoortige grootheden te maken hebben. De verschillen hangen samen met de middel-doel keten, waar we de afgelopen paragrafen aandacht aan hebben besteed. Bij nader inzien, en met ondersteuning van Van Lint, zijn we tot het inzicht gekomen dat er vier hiërarchisch met elkaar verbonden eenheden bestaan in het taalverkeer tussen agent en cliënt: *doel*, *strategie*, *tactiek* en *manoeuvre*. We hebben ze *kernbegrippen* genoemd, evenals het *cluster* (van verwante manoeuvres).

De 26 verschijnselen die het panel rapporteerde, zijn allemaal tactieken. Enkele daarvan, zoals *Compliment geven* en *Gespreksdoel vaststellen* treffen we aan in de *Zevenstappendans*. De rest van de stappen uit de *Zevenstappendans* komen we in de lijst van 26 verschijnselen niet tegen. *Positief aanvullen*, *Onwetend zijn* en *Naar details vragen* (om enkele voorbeelden te noemen) manifesteren zich op manoeuvre-niveau.

De conclusie moet zijn dat, ook al gebruikten we ten tijde van de paneldiscussie de nieuwe indeling nog niet, hier het manco van de oude indeling impliciet aan het licht is gekomen. De zeven stappen maken de conceptuele structuur van OGW niet integraal inzichtelijk.

Terug naar (het spaarzame optreden van) het cluster *Wensdroom concretiseren*, dat de uitwerking van de mirakelvraag behelst. De mirakelvraag is door het panel niet gerapporteerd als tactiek, maar manifesteert zich klaarblijkelijk ‘slechts’ op manoeuvre-niveau. Goed beschouwd is de inzet van een mirakel overbodig, als cliënt zijn eigen richting weet te bepalen. En als cliënt wel een steuntje in de rug nodig heeft, zijn er meer mogelijkheden. De mirakelvraag is niet per se een ‘characteristic feature’ (De Shazer & Berg, 1997), ‘core therapeutic element’ (Lipchik, 2012) of ‘specific intervention’ (Trepper et al., (2012).

### 10.2 Van de oude naar de nieuwe indeling

Er is dus een oude indeling, de *Zevenstappendans* (hoofdstuk 1, figuur 2) en er is een nieuwe indeling, het *begrippenkader* (figuur 13). In deze paragraaf leggen we uit waarom de oude indeling aan vernieuwing toe is.

De oude indeling behelst een concept van zeven gelijkwaardig gepresenteerde stappen. Het zijn achtereenvolgens: 1) *contact leggen*, 2) *context verhelderen*, 3) *doelen stellen*, 4) *krachtbronnen aanboren*, 5) *differentiatie*, 6) *toekomstoriëntatie* en 7) *complimenten geven*. In de oorspronkelijke opzet (zie hoofdstuk 1 figuur 2) nam *complimenten geven* een centrale plaats in.

De nieuwe indeling (figuur 13) gaat uit van één *doel*, drie *strategieën*, 26 *tactieken* en 120 *manoeuvres* verdeeld over vijftien *clusters*.

Wat eerst en vooral opvalt in de vergelijking tussen de oude en nieuwe indeling is dat *krachtbronnen aanboren* in de *Zevenstappendans* op één lijn staat met de overige stappen. We hebben in hoofdstuk 2 paragraaf 6.1 al uiteengezet dat het aanboren van krachtbronnen het allesbeheersende doel is.

Figuur 13. De nieuwe indeling



De stap context verhelderen komen we in onze nieuwe indeling tegen als manoeuvrecluster *Kansen creëren* bij de tactiek *Werkrelatie opbouwen*, een afgeleide van de strategie *Afstemmen*. Met enige moeite kun je hem ook herkennen in de manoeuvreclusters *Naar algemene krachtbronnen vragen* en *Naar details vragen*.

In de nieuwe indeling zijn *Schaalvraag stellen*, *Wensdroom concretiseren* en *Complimenten geven* gelijksoortig; het zijn manoeuvreclusters die vormgeven aan diverse tactieken en strategieën. Met inachtneming van wat er hiervoor over gezegd is kunnen we ook *context verkennen* aan dat rijtje toevoegen. Het moet gezegd: de termen *differentiatie* en *toekomstoriëntatie* vooronderstellen een hogere abstractiegraad (tactieken dus), maar bij de panelectie komen we deze niet tegen.

De stappen *contact leggen* en *doelen stellen* zijn volgens de nieuwe indeling tactieken. Opmerkelijk is dat *contact leggen* in de *Zevenstappendans* veeleer wordt geïnterpreteerd als afstemmen – en dat is in de nieuwe indeling een strategie. Met *doelen stellen* is er iets vergelijkbaars aan de hand. In de *Zevenstappendans* houdt *doelen stellen* het midden tussen *Zweck* (overkoepelend doel) en *Ziel* (concreet handelingsdoel). In de nieuwe indeling worden de verschillende grootheden respectievelijk ondergebracht bij *krachtbronnen aanboren* (*Zweck*) en *doelen verkennen* (*Ziel*).

Per saldo kunnen we stellen dat de oude indeling aan vervanging toe is. De *Zevenstappendans* is een aantrekkelijke tango, maar geeft onvoldoende inzicht in de integrale toedracht van een OG-gesprek. De onderdelen zijn betekenisvol, maar inzicht in OGW ontstaat pas echt als ze in een theoretische structuur van het OG-gesprek is ondergebracht. Dat hebben we in dit hoofdstuk proberen te doen.

Het uitgangspunt van OGW is dat cliënt zijn eigen problemen oplost. Om hem daarbij behulpzaam te zijn, is interactie geboden. Die is effectief als de volgende begrippen wordt gehanteerd. Het *doel* van agent is dat cliënt zijn krachtbronnen aanboort, opdat hij erover kan beschikken. Agent kan zijn doel bereiken door een drietal *strategieën*: *Afstemmen*, *Richting bepalen* en *Richting houden*. Om die strategieën te realiseren staan hem 26 *tactieken* ter beschikking, respectievelijk elf in de strategie *Afstemmen*, acht in de strategie *Richting bepalen* en zeven in de strategie *Richting houden*. Uiteindelijk zal agent zijn tactieken in *manoeuvres* moeten uitvoeren. Hij kan daarbij kiezen uit vijftien *clusters*.

## 11. BRONVALIDERING

De vraag die nog rest is of de dingen wie hebben aangetroffen, te beginnen met de verschijnselen die het panel selecteerde (en die we later tactieken zijn gaan noemen), aan de persoon gebonden zijn of daarbovenuit stijgen. Met andere woorden: zijn de tactieken specifiek voor de individuele meesters of hebben ze een ruimere geldigheid?

Dat vergt opnieuw een consciëntieuze analyse, maar onze nieuwsgierigheid is voor dit moment bevredigd met een globale indicatie. We hebben de protocollen nog eens de revue laten passeren en ons afgevraagd of de tactieken die we bij één van de meesters aantreffen ook bij andere meesters aan het licht traden. Uiteraard hebben we ons mede laten leiden door de bijvangst van de 26 exercities. Door die exercities hebben we namelijk een redelijke indruk gekregen van alle gebezigde tactieken.

Grosso modo hebben we in kaart gebracht welke tactieken meester-gebonden, zijn en welke niet. In tabel 25 staan de overeenkomsten en verschillen tussen Insoo Kim Berg (I), Steve de Shazer (S) en Therese Steiner (T). Als de tactiek werd aangetroffen bij een meester, is zijn of haar initiaal in de tabel vermeld. De onderstreepte initiaal staat voor de bron, ofwel de meester bij wie de tactiek voor het eerst werd opgemerkt en in een exercitie aangetoond.

*Tabel 25. Overeenkomsten en verschillen; I = Berg, S = De Shazer en T = Steiner; onderstreept = oorsprong; ø = niet van toepassing; omkaderd = uitgewerkt in dit hoofdstuk; niet omkaderd = uitgewerkt in de bijlage; grijs = meervoudige setting*

<i>Nr</i>	<i>Tactiek + Prot</i>	<i>P</i> <i>r</i> <i>o</i> <i>t</i>	<i>Mees-</i> <i>ters</i>	<i>Overeenkomsten</i>	<i>Verschillen</i>
1	Contact maken	1	<u>I</u> S T	Verkenning algemene krachtbronnen.	
2	Verbaal aansluiten	1	<u>I</u> S T	Idem.	
3	Werkrelatie opbouwen	2	<u>I</u> S T	Agent stuurt aan op co-expertise.	
4	Coöpereren	2	<u>I</u> S T	Agent koerst op eigen verantwoordelijkheid.	Geen mv-setting bij S.
5	Geloofwaardig zijn	2	<u>I</u> S T	Het observeerbare heeft het primaat.	
6	Ruimte laten	3	I <u>S</u> T	Idem.	
7	Complementair optreden	5	<u>I</u> S T	Met name in feedback .	
8	Betrekkingen benutten	4	I ø <u>T</u>	I en T: idem.	
9	Beurten verdelen	4	I ø <u>T</u>	I en T: idem.	
10	Feedback verdelen	5	<u>I</u> ø T	I en T: idem.	
11	Loyaliteit benutten	5	<u>I</u> ø ø	Alleen van toepassing bij I (protocol 5).	
12	Doelen verkennen	1	<u>I</u> S T	Idem.	
13	Voorsorteren	1	<u>I</u> S T	Idem.	

14	Controle toedichten	1	<u>I</u>	S	T	Overeenkomstige accenten: <i>manage, control</i> en <i>help(...)</i> .	I: <i>explain, decide, want</i> en <i>assertive</i> ; S: <i>manage, handle, decide, stand, help(...)</i> ; T: $\emptyset$ .
15	Selectief focussen	2	<u>I</u>	S	T	Alleen aandacht voor krachtbronnen.	
16	Gespreksdoel vaststellen	3	I	<u>S</u>	T	Idem.	
17	Faciliteren	3	I	<u>S</u>	T	Veel positieve vragen.	Bij I en T geen positieve inkleuring van negatieve en neutrale vragen.
18	Keuzes maken	3	I	<u>S</u>	T	Op negatieve zaken wordt nauwelijks acht geslagen.	
19	Bijzonderheden opsporen	3	I	<u>S</u>	T	Geldt voor krachtbronnen en successen.	I en S: ook de benefits van het probleem; S: ook de keerzijde van het succes.
20	Contrasteren	1	<u>I</u>	S	T	Spiegelen: allen.	Contrasteren: I en S.
21	Markeren	1	<u>I</u>	S	T	I, S en T: <i>so</i> .	Bij S gaan <i>uhm</i> en <i>okay</i> hand in hand met <i>so</i> ; bij T ook veel <i>uhm</i> .
22	Positief herkaderen	2	<u>I</u>	$\emptyset$	$\emptyset$	Alleen van toepassing bij I (protocol 2).	
23	Omkeren	4	$\emptyset$	$\emptyset$	<u>T</u>	Alleen van toepassing bij T.	
24	OG-taal spreken	4	I	S	<u>T</u>	Idem.	
25	Krachten personifiëren	4	$\emptyset$	$\emptyset$	<u>T</u>	Alleen van toepassing bij T.	
26	Bijsturen	5	<u>I</u>	S	T	Idem.	

We zien 19 overeenkomsten tussen de drie meesters; daarenboven zien we drie overeenkomsten tussen I en T. Waar geen sprake is van een meervoudige setting vervallen de overeenkomsten met de systemische tactieken. Even specifiek is het inzetten van beeldmateriaal.

Omkeren (met *but*) treffen we vooral bij T aan; I en S maken slechts sporadisch gebruik van deze tactiek. *Positief herkaderen* wordt alleen door I in praktijk gebracht. Het lijkt gebonden aan de groepsevaluatie in protocol 2, maar toont sterke verwantschap met *Voorsorteren*, *Faciliteren* en *Bijsturen*, tactieken die allen geregeld toepassen; het is agent erom te doen het OG-perspectief niet uit het oog te verliezen. *Krachten personifiëren* is een tactiek, die we alleen bij T tegenkomen. Het vergt kennis van de regels en inzicht in de overdrachtelijke werking van het poppenspel. Ten slotte kunnen we vaststellen dat S geen unieke tactiek(en) gebruikt.

De conclusie van dit voorlopige en globale onderzoek luidt, dat er zoiets bestaat als een grootste gemene deler. De verschijnselen die we hebben onderzocht vertellen natuurlijk iets over de individuele meesters, maar eerst en vooral over het OG-

gehalte van hun manier van werken. We gaan ervanuit dat dat ook geldt voor de (clusters van) manoeuvres.

## 12. HET VERHAAL

Het was ons erom begonnen aankomende OG-specialisten beter toe te rusten. Daar heb je een goed verhaal voor nodig. En dat hebben we nu. In de paragrafen 12.1-12.3 dragen we ons verhaal over aan studenten die de OG-pragmatiek onder knie willen krijgen. De manier waarop ze er hun voordeel mee kunnen doen, bespreken we in het volgende hoofdstuk.

### 12.1 *Afstemmen*

Het begint met contact maken. Neem een geïnteresseerde zithouding aan, produceer een vragende, nadenkende, verwonderde en/of niet-wetende blik en informeer naar algemene krachtbronnen, bijvoorbeeld *je favoriete vak op school*. Neem er de tijd voor (> 1 sec.) om de informatie tot je door te laten dringen. Beweeg in woord en gebaar mee met het verhaal van cliënt, onderbreek het af en toe met een vraag om bevestiging en vraag naar zoveel mogelijk bijzonderheden van de krachtbron die je aantreft. Sluit in je formuleringen verbaal aan bij cliënt's vocabulaire. Het betekent dat je zoveel mogelijk woorden letterlijk overneemt of ernaar verwijst met behulp van voornaamwoorden.

Het is belangrijk een constructieve werkrelatie op te bouwen. Dat doe je door expliciet te vragen naar wat cliënt anders zou willen. Als hij zijn doel niet aangeeft, geef hem dan de gelegenheid de context te verduidelijken. Toon interesse in het verhaal van cliënt. Je kunt hem complimenteren met een belangrijke krachtbron: betrokkenheid. Informeer naar cliënt's concrete hulpvraag. Behandel hem als collega-deskundige. Als cliënt aan een demonstratie toe is, verstrek hem dan informatie over methodiek en doel. Geef hem praktische aanwijzingen voor de toekomst.

Reageer niet te snel; neem er de tijd voor. Met stiltes op de beurtgrens tussen jou en cliënt creëer je ruimte om cliënt een eigen richting laten kiezen.

Wees geloofwaardig in je feedback. Spreek af dat je successen teruggeeft, en hou je daaraan. Doe dat congruent en concreet. In verkennende fasen treed je symmetrisch op, in fasen waarin de balans wordt opgemaakt complementair. Geef een positief waardeoordeel over wat cliënt tot nu heeft ondernomen. Prijs het gedrag van cliënt als deskundige. Bevestig de inzichten van cliënt en vul ze aan met richtinggevende generalisaties.

Maak heldere afspraken over de gang van zaken. Investeer in coöperatie. Vraag om instemming en medewerking. Gebruik een schaalvraag om cliënt zijn eigen gedrag te laten evalueren. Indien de scores (in een meervoudige setting) variëren, is het wijs zelf een inschaling te geven. Vergeet niet aan het niveau een compliment te verbinden. Vraag om een ontvangstbevestiging: *8,5 is heel hoog; wist je dat?* Formuleer een doelniveau en geef de opdracht er alles aan te doen. Voorspel ups en downs. Noem alle belanghebbenden bij voorkeur in één adem (wij-vorm). Spreek

vertrouwen uit in cliënt en vergeet hem (of de groep) niet te bedanken voor de ontvangst en het vertrouwen.

Soms heb je te maken met cliënten met verschillende rollen en/of belangen. Een kind bijvoorbeeld met zijn ouders. Je kunt hun onderlinge betrekkingen benutten. Het is belangrijk dat je de een vraagt begrip te hebben voor de positie van de ander. Successen kun je verbaal en non-verbaal met elkaar delen: *Hebt u hem naar baseball gestuurd?* Toon ook interesse in de niet-aanwezige leden van het systeem (bijvoorbeeld broers of zussen). Vertelt de één een verhaal, vraag de ander het aan te vullen of van commentaar te voorzien. Complimenteer cliënten met wat ze voor elkaar betekenen en vraag de ander(en) dat compliment te bevestigen: *Dat zul je wel van moeder je geleerd hebben.*

Heb je meer gesprekspartners, dan is het van belang dat je beurten toedeelt. Leg cliënten afwisselend vragen voor. Stel de één in de gelegenheid het verhaal van de ander aan te vullen of vraag hem zijn verhaal te bevestigen. Soms kun je de beurt al laten wisselen door een ander uitnodigend aan te kijken. Hou bij de beurttoedeling rekening met de lengte van ieders bijdrage. Verdeel je complimenten in de feedbackfase over al je cliënten. Verstrek je complimenten zo, dat cliënten zich herkennen als afzender van de informatie. Zorg ervoor dat je een compliment aan de één zo uitspreekt, dat de ander zich erin herkent. Zo kun je tegen een bezorgd ouderpaar zeggen: *Ze (de ontspoorde dochter) heeft jullie aanwijzingen goed begrepen.* Verdeel je complimenten gelijkmatig en spreek je gesprekspartners in wisselende groepen aan. Vul je complimenten aan met verstandige adviezen

Strijdende partijen kun je zo tegemoet treden dat je hun onderlinge loyaliteit benut. Dat doe je door je in woord en gebaar onwetend op te stellen. Probeer de doelen op elkaar af te stemmen en vraag naar de veronderstelde beleving van anderen: (tegen de dochter) *Wat zou je moeder anders doen als het probleem was opgelost?* Het is belangrijk dat je erop aanstuurt dat partijen samen een team vormen: *Jullie hebben een flinke klus te klaren.*

## 12.2 Richting bepalen

Kern van de OG-aanpak is gelegen in het woord *richting*. Het is een misverstand te denken dat agent over de oplossing gaat; hij gaat over de oplossingsrichting, in die zin dat hij deze bewaakt. Cliënt maakt zijn eigen keuzes met inachtneming van de context, wat anderen van hem verwachten en wat dies meer zij. Als er nog geen keuze gemaakt is, of dát nu juist het probleem is, helpt agent hem een eindje op streek. Het is een missie waar vanaf het eerste contact aan gewerkt dient te worden: de oplossingsrichting.

Een eerste middel is te informeren naar het gespreksdoel door middel van de doelstellingsvraag: *Wat moeten we vandaag bespreken, zodat dit gesprek, voor jou nuttig zal zijn?* Er zijn alle elementen in vervat die cliënt uitdagen verantwoordelijkheid te nemen voor het verloop van het gesprek. Daarmee is alvast een oplossingsrichting bepaald, voorlopig voor de termijn van dit gesprek. Als cliënt geneigd is vast te houden aan zijn probleem, kun je de vraag gespecificeerd herhalen: *Waarover moeten we het vandaag hebben, zodat je – misschien niet meteen, maar dan*

*toch over een poosje – zult kunnen vaststellen: het is geen tijdverspilling geweest om er een paar uren voor uit te trekken?* Doelen zullen nader verkend moeten worden. Het is van belang cliënt herhaaldelijk te vragen wat er concreet moet veranderen om te bereiken wat hij wil. De stappen of details om dit subdoel te bereiken kunnen het spoorboekje vormen van het gesprek. Bruikbare antwoorden herformuleer je vragend, zodat er een herbevestiging op kan volgen. Door middel van luisterresponsen als *ah, tuurlijk* en *okay* bekrachtig je instemmend wat hij inbrengt.

Het is verstandig selectief te focussen: spreek af dat je alleen goed gedrag telt en doe wat is afgesproken. Neem een belangstellende en onderzoekende houding aan, door observaties zichtbaar te registreren. In de fase van de feedback geef je complimenten voor wat je hebt waargenomen.

Door voor te sorteren stuur je cliënt's respons in de een bepaalde richting. Dat doe je door in je vraag een presuppositie te verwerken: *Is dit iets wat iemand je geleerd heeft, of heb je het zelf bedacht?* Een presuppositie kan voorzien worden van een suppletie: *De meeste jonge mensen interesseert het geen zier.* Het is belangrijk dat cliënt de presuppositie en suppletie weet te volgen. Vraag daarom om een bevestiging: *Het had anders kunnen aflopen, denk je niet?*

Er zijn specifieke manieren om cliënt controle toe te dicht. *Hoe kreeg je het voor elkaar?* vooronderstelt dat cliënt weet te beschikken over zijn eigen lot. Er zijn nogal wat woorden die deze suggestie oproepen: *willen, besluiten, uitleggen, en koersen* zijn krachtige voorbeelden. Helpende handelingen kun je het beste aanmerken als cliënt's keuzes om tot oplossingen te komen. Benadruk dat hij dus in staat initiatieven te nemen.

De formulering van de vraag is medebepalend voor het vervolg. Door richtinggevend woorden in je vragen te verwerken faciliteer je cliënt in de gewenste oplossingsrichting. Woorden als: *succes, waardevol, de goede kant* en dergelijke lenen zich daar goed voor.

Uit de informatie die cliënt verstrekt, maak je voortdurend keuzes. Om te beginnen vraag je naar algemene krachtbronnen. Nuttige informatie over algemene krachtbronnen kan ook afgeleid worden uit de vermoedelijke indrukken van anderen: *Wat zouden de leraren je beste vak noemen?* Als je cliënt meer opties voorlegt, stel dan de meest positieve voorop. Vraag naar het effect van een mogelijk positieve keuze. Je kunt ook vragen naar de uitwerking van een ongewenste negatieve keuze. Eventuele niet OG-keuzes kun je aan 'een deel van' cliënt toeschrijven. Vervolgens kun je cliënt vragen het positieve deel uit de doeken te doen.

Vraag cliënt zijn vertrouwen in te schalen met behulp van een schaalvraag. De score vraagt natuurlijk om een toelichting in de plus. Als cliënt het gewenste niveau nog niet heeft bereikt, kun je hem vragen zich een voorstelling te maken van een puntje meer. Vraag naar een verklaring voor cliënt's positieve keuzes en kies, als hij meer opties naar voren brengt, voor de meest positieve. Breng een correctie aan, als hij de niet OG-kant op gaat: *Nee nee, ik bedoel: hoe vaak lukte het wel?* Vraag door naar positieve onderdelen. Afhankelijk van de context kan het heel nuttig zijn cliënt zich een voorstelling te laten maken van de indrukken door anderen. Als cliënt problemen heeft met tegenstrevers, kun je vragen naar de mate waarin zij succes hebben. Dat heeft pas effect als je dat in verband brengt met zijn afwijzing. Complimen-

teer cliënt vooral met zijn vermogen om te kiezen en herformuleer zijn gewenste keuzes.

Het is belangrijk dat je zoveel mogelijk bruikbare bijzonderheden opspoort. Vraag naar algemene zaken of neutrale details om bruikbare informatie uit te lichten. Aansluitend kun je vragen naar zo veel mogelijk details van krachtbronnen of doelen. Als cliënt zijn eigen indrukken heeft weergegeven, kun je hem ook vragen naar de veronderstelde indrukken van anderen. De positieve details van een inschatting naar aanleiding van een detailvraag kan ook heel nuttige diensten bewijzen, evenals de details van een denkbeeldig hoger inschalingsniveau. Details van ongewenste doelen kunnen ook informatief zijn, mits je ze in verband brengt met cliënts motivatie voor de andere kant.

### 12.3 Richting houden

Gaandeweg kan cliënts motivatie verslappen. Of de problemen zijn zo groot, dat de oplossing uit beeld verdwijnt. Je zult moeten bijsturen. Dat kun je doen door cliënts negatieve uiting te verbinden met een positieve waarneming: *Poeh, dat was zeker moeilijk. Knap dat het je gelukt is vandaag.* Je kunt een negatieve uiting transformeren tot een positieve keuze: *Dat wil je dus allemaal veranderen.* Een (eerder gedane) positieve uiting van cliënt kun je instemmend bevestigen. Daarnaast kun je een aspect van cliënts uiting versterken: (als cliënt beweert dat ze geen geheimen kan bewaren voor haar moeder, reageert agent met) *Jij kent je moeder goed, zeg.* Je kunt ook een wensdroom introduceren: *Stel dat je problemen zijn opgelost...* en daar een concretiseringsvraag aan verbinden: *... hoe zou je leven er dan uitzien?* Daarvoor kun je de mirakelvraag gebruiken. In het vervolg van het gesprek hoeft je cliënt alleen maar te herinneren aan het mirakel.

Omkeren kan ook; daarvoor gebruik je het voegwoord ‘maar’. Na een negatieve uiting kun je cliënt wijzen op zijn positieve intenties: *Maar je probeert het wel.* Met ‘maar’ kun je cliënt ook corrigeren: *Maar het is je toch gelukt.* Als cliënt geneigd is zelf met negatieve omkeringen te komen, zet je hem weer recht met informatie uit de context: *Maar je bent een slimme jongen.* Zo wordt de ‘maar-’ een ‘maar+’.

Om de erkenning en herkenning te bewerkstelligen, kun je cliënts gebaren en houding imiteren en belangrijke woorden uit zijn verhaal spiegelen; we spraken er al over in het kader van contact maken en verbaal aansluiten. Je kunt ook contrastwoorden uit de context benutten. Op die manier verleen je extra accent aan de gewenste richting en hou je cliënt in dat spoor: *Na die verschrikkelijke nacht heb jij een vluchtplan bedacht.*

Krachtbronnen kun je markeren met zoals *okay, zo, dus* of *juist*. Die luisterresponsen kun je het beste gebruiken in combinatie met een parafraze, samenvatting of conclusie van het voorafgaande of een brug naar wat er komen gaat. Een moment van stilte (> 1 sec.) binnen je eigen beurt vervult eenzelfde functie.

Als je feedback geeft, zorg er dan voor dat je cliënts respons op negatieve stimuli door specifieke kwalificaties in OG-perspectief plaatst: *Hij gooide per ongeluk een glas om, en jij ging direct een doekje halen.* Voeg er een compliment aan toe: *Goed hoor!*

Gebruik vooral woorden die wijzen in de richting van de door cliënt gewenste oplossing. Relatieveer de *problem talk* van cliënt (voor zover van toepassing) of citeer deze in combinatie met een ontkenning: *Geen angst meer*. Je kunt ook op *problem talk* reageren door het OG-perspectief eraan te koppelen: *Jullie zullen vast wel eens woorden hebben over de uitvoering van jullie plannen*.

Het staat je natuurlijk vrij om alle denkbare beeldmaterialen in te zetten. Als je met poppen werkt, is het belangrijk dat je een appel doet op een algemene krachtbron: fantasie. Eigenschappen in *problem talk*, bijvoorbeeld *angst* en *gevaar*, kun je transformeren tot bruikbare eigenschappen in *solution talk*: *voorzichtigheid* en *moed*. Tegengestelde krachten kun je samen laten optrekken. Geef cliënt een rol als poppenspeler en laat hem zoveel mogelijk bruikbare bijzonderheden opsommen. Spreek met de poppen over cliënt en beschouw hen als helpers. Als de voorstelling achter de rug is, kun je cliënt een tastbare herinnering aan de krachten en helpers meegeven.

### 13. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

De verschijnselen die in hoofdstuk 3 door het panel zijn geëxploreerd hebben we in het eerste deel van dit hoofdstuk gespecificeerd. Al kan de descriptie nooit identiek zijn aan de werkelijkheid (Magritte, 1928-1929; Korzybski, 1933), we menen door microanalyse inzichtelijk te hebben gemaakt welke verschijnselen er in OGW toe doen.

In het tweede deel van dit hoofdstuk hebben we ons met de relaties en de samenhang tussen de verschijnselen en de opbrengsten uit de exercities beziggehouden. Deze reductie en integratie heeft ons uiteindelijk een inzichtelijk begrippenkader opgeleverd. We nemen de stadia in de volgende paragrafen nog één keer door.

#### 13.1 Exploratie en specificatie

OGW gaat om het aanboren van krachtbronnen; dat is in de hoofdstukken 2 en 3 wel duidelijk geworden. De gerapporteerde verschijnselen waren door het panel reeds voorzien van een label (zie hoofdstuk 3 tabel 20): *Afstemmen* (11x), *Richting bepalen* (8x) en *Richting houden* (7x). In hoofdstuk 4 hebben we de verschijnselen gespecificeerd. Microanalyse bracht aan het licht dat elk verschijnsel zich manifesteert in één of meer door agent aangestuurde OG-handelingen. Een globale bronvergelijking maakt duidelijk dat er grote overeenkomsten bestaan tussen de handelingen van de verschillende meesters.

#### 13.2 Reductie en integratie

Met de vormen van taalverkeer die we aan Van Lint (1980) ontleenden, reduceerden we onze bevindingen tot kernbegrippen en integreerden ze in één *begrippenkader*. Er is één *doel*, er zijn drie *strategieën*, 26 *tactieken* en zo'n 120 *manoeuvres*. De *manoeuvres* zijn te verdelen in vijftien *clusters*.

Het *begrippenkader* wijkt af van de gebruikelijke indeling, zoals we die kennen onder de naam *Zevenstappendans*. De naam suggereert dat we te maken hebben met

gelijkwaardige stappen. Er is niettemin een hiërarchisch onderscheid: *krachtbronnen aanboren* is *doel*, *contact leggen* is strategie, *doelen stellen* en *complimenten geven* zijn *tactieken* en *context verkennen*, *schaalvraag* en *mirakelvraag* zijn *manoeuvres*. Uit de empirie hebben we geleerd dat OGW door (veel) meer strategieën, tactieken en pragmalinguïstische manoeuvres wordt gekenmerkt dan de *Zevenstappendans* onderscheidt.

### 13.3 Naar een OG-grammatica

In paragraaf 9.7 spraken we over variatie op manoeuvre-niveau. We kwamen tot de conclusie dat de uiteindelijke vorm van de manoeuvre samenhangt met de tactiek en de context. De onderdelen van die context zijn geen willekeurig samenraapsel. In een doelgericht gesprek zijn ze op een bepaalde manier op elkaar betrokken. In dit onderzoek analyseerden we de interactie tussen agent en cliënt vooral op sequentieel niveau. We kwamen tot het inzicht dat doelen en middelen op een bepaalde manier samenhangen en ontwikkelden een inzichtelijk begrippenkader.

We nemen aan dat grotere eenheden, zoals *episoden*, *fasen* en *sessies*, eveneens een samenhangende structuur hebben. Het zou goed zijn de relaties en samenhang van constituerende gespreksonderdelen van dit formaat ook tegen het licht te houden. In vervolg op het microniveau uit dit hoofdstuk, zou dan het macroniveau aan de beurt zijn. Er is al veel gepubliceerd over werkzame technieken (zie hoofdstuk 1), maar naar systematische gespreksopbouw is voor zover wij weten nog niet veel onderzoek verricht. Stap voor stap kan zo een grammatica van OGW ontstaan.

### 13.4 Kort en goed

We eindigen dit hoofdstuk met een integraal excerpt. Het doel van OGW is het aanboren van *krachtbronnen* die cliënt in staat stellen zijn proble(m)en de baas te worden. Een gesprek begint met de strategie *Afstemmen*. Die is niet identiek aan de strategie *Richting bepalen*, maar is er ook niet van te scheiden. Geen *Afstemmen* zonder *Richting bepalen*, en *Richting bepalen* heeft weinig zin als er geen *Afstemmen* is. *Afstemmen* zonder *Richting bepalen* kan wel, maar is niet oplossingsgericht. Als de richting is bepaald, is het zaak deze vast te houden. Daartoe leent zich de strategie *Richting houden*. Een strategie krijgt vorm in de toepassing van verschillende tactieken. Er zijn er 26, die worden gerealiseerd door 120 manoeuvres, verdeeld over veertien OG-clusters en één ondersteunend cluster. De variatie van de manoeuvres hangt samen met de tactiek en de context.