



## 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*.

#### **General rights**

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

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

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

## SAMENVATTING

Na mijn schoolloopbaan in het voortgezet onderwijs, heb ik mijn fascinatie voor interactieprocessen in het schooldomein niet verloren. Door het volgen van diverse trainingen bleef de co-constructie, die de dialoog is, me bezighouden. En toen ik cursisten ging opleiden tot *Master in Special Educational Needs* realiseerde ik me opnieuw het belang van de manier waarop je de dingen interactioneel vormgeeft. Want inzichten, theorieën en overtuigingen krijgen pas zeggingskracht als ze daadwerkelijk arriveren bij de geadresseerde.

Door mijn kennismaking met de *Solution Focused Brief Therapy* ontvlamde het vuur voor therapeutische processen die het zelfregulerend vermogen en de krachtbronnen van de hulpvrager optimaal benutten. Toegepast op de leerlingbegeleiding is het uitgangspunt dat de leerling, binnen de marges van zijn opvoedingssituatie, competent is en de baas over zijn eigen doelen. Als hij het spoor even bijster is, niet wil of niet kan focussen op een betere toekomst, is het de kunst om hem opnieuw te oriënteren op de mogelijkheden die hij kennelijk uit het oog heeft verloren.

Niettegenstaande mijn enthousiasme, mijn onderwijsactiviteiten en diverse publicaties, drong zich steeds vaker de vraag op: wat maakt dat het werkt? Op zichzelf bevredigende effectgegevens, leverden niet de informatie op waar ik naar zocht: de constituerende elementen van succesvolle OG-interactie op pragmalinguïstisch niveau. In die lacune voorzag de methodologie van Bavelas c.s. Om de co-constructie van zender en ontvanger te begrijpen is het ‘necessary to examine their communication, extremely closely, a few seconds or a few words at a time, that is, at the level of microanalysis of dialogue’ (Bavelas, 2012, p. 146). Microanalyse werd het voertuig van een studie die, naarmate deze vorderde, een proefschrift is geworden.

De inductieve aanpak is zodanig gestructureerd, dat ‘waarneming en analyse elkaar steeds afwisselen en gestuurd worden door reflectie’ (Wester & Peters, 2004, p. 40). Hoofdstuk 1 vormt de inleiding; 2, 3 en 4 zijn empirische hoofdstukken, die de waarneming van werkzame bestanddelen en de ontwikkeling van een begrippenkader beschrijven. Hoofdstuk 5 bevat de conclusie en een discussie, die uitmondt in enkele aanbevelingen voor de training van toekomstige OG-specialisten in het onderwijs.

### HOOFDSTUK 1

*Solution Focused Brief Therapy* is een vorm van psychotherapie, die begin jaren tachtig van de vorige eeuw werd ontwikkeld door Steve de Shazer, Insoo Kim Berg en hun collega's van het *Milwaukee Brief Family Therapy Center* (VS). Er bestond een meer dan gemiddelde interesse in onderscheidende factoren die er in het mentale helingsproces toe doen. Door nauwkeurige observaties registreerden de grondleggers welke interventies concrete oplossingen uitlokten. ‘De Milwaukee-groep ontdekte dat verandering in kleine stapjes plaatsvindt en dat kleine veranderingen vaak leiden tot grotere blijvende veranderingen’, aldus Gingerich in De Jong & Berg (2001, p. 13).

Tot dusver zijn er al meer dan 48 effectstudies verschenen en is de kwaliteit ‘steadily improving’ (Franklin et al., p. 107). We hoeven niet uit te leggen dat de OG-aanpak werkt – dat is genoegzaam door anderen gedaan. Wel willen we aantonen welke verschijnselen daadwerkelijk verantwoordelijk zijn voor dat succes. Onder verwijzing naar John Austin’s dictum dat taal de werkelijkheid kan veranderen, streven we naar een analyse van kritische incidenten in effectvolle OG-interventies. Met de uitkomsten van die analyse hopen we een ‘empirisch begrippenkader’ (Wester & Peters, 2004, p. 87) te ontwikkelen ten behoeve van de (training van) specialisten in het onderwijsdomein. We kijken en luisteren onbevooroordeeld naar de dingen die onze belangstelling hebben. De observatie heeft het primaat.

Maar voor we aan de slag gaan, verdiepen we ons in de domeinen waarin ons onderzoek is ingebed, de Interpersoonlijke Communicatie en de Sociolinguïstiek. Er zijn verschillen en overeenkomsten, en verder zijn er raakvlakken met de Conversatieanalyse (CA), Discoursanalyse (DA) en Functionele Pragmatiek (FP). We huldigen een eclectisch standpunt: ‘There are no *facts*, or *data*, or *structures*, or *laws* as such; there are only assemblages. Strictly speaking, there is always only construction or interpretation’ (De Shazer, 1988, p. 85). Op zoek naar de interactionele kenmerken van OGW kiezen we voor de circulaire aanpak van Bavelas (2002, p. 111): observatie en inductie → hypothese en theorie → bevestiging van de observatie. Het accent ligt op het wat en het hoe in OG-begeleidingsgesprekken. We zijn in het bijzonder geïnteresseerd in de handelingen en middelen waarmee de beoogde doelen worden bereikt. Hoofdstuk 1 sluit af met een paragraaf over de opzet en de indeling van dit proefschrift.

## HOOFDSTUK 2

Het ultieme doel van dit onderzoek is het bevorderen van de OG-kwaliteit van onderwijskrachten in begeleidingssituaties. Het uitgangspunt is dat je kunt leren OG-kenmerken waar te nemen. De hieruit volgende aanname is dat wie beter OG-kenmerken kan waarnemen, ook beter in staat is zelf OG te werken of anderen daarbij te ondersteunen. Verschillen in de kwaliteit van waarneming moeten kunnen worden vastgesteld. Daarvoor is een instrument nodig dat de waarnemingsvaardigheid inschaalt. De kwaliteiten waar zo’n instrument aan moet voldoen zijn inhoudsvaliditeit, betrouwbaarheid en discriminerend vermogen.

Voor deze exploratie sluiten we aan bij de praktijk van een tweedaagse OG-introductie cursus voor *Master SEN* studenten. De *stimulus* wordt gevormd door een fragment, waarin Insoo Kim Berg in gesprek gaat met Carl, een suïcidale jongeman op een school in Austin (Texas). Aan het begin van de cursus krijgen de cursisten het fragment te zien, gevolgd door een *instructie*. Ze vullen op een *werkblad* in welke OG-factoren er naar hun inzicht toe doen. De procedure wordt herhaald aan het einde van de tweedaagse. Daartussen bevindt zich de interventie, die mogelijkwijs van invloed is op hun waarneming.

Codeurs verwerken de data overeenkomstig de voorschriften uit een *codeboek*. Er zijn zes variabelen en drie combinatievarianten, waaraan de waarnemingen worden getoetst. Daardoor krijgen we een gevarieerde indruk van de kwaliteit van de

waarnemingen van cursisten in voor- en nameting. Met betrekking tot de *Diversificatie* blijken cursisten na de interventie een groter aantal elementen te herkennen en deze op OG-waarde te schatten. Voor de *Rapportage* geldt dat de cursisten baat hebben bij de overdracht van het OG-jargon. Genuanceerder ligt het bij de *Registratie*. De resultaten wijzen uit dat de waarnemers nog een hoop te leren hebben over de *Aard* (duiding en observatie), het *Type* (verbaal en non-verbaal) en de *Focus* (individueel en interactief) van de gesignaleerde elementen. De slotconclusie uit hoofdstuk 2 luidt dat het instrument valide en betrouwbaar is en dat het de verschillen tussen en binnen waarnemers inzichtelijk maakt.

Gaandeweg zijn er ook ontdekkingen gedaan met betrekking tot OGW. De belangrijkste les is dat het begrippenkader moeten worden gespecificeerd, alvorens een nieuw trainingsprogramma op te zetten.

### HOOFDSTUK 3

Nu we weten dat de waarneming meetbaar en ontwikkelbaar (in de zin van leerbaar) is, willen we erachter komen wat de kenmerken zijn van succesvolle OG-interactie. We gaan te rade bij drie grote meesters: Insoo Kim Berg, Steve de Shazer en Therese Steiner. Ze hebben video-opnamen in omloop gebracht, die door kenners beschouwd worden als evident succesvolle voorbeelden van OG-gesprekken. Naar aanleiding van deze meesterprotocollen hebben we vijf experts gevraagd de OG-kenmerken uit deze gesprekken te identificeren. Dit hoofdstuk doet verslag van de bevindingen van het expertpanel en eindigt met een rapportage van OG-verschijnselen. Achtereenvolgens worden vijf meesterprotocollen gepresenteerd. De selectiecriteria zijn: authenticiteit, herkenbaarheid, onderwijsrelatie, leeftijd en referentie. Het panel bekijkt, ontleedt en overlegt volgens de Delphi-methode, dat wil zeggen net zolang tot consensus is bereikt.

De panelleden selecteren uit de meesterprotocollen eerst de cruciale passages en identificeren vervolgens pragmalinguïstische verschijnselen die de OG-aanpak typeren. De methode stemt overeen met de microanalyse van Bavelas. Om inzicht te krijgen in de dingen die er interactioneel toe doen, komt het er volgens Bavelas op aan de eerste impressies in observeerbaar, interactioneel gedrag te transformeren. Hoe gedifferentieerder de observatie, hoe nauwkeuriger de analyse.

De panelbesprekingen verlopen volgens een vast patroon. Dat begint al bij de voorbereiding, waarin de panelleden gevraagd wordt individueel een voorselectie vast te leggen op een formulier. Vervolgens wordt een agenda afgewerkt, waarin de gerapporteerde passages worden bekeken en besproken. Van de besprekingen (die in zijn geheel op video worden vastgelegd) wordt een verbatimverslag vervaardigd. Bij de dataverwerking wordt gebruik gemaakt van de formulieren, de video-opnamen, verbatimverslagen en (voor zover aanwezig) de flap-overs.

Het resultaat is een uitvoerig narratief per meesterprotocol. Het is de verhalende neerslag van het verloop van het gesprek tussen agent en cliënt, gevat in termen waarin vooral de OG-functionaliteit wordt geaccentueerd. Daarop volgt de identificatie van kenmerkende verschijnselen, enerzijds overeenkomstig de onderdelen uit de *Zevenstappendans*, anderzijds overeenkomstig de unieke inzichten van het panel

zelf. In de zesde (en laatste) panelbijeenkomst worden de verschijnselen op een rijtje gezet en nader gelabeld. Zo is het resultaat van hoofdstuk 3 een lijst van 26 OG-verschijnselen, verdeeld over drie functionaliteiten: *Afstemmen*, *Richting bepalen* en *Richting houden*.

#### HOOFDSTUK 4

Door de verschijnselen die het panel heeft gerapporteerd één voor één onder de loep te nemen, proberen we vat te krijgen op hun betekenis. Bij ‘betekenis’ gaat het ons niet om de semantiek van woorden, maar om de interactionele werkelijkheid die zich in de verschijnselen zelf aandient. Ons eerste doel is pragmatisch van aard: inzicht in de werkzame bestanddelen. De opbrengsten van de exercities zijn de richtingwijzers voor het vervolg van onze zoektocht. Ons tweede doel is conceptueel van aard: inzicht in de relaties en samenhang tussen de begrippen, om ze vervolgens onder te brengen in een empirisch begrippenkader.

In het eerste deel van dit hoofdstuk, de specificatiefase, proberen we een antwoord te vinden op de vraag hoe OGW betekenis krijgt in een gesprek tussen agent en cliënt. We kiezen voor microanalyse, omdat het ons gaat om de ‘moment-by-moment, *micro influence*’ (Bavelas & Healing, 2010, p. 13) in een ‘collaborative, reciprocal dialogue’ (ibid.), waarin sprake is van ‘actively shaping the information, feelings etc.’ (ibid.) en hopen dat aankomende specialisten er per saldo hun voordeel mee zullen doen.

We starten onze exercities telkens met een kwalitatieve analyse. Een nauwgezette beschrijving vormt de opmaat naar een onderzoeksvraag, die op zijn beurt resulteert in de analyse van de aangetroffen details. Als het onderzoek kwalitatief van aard is, luidt de vraag eigenlijk altijd: wat gebeurt hier precies? Welke keuzes worden er gemaakt, hoe wordt feedback verdeeld, hoe komt coöperatie tot stand enzovoort? Het zijn alle variaties op dat thema. Van de 26 exercities zijn er 17 kwalitatief van aard. Als het onderzoek kwantitatief van aard is, verzamelen we telbare gegevens. Hoeveel keer wordt er van beurt gewisseld, hoe lang zijn de beurten, hoe vaak gebruiken de actanten het voegwoord *but*, welk type vragen wordt het meest gesteld enzovoort? Door de telgegevens met elkaar te vergelijken ontstaan statistische contrasten, en die kunnen heel betekenisvol zijn. Van de 26 exercities zijn er 8 kwantitatief. Eén exercitie is zowel kwalitatief als kwantitatief: welke woorden faciliteren de vragen en hoe frequent gebeurt dat?

Als het panel een verschijnsel eenmalig rapporteerde, beschrijven we wat het is, op welke wijze het zich aandient en wat het doet met de actanten. Dan is de vraag aan de orde: wat maakt dat het doet wat het doet? Meestal noteren we ook of het verschijnsel zich elders in het protocol op eenzelfde of alternatieve wijze manifesteert.

In drie tabellen, gelabeld overeenkomstig de panelectie uit het vorige hoofdstuk, presenteren we de verschijnselen, panelconstateringen, onderzoeksvragen, analyses en begrenzingen. Om de toedracht te schetsen van de analyse en de dataverwerking volgt daarna de integrale weergave van negen exercities (de overige zijn opgenomen in de bijlage *Exercities*). De selectie bevat een representatie van de

meester (Kim Berg, De Shazer of Steiner), het protocol (1 t/m 5), de setting (enkelvoudig of meervoudig), de aard van de exercitie (kwalitatief of kwantitatief) en het verschijnsel (zie panelrapportage hoofdstuk 3).

In het tweede deel van dit hoofdstuk houden we ons bezig met de reductie en integratie van de data. We vragen ons af of hoe de opbrengsten van de exercities zich verhouden tot de waargenomen verschijnselen en tot elkaar. Dat leidt tot reductie en integratie. Wat zijn middelen en wat zijn doelen? Is er sprake van recursiviteit? Door een cross-case analyse krijgen we meer zicht op de structuur van werkzame elementen.

Er is sprake van een middel-doel keten, die vraagt om een passend begrippenkader. Dat kader vinden we bij Van Lint (1980), die de verschillende vormen van taalverkeer uit de menselijke interactie verdeelt over vier analyse-eenheden: *doel*, *strategie*, *tactiek* en *manoeuvre*. OGW kent één doel, en dat is krachtbronnen aanboren. De verschijnselen die het panel rapporteerde, zijn *tactieken*. Ze vormen ‘the systemic bases of inferences hearers make based on what someone says’ (Fitch & Sanders, 2005, p. 18). Agents handelingen zijn de meest concrete eenheid waar we in de conversatie mee te maken hebben: *manoeuvres*. Aldus hebben we de *OG-keten* van een begrippenkader voorzien.

De variatie in manoeuvres heeft te maken met de tactiek en de context. Maar we zien vooral verwantschap. Gebaseerd op deze verwantschap komen we tot de identificatie van veertien OG-clusters en één niet OG-cluster – de laatste is bedoeld om *naaste manoeuvres* te ondersteunen. We vergelijken de nieuwe indeling met de gebruikelijke indeling, de *Zevenstappendans*. De onderdelen uit de *Zevenstappendans* blijken ongelijkwaardig. Ze bestrijken diverse niveaus van de hiërarchie uit het begrippenkader.

Ten slotte gaan we na of de verschijnselen die in dit hoofdstuk zijn bestudeerd, specifiek zijn voor de individuele meesters, of dat ze een ruimere geldigheid hebben. Een definitieve conclusie vergt nader onderzoek, maar de indruk is dat er zoiets bestaat als een grootste gemene deler. Om grip te houden op de materie, brengen we aan het slot van hoofdstuk 4 alles wat het onderzoek heeft opgeleverd onder in een verhaal, dat we vertellen aan toekomstige OG-agenten.

## HOOFDSTUK 5

We maken de balans op, en daarmee staan we weer aan het begin van een nieuw traject: de *transfer*. We houden de resultaten van ons onderzoek nog eens tegen het licht en leiden er aanbevelingen uit af voor de geïntendeerde opleidingspraktijk. Maar eerst plaatsen we enkele kanttekeningen bij ons onderzoek tot nu toe.

De effectiviteit van OGW vormde onze *research focus*. Daartoe bestudeerden we de literatuur. We kunnen de conclusie trekken dat de prescriptie van OGW op gespannen voet staat met onze bevindingen. Meta-analyses door Gingerich & Eisengart (2000), Kim (2006) en Lipchik et al. (2012) voldoen aan het criterium *face validity*, maar niet aan het criterium *construct validity*. Een ‘review of change process research’ naar SFBT door McKeel (2012) wijst uit dat vele typische OG-technieken, zoals de mirakelvraag, de schaalvraag en de presuppositionele vraag effectief zijn.

Onze vraag is: wat maakt dat ze effectief zijn? Waar McKeel (2012) stopt, gaan wij verder. Staande op de schouders van onderzoekers die ons zijn voorgegaan, bezinnen we ons in hoofdstuk 4 op een theoretisch fundament voor een begrippenkader.

Het cursistenonderzoek wijst uit dat inzicht in de constituerende elementen van het construct OGW meet- en ontwikkelbaar is. Het panelonderzoek maakt ons duidelijk om welke verschijnselen het precies gaat. Microanalyse van deze verschijnselen toont aan dat er sprake is van een zogenaamde OG-keten. Reductie en integratie leveren een empirisch begrippenkader op. Zo hebben we enigszins vat gekregen op de theoretische structuur van OG-interactie.

Wat rest in hoofdstuk 5 is een blik vooruit. Wie de taal van oplossingen wil verwerven, moet er in de praktijk mee aan de slag. Door herhaalde oefening kan het vernieuwde begrippenkader systematisch worden geïntegreerd, geïnternaliseerd en geautomatiseerd.

De oude cursusopzet kan, overeenkomstig de bevindingen van dit onderzoek, worden aangepast. De aanpak lijkt op strategietraining, die in tal van disciplines en domeinen opgeld doet. Het laatste stadium wordt gevormd door wat Ericsson (2012) 'deliberate practice' noemt: 'to improve specific aspects of an individual's performance through repetition and successive refinement' (p. 6). Reflectie doet de rest. Ericsson (2006) schrijft hierover: 'Deliberate practice [...] can be mastered within hours of practice by concentrating on critical aspects and by gradually refining performance through repetitions after feedback' (p. 292).

Experts kunnen we niet maken. Wel menen we dat *inquiry learning* het begin kan betekenen, met dien verstande dat het pas OG is, als doel, strategieën, tactieken en manoeuvres in dienst staan van het gewenste resultaat.