



## 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.

## BIJLAGE TACTIEKEN, MANOEUVRES EN CLUSTERS

### CLUSTERS

onwettend zijn	positief aanvullen	herformuleren	kansen creëren	compliment geven	stilte inlassen	presuppositie in vraag verwerken	doelgerichte vraag stellen	naar algemene bron vragen	om bevestiging vragen	schaalvraag stellen	wensdroom concretiseren	naar details vragen	naar indruk van derden vragen	onderstunen
----------------	--------------------	---------------	----------------	------------------	-----------------	----------------------------------	----------------------------	---------------------------	-----------------------	---------------------	-------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------

### NUMMER TACTIEK PROTOCOL

#### MANOEUVRES

<b>1</b> <b>contact maken</b> <b>prot 1</b>	geïnteresseerde zithouding aannemen	informerend naar bijzonderheden krachtbron	stilstelting (> 1 sec binnen de eigen beurt) om zichtbaar na te denken	vragende, nadenkende, verwonderde en/of niet-wetende blik produceren	in woord en gebaar met het verhaal van cliënt meebewegen	vragen naar algemene krachtbronnen	cliënt onderbreken met een vraag om bevestiging
<b>2</b> <b>verbaal aansluiten</b> <b>prot 1</b>	woorden letterlijk uit het verhaal van cliënt overnemen	voornaamwoorden gebruiken die naar de cliëntbreng verwijzen					

3 werkrelatie opbouwen prot 2	vragen naar wat cliënten anders zouden willen	als cliënten geen doel noemen, gelegenheid te verduidelijken	interesse tonen in verhaal van cliënten	compliment geven voor belangrijke krachtbron: betrokkenheid	informereren naar concrete hulpvraag	demonstreren hoe je krachtbronnen kunt observeren, registreren en evalueren
	cliënten als collega-deskundigen aanspreken ( <i>wij</i> )	methodiek en perspectief toelichten	praktische aanwijzingen geven voor de toekomst			
4 coöpereren prot 2	heldere afspraken omtrent de gang van zaken maken	om instemming en medewerking vragen	cliënten vragen eigen gedrag te evalueren met behulp van schaalvraag	indien de scores variëren, zelf inschaling geven	aan geïndiceerde niveau (schaal) commentaar verbinden	om ontvangstbevestiging vragen
	doelniveau vertalen in opdracht	ups en downs voorstellen	op elkaar betrokken cliënten in één adem noemen	vertrouwen uitspreken	cliënten bedanken voor ontvangst en vertrouwen	
5 gehoofwaardig zijn prot 2	teruggeven wat is afgesproken	successen congruent teruggeven	successen concreet teruggeven			
6 ruimte laten prot 3	stil zijn (> 1 sec.) bij beurtovergang om cliënt richting te laten kiezen					

<p><b>7</b> betrokkeningen benutten prot 4</p>	<p>vragen om begrip voor de positie van de ander v.v.</p>	<p>de één laten delen in het succes van de ander v.v.</p>	<p>vragen naar andere (niet aanwezige) leden van het systeem</p>	<p>doorvragen naar de rol van cliënt ten opzichte van andere leden van het systeem</p>	<p>cliënten complimenteren met wat ze voor elkaar betekenen</p>	<p>de één vragen het compliment voor de ander v.v. te bevestigen</p>
<p><b>8</b> beurten toedelen prot 4</p>	<p>complimenten zo teruggeven, dat cliënten hun eigen rol herkennen</p>	<p>de één vragen het verhaal van de ander v.v. aan te vullen of van commentaar te voorzien</p>	<p>de één vragen het verhaal van de ander te bevestigen</p>	<p>ieder afzonderlijk uitnodigend aankijken</p>	<p>bij beurttoedeling rekening houden met de lengte van ieders bijdrage</p>	
<p><b>9</b> feedback verdelen prot 5</p>	<p>in woord en gebaar onwetende houding aannemen</p>	<p>complimenten aan de één zo uitspreken, dat de ander v.v. er zijn rol in terugvindt</p>	<p>complimenten gelijk verdelen over cliënten en hen in wisselende groepen aanspreken</p>	<p>complimenten aanvullen met adviezen</p>	<p>erop aansturen dat partijen samen een team vormen</p>	
<p><b>10</b> loyaliteit benutten prot 5</p>	<p>in verkenkende fasen symmetrisch optreden; in fasen waarin de balans wordt opgemaakt complementair</p>	<p>doelen van (strijden- de) partijen op elkaar afstemmen</p>	<p>vragen naar de veronderstelde beleving van anderen</p>	<p>inzichten van cliënt bevestigen en aanvullen met richtinggevend generalisaties</p>	<p>cliënt(en) opdragen successen te markeren</p>	
<p><b>11</b> complementair optreden prot 5</p>	<p>herhaaldelijk vragen naar wat er concreet moet veranderen</p>	<p>doorvragen naar stappen om subdoel te bereiken</p>	<p>rol van deskundige aannemen om cliënts gedrag te prijzen</p>	<p>bruikbare antwoorden vragend herformuleren en, na herbevestiging, met luisterrepons bekrachtigen</p>		
<p><b>12</b> doelen verkennen prot 1</p>						

<p><b>13</b> voorsorteren prot 1</p>	<p>in de vraag een presuppositie verwerken</p>	<p>de presuppositie voorzien van een suppletie</p>	<p>vragen om bevestiging van de presuppositie en/of de suppletie</p>
<p><b>14</b> controle toedichtten prot 1</p>	<p>woorden gebruiken die uitgaan van cliënt's controle over zijn handelen</p>	<p>helpende handelingen aanmerken als keuzes van cliënt</p>	<p>benadrukken dat cliënt in staat is initiatief te nemen</p>
<p><b>15</b> selectief focussen prot 2</p>	<p>afspreek dat alleen goed gedrag telt</p>	<p>belangstellend en onderzoekend zijn</p>	<p>doen wat is afgesproken</p>
<p><b>16</b> gespreksdoel vaststellen prot 3</p>	<p>vragen: <i>waar moeten we het vandaag over hebben, zodat dit gesprek voor jou nuttig zal zijn?</i></p>	<p>vraag naar doelstelling vernemen met aanvullende bepaling t.z.v. cliëntwaardering</p>	<p>compliment geven voor goed gedrag</p>
<p><b>17</b> faciliteren p3</p>	<p>in de vragen richtinggevende woorden verwerken</p>		<p>observaties zichtbaar registreren</p>
<p><b>18</b> keuzes maken p3</p>	<p>vragen naar algemene krachtbronnen</p>	<p>vragen naar algemene krachtbronnen in de waarneming van anderen</p>	<p>als keuzes worden voorgesteld, positieve kant vooropstellen</p>
			<p>vragen naar effect van eventuele positieve keuze</p>
			<p>vragen naar uitwerking van negatieve keuze</p>
			<p>niet OG-keuzes aan 'deel van cliënt' toeschrijven</p>

<p>vragen om positieve 'deel van cliënt' uit de doeken te doen</p>	<p>cliënt vragen zich in te schalen op schaal van vertrouwen</p>	<p>cliënt vragen zich een voorstelling te maken van een puntje meer</p>	<p>vragen naar verklaring voor positieve keuze</p>	<p>kiezen voor de meest positieve, als cliënt meer opties naar voren brengt</p>	<p>correctie aanbrengen, als cliënt niet OG-kant op gaat</p>
<p>doorvragen naar positieve onderdelen</p>	<p>vragen naar succes van tegenstrevers, in aansluiting op cliënts afwijzing</p>	<p>compliment geven voor vermogen om te kiezen</p>	<p>gewenste keuzes herformuleren</p>	<p>vragen schaalniveau in positieve zin toe te lichten</p>	<p>vragen naar details van ongewenste doelen, mits verbonden met cliënts motivatie voor de andere kant</p>
<p>vragen naar algemene zaken of neutrale details om bruikbare informatie uit te lichten</p>	<p>vragen naar details van krachtbronnen of doelen</p>	<p>vragen naar de veronderstelde indrukken van anderen</p>	<p>vragen naar positieve details van het inschalingsniveau</p>	<p>vragen naar details van een denkbeeldig hoger inschalingsniveau</p>	<p>vragen naar details van ongewenste doelen, mits verbonden met cliënts motivatie voor de andere kant</p>
<p>OG-keuzes extra accentueren met contrastwoorden uit de context</p>	<p>met <i>so</i> (of equivalent) een krachtbron benadrukken in voorafgaande, in navolgende of in beide</p>	<p>even stil zijn (&gt; 1 sec. binnen de eigen beurt) om een krachtbron te markeren</p>	<p>compliment geven voor positieve respons op negatieve stimuli</p>	<p></p>	<p></p>

**19 bijzonderheden opsporen p3**

**20 contrasteren prot 1**

**21 markeren prot 1**

**22 positief herkaderen prot 2**

<p>23 omkeren p4</p>	<p>negatieve uiting met <i>maar</i> + omkeren</p>	<p>omkering met <i>maar</i> – neutraliseren door omkering met <i>maar</i>+</p>				
<p>24 OG-taal spreken prot 4</p>	<p>woorden gebruiken die wijzen in de richting van door cliënt gewenste oplossing</p>	<p><i>problem talk</i> van cliënt door positieve aanvulling relativeren of ontkennen</p>				
<p>25 krachten personifiëren prot 4</p>	<p>een appel doen op de verondersteld aanwezige kracht-bron: fantasie</p>	<p>ongewenste krachten transformeren tot krachtbronnen</p>	<p>cliënt poppen (of equivalenten) laten kiezen om krachten uit te beelden</p>	<p>cliënt bruikbare kenmerken laten opsommen</p>	<p>teggengestelde krachten gezamenlijk inzetten</p>	<p>met figuren (in de hand van cliënt) over cliënt spreken</p>
<p>26 bijsturen p5</p>	<p>negatieve uiting met positieve waarneming verbinden</p>	<p>negatieve uiting transformeren tot positieve keuze</p>	<p>(eerder gedane) positieve uiting bevestigen</p>	<p>aspect van de uiting positief versterken</p>	<p>naar concretisering van een wensdroom vragen</p>	<p>cliënt herinneren aan het mirakel</p>