



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

De taal van oplossingen: een empirisch begrippenkader voor oplossingsgerichte interactie

van Dijk, D.J.

Publication date
2013

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

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

General rights

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

Disclaimer/Complaints regulations

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

BIJLAGE CODEBOEK

CODEBOEK CURSISTENONDERZOEK APRIL 2011 HERKENNING VAN WERKZAME BESTANDELEN

Vooraf

De geadviseerde werkwijze is als volgt.

1. Lees eerst het hele formulier door.
2. Breng grenzen aan tussen de notities: ¹//, ²//, enz.
3. Noteer in kolom A het nummer dat je op het formulier aantreft.
4. Codeer de variabelen B t/m F.
5. Onderstreep in alle notities de o/g-termen.
6. Tel per notitie het aantal o/g-termen en voeg dit in kolom G toe.
7. Maak voor elk formulier een nieuw bestand aan.

**NB Schrijf je bestand regelmatig weg naar de verwisselbare schijf (= usb-stick).
Bestandsnaam: *beoX-formY*.**

Indeling

De volgorde is gelijk aan de indeling van de spreadsheet waarin de onderzoeksgegevens worden opgenomen. A t/m G staan voor de kolommen, d.w.z. de variabelen die erin worden opgenomen.

A	B	C	D	E	F	G
nrs. 1-410	geteld onderdeel per individuele respondent nrs. 1-20	1 = observatie 2 = duiding 3 = beide 7 = onjuiste obs. 8 = onjuiste duid. 9 = niet te coderen	1 = verbaal 2 = non-verbaal 3 = beide 9 = niet te coderen	1 = individ. actie 2 = interactie 3 = alg. impressie	uit lijst van 37 mogelijkheden nrs. 1 - 37 97 = onjuiste obs. 98 = onjuiste duid. 99 = niet te coderen	aantal trefwoorden uit o/g lexicon 1 - 10 per notitie
formulier	notitie	aard	type	focus	functie	termen

A
nrs. 1-410
formulier

Elk formulier heeft een eigen nummer, oplopend van **code 1 t/m 410**.

B
geteld onderdeel per individuele respondent nrs. 1-20
notitie

De cursistenmeting verliep als volgt. Na een korte inleiding over de context werd twee keer het begin (00:00-01:38) getoond van *I'm Glad to Be Alive*. De opdracht (op het antwoordformulier) luidde: *Leg uit wat volgens jou de werkzame bestanddelen zijn in de conversatie tussen Insoo Kim Berg en Carl*. Hieronder, voor het gemak van de codeurs, het transcript.

NB De cursisten hadden niet de beschikking over het transcript.

The best subject 00:00 - 01:38

- I Uh Carl, uhm, what, uhm, what is your best subject in school?
 C My best subject so far, right now is, has to be math or algebra 2.
 I Math and algebra.
 C Or just algebra 2 period.
 I Algebra 2?
 C Yeah.
 I Oh, what's algebra 2?
 C *Lacht*
 I It's been a long time since I took math or algebra.
 C Well uhm, it's like, kind of like a process. When you're in junior high, you take pre-algebra. It's like written math, kind of like you use factoring; solving, and grouping. It's basically like a process of elimination and all that.
 I Oh.
 C And then you move up. Like when you get to high school.
 I Yeah.
 C 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 *Lachen*
 C And then uh, then you take uh algebra2.
 I Oh, so that's what you're taking now.
 C Yeah, and I like it.
 I And that's what you're best at?
 C Yeah.
 I That's what you're best at?
 C I'm making all A's on it.
 I You're making all A's on that?
 C Yeah.
 I So you must be a very smart young man.
 C Well, now (*lachend*), no (*nee schuddend*), I'm all right, average.

- I Oh, I see, all right. Good. And ... so math and algebra 2. (C: hm-m.) So you're good in math also?
C Somewhat, but I, I think uh if I was a major in something it would probably be algebra or algebra 2.
I Okay.

Elke waarneming resulteert in een notitie, al dan niet uitgelegd of toegelicht. De code in kolom B staat voor het notitienummer:

code 1

code 2

code 3

code 4

t/m code 20 of meer.

De codeur markeert de notities op het formulier van de student. Hij geeft met een // de begrenzing aan, met daaraan toegevoegd het nummer van de notitie, bijvoorbeeld ³//.

Als de respondent geen opsommingstekens of witregels heeft gebruikt, wordt gekeken naar de logische samenhang van de tekst (zowel in de kolom *Werkzame bestanddelen* als *Uitleg*). In het uiterste geval kiest de codeur voor de geïnterpreteerde samenhang. Soms zullen horizontale strepen moeten worden aangebracht of pijlen om duidelijk te maken welke uitleg bij welk bestanddeel hoort. Als er geen onderscheiding en/of verband valt te ontdekken, wordt het nummer toegekend aan het eerst leesbare deel van de notitie. Een voorbeeld.

origineel		gecodeerde versie
<p>• <u>uitnodigende</u> zit - houding</p> <p>• <u>complimenteer</u></p> <p>• <u>Vroegend</u> om <u>uitleg</u></p> <p>• <u>hem laten vertellen</u> over wat hij goed aan zichzelf vindt) waar hij goed in is</p> <p>• de woorden <u>herhalen</u> / eruit pikken waar de jongen iets positiefs zegt.</p> <p>• hier open blik gericht naar hem</p> <p>• <u>ziet dat ze denkt ze volgt hem echt</u></p>	<p><u>kunnen</u> elke</p> <p>• <u>uitnodigende</u> zit - houding</p> <p>• <u>complimenteer</u> ² //</p> <p>• <u>Vroegend</u> om <u>uitleg</u> ³ //</p> <p>• <u>hem laten vertellen</u> over wat hij goed aan zichzelf vindt) waar hij goed in is ⁴ //</p> <p>Jongens op w</p> <p>• de woorden <u>herhalen</u> / eruit pikken waar de jongen iets positiefs zegt. ⁶ //</p> <p>• hier open blik ⁷ // gericht naar hem</p> <p>• <u>ziet dat ze denkt ze volgt hem echt</u> ⁸ //</p>	<p><u>kunnen</u> elkaar g</p> <p>herhalung met andere</p> <p>Jongens op wat k</p>

Toelichting

- er zijn 8 notities geïdentificeerd - zie // en nummering
- *hem laten vertellen over wat hij goed aan zichzelf vindt* wordt gevolgd door een / en dan *waar hij goed in is* – hoewel er een markeringssteken staat wordt er maar één mededeling gedaan; achter de streep staat een soort van bijstelling (zie ook opmerking codeur Dijk in vierkante vak)
- de notities 5 en 6 zijn wel degelijk onderscheiden; niet alleen door een /, maar ook door de inhoud: *herhalen* is iets anders dan *iets positiefs zegt* – twee notities dus
- notitie 8 bestaat zowel uit *ziet dat ze denkt* als *ze volgt hem echt*; de tweede mededeling wordt gepresenteerd als uitleg van de eerste (zie ook het ene bolletje dat ervoor staat) leeg zijn – één nummer dus
- de onderstrepingen betreffen o/g termen (zie onder I)

Nog een voorbeeld.

origineel	
gebruik ogen in comb knikken →	biedt complimenten vragend.
goed	complimenteert
Aomakie, stemgebruik	vragend, uitnodigend
afjeze 't even niet begriipt	waarop Carl extra uitleg kan geven. geeft 't gevoel meer te weten
veel knikken	je laat zien dat je 't goed doet
zitten beide op steel dicht bij elkaar.	geen komische dwa talet
gecodeerde versie	
gebruik ogen in comb knikken →	biedt <u>complimenten</u> <u>vragend.</u> //
goed	<u>complimenteert</u> //
Aomakie, stemgebruik	<u>vragend, uitnodigend</u> //
afjeze 't even niet begriipt	waarop Carl extra <u>uitleg</u> kan geven. geeft 't gevoel meer te weten //
veel knikken	je laat zien dat je 't <u>goed doet</u> //
zitten beide op steel dicht bij elkaar.	geen komische dwa talet //

Toelichting

- er zijn 7 notities, inclusief uitleg
- notitie 1 en 2 lopen voor wat hun uitleg betreft een beetje door elkaar: er staat een pijltje van *gebruik ogen* naar *vragend*; de rest van de uitleg lijkt voor *comb knikken* (de codeur heeft een pijltje toegevoegd) en misschien ook wel voor *gebruik ogen*, maar dat verandert niets aan de telling
- de onderstrepingen betreffen opnieuw o/g termen (zie I)

C
1 = observatie
2 = duiding
3 = beide
7 = onj. observatie
8 = onj. duiding
9 = niet te coderen
aard

De aard van de notitie hangt samen met de vraag of deze louter waarneembaar gedrag behelst, dan wel een (toegevoegde) duiding is. Er zal overwegend sprake zijn van drie subcategorieën:

code 1 = observatie

code 2 = duiding

code 3 = beide

- **Observatie: wat je ziet en/of hoort**
zij lacht naar hem. Het is **waarneembaar**. Bij het onder woorden brengen komt vaak een vorm van interpretatie kijken: *zij lacht vriendelijk*; het blijft niettemin een observatie: iets wat je kunt zien en/of horen (code 1).
- **Duiding: verklaring, motief, doel, verondersteld effect of functie**
dat stelt hem op zijn gemak. Het is een **soort uitleg** die ofwel in de plaats komen van de observatie (code 2) ofwel op de observatie volgt: *zij lacht naar hem; dat stelt hem op zijn gemak* (code 3)

Ter toelichting de notities uit bovenstaande twee voorbeelden, voorzien van commentaar.

<i>uitnodigende zithouding</i>	Waargenomen wordt hoe I is gezeten t.o.v. C. Het adjectief <i>uitnodigende</i> geeft daar een zekere interpretatie aan, maar het blijft een observatie.	code 1
<i>complimenterend</i>	Hiermee wordt aan een handeling, die we <u>niet</u> letterlijk zien/horen, een functie toegekend: een duiding.	code 2
<i>vragend om uitleg</i>	We horen en zien het gebeuren; er wordt geen nadere betekenis aan gehecht.	code 1
<i>hem laten vertellen wat hij goed aan zichzelf vindt/ waar hij goed in is de woorden herhalen</i>	I vraagt naar C's beste vakken. Dat is te horen en te zien.	code 1
<i>eruit pikken waar de jongen iets positiefs zegt. Ingaan op wat hij zegt</i>	Letterlijk, dus observatie.	code 1
<i>open blik gericht naar hem</i>	Al valt er te twisten over wat ze er wel of niet uitpikt – het blijft een waarneming, observatie dus.	code 1
	Je ziet dat ze naar hem kijkt, en hoe. Geen motief,	code 1

	doel, effect, functie of verklaring. Louter observatie.	
<i>ziet dat ze denkt</i>	Wat je ziet, staat er: observatie.	code 1
<i>ze volgt hem echt</i>		
<i>gebruik ogen - vragend</i>	Idem.	code 1
<i>in comb met knikken - biedt complimenten aan, goedkeurend</i>	De observatie is het <i>knikken</i> van I; de duiding dat ze ermee <i>complimenten</i> geeft, <i>goedkeurend</i> versterkt zowel de observatie als de duiding.	code 3
<i>good - complimenteert</i>	De een prijst de ander. Je hoort het in <i>good</i> ; dat is de observatie; de betekenis (duiding) die eraan gehecht wordt zit in <i>complimenteert</i> .	code 3
<i>tonatie, stemgebruik - vragend, uitnodigend</i>	Er wordt een observatie gedaan m.b.t. de toon en het stemgebruik. N na het streepje volgt een specificatie; geen duiding.	code 1
<i>alsof ze 't even niet begrijpt - waarop Carl extra uitleg kan geven. Geeft 't gevoel meer te weten</i>	Wat er gezien of gehoord wordt, is duidelijk: een aarzeling of iets van dien aard. Dat is de observatie. Dan volgt de duiding.	code 3
<i>veel knikken - je laat zien dat je 't goed doet</i>	De observatie wordt genoemd én geduid.	code 3
<i>zitten beiden op stoel dicht bij elkaar - geen barriere door tafel</i>	Het is een observatie. Het woord <i>barriere</i> is waarschijnlijk figuurlijk bedoeld, waarmee de duiding is gegeven	code 3

Theoretisch is het denkbaar dat iemand iets noteert wat niet te zien geweest is of te horen. We kiezen voor

code 7 = onjuiste observatie.

Het geldt ook als daar strikt genomen een juiste duiding op volgt:

code 7 = onjuiste observatie.

Als op een juiste observatie een onjuiste duiding volgt, geldt

code 8 = onjuiste duiding.

Een gefingeerd voorbeeld: *I trekt haar wenkbrauwen omhoog en toont daarmee haar afkeuring*. Deze duiding is absoluut ongeloofwaardig; dus hoewel de observatie correct is, vanwege de foutieve duiding:

code 8 = onjuiste duiding.

Als helemaal niet duidelijk wordt of er sprake is van een observatie, een duiding, of beide geldt

code 9 = niet te coderen.

Snelkeuze

Hier volgen nog enkele taalhandelings(werk)woorden die geregeld genoemd worden. Sec kunnen deze snel gecodeerd worden. Als er een toelichting bij staat, is die medebepalend voor de codering.

Uiting	horen/zien?	motief/doel/ effect/functie/ verklaring?	keuze	code
<i>samenvatten</i>	x		observatie	code 1
<i>kwaliteiten goede dingen zoeken (letterlijk)</i>	x		observatie	code 1
<i>vragend/geïnteresseerd kijken</i>	x		observatie	code 1
<i>goed luisteren</i>	x		observatie	code 1
<i>context verkennen / vragen naar context</i>	x		observatie	code 1
<i>vragen naar dagelijkse dingen (school/vakken)</i>	x		observatie	code 1
<i>schaalvraag/wondervraag</i>	x		observatie	code 1
<i>herkaderen</i>	x		observatie	code 1
<i>op zijn gemak stellen</i>		x	duiding	code 2
<i>compliment geven / bevestigen</i>		x	duiding	code 2
<i>respect tonen</i>		x	duiding	code 2
<i>contact maken / relatie</i>		x	duiding	code 2
<i>krachtbronnen definiëren</i>		x	duiding	code 2
<i>positieve interesse / belangstelling tonen</i>		x	duiding	code 2
<i>differentiatie/toekomstoriëntatie</i>		x	duiding	code 2

NB Soms worden duiding en waarneming omgekeerd. Een voorbeeld: in de kolom Bestanddelen staat *compliment* en onder Uitleg *je moet een slimme jongen zijn*. Geen probleem: beide elementen zijn aanwezig; we kiezen voor code 3.

D
1 = verbaal 2 = non-verbaal 3 = beide 9 = niet te coderen
type

In deze kolom gaat het om de communicatieve typering van het geobserveerde element. Er zijn twee categorieën, code 1 en 2, die ook beide en tegelijkertijd onder de aandacht gebracht kunnen worden, code 3. De codes op een rijtje:

code 1 = verbaal

code 2 = non-verbaal

code 3 = beide

code 9 = niet te coderen

- **Verbaal: gesproken taal**
in verstaanbare woorden (code 1).
- **Non-verbaal: alle niet-talige signalen**
zoals gebaren, mimiek, oogcontact, lichaamshouding en paralinguïstische verschijnselen zoals toon, ritme en volumewisseling (code 2).

NB Worden de verbale als non-verbale beide genoemd, dan kiezen we voor code 3.

Enkele zelfbedachte voorbeelden ter verduidelijking:

<i>Ze prijst hem om zijn resultaten</i>	Gaat om wat ze zegt: verbaal	code 1
<i>Compliment geven</i>	Kan verbaal of non-verbaal zijn. Zonder toevoeging houden we het op verbaal.	code 1
<i>Ze kijkt hem vriendelijk aan</i>	Gaat om manier van kijken: non-verbaal	code 2
<i>Ze knikt terwijl ze 'good' zegt</i>	Gaat om wat ze zegt en om een hoofdgebaar: verbaal + non-verbaal	code 3
<i>Zij legt hem uit dat zij er niet van gediend is.</i>	De notitie betreft dat wat gezegd wordt.	code 1
<i>Ze spreekt op hoge toon.</i>	Het gaat niet om de gesproken woorden, wel om de manier waarop gesproken wordt: non-verbaal.	code 2
<i>Op hoge toon legt ze hem uit dat ze er niet van gediend is.</i>	Tekst plus ondersteunende non-verbaliteit.	code 3
<i>Ze gaat steeds harder praten.</i>	Het gaat niet om de woorden; wel om de wijze waarop ze geuit worden.	code 2

E
1 = individuele actie
2 = interactie
3 = alg. impressie
focus

Aan de orde is datgene waar de observant zich kennelijk op heeft gericht

- **Individuele actie**

De observant beschrijft de **handeling van één partij** (meestal de agent), zonder referentie aan andere (cliënt).

NB Het kan ook andersom

voorbeeld: *Carl (cliënt) zegt vaak ja*

Carl (cliënt) is 't meest aan het woord

- **Interactie**

De observant beschrijft een **handeling waarin meer partijen zijn betrokken** (zowel de agent als de cliënt(en)).

- **Algemene impressie**

De observant geeft een globale indruk/beoordeling in de trant van *de sessie/therapeut/cliënt was bijzonder, doelmatig, overtuigend, hield rekening met...* of wat dan ook, zonder deze concreet toe te lichten.

NB Het onderscheid tussen code 1 en 2 is niet altijd even gemakkelijk. We noteren code 2 als de andere partij (B) expliciet wordt genoemd, zelfs als de eerste (A) niet geëxpliciteerd wordt.

<i>Insoo vraagt Carl waar hij goed in is</i>	<i>Insoo</i> = partij A; <i>Carl</i> = partij B	code 2
<i>vragen waar hij goed in is</i>	partij A is bekend; <i>hij</i> = B	code 2
<i>doorvragen</i>	A is de impliciete actor, B wordt niet genoemd.	code 1
<i>complimenteert</i>	Idem	code 1

Soms vallen A en B samen in één term of formulering.

<i>ze zitten vlakbij elkaar</i>	in <i>ze</i> zijn A en B tegenwoordig	code 2
<i>samen lachen</i>	partijen A en B zijn beide impliciet	code 2
<i>direct de focus naar Carl</i>	A is de actor, B wordt expliciet genoemd	code 2
<i>Zij gaat hierop in</i>	<i>hierop</i> verwijst naar de bijdrage van de ander	code 2

Het lijkt erop dat code 1 niet of nauwelijks kan voorkomen. Toch ontbreekt de interactieve focus in de volgende voorbeelden.

<i>doorvragen</i>	code 1	<i>neemt de tijd</i>	code 1
<i>complimenteert</i>	code 1	<i>mimiek, knikken</i>	code 1
<i>zithouding is open</i>	code 1	<i>good; ze zegt: goed</i>	code 1
<i>zij schuift haar stoel naar voren</i>	code 1	<i>is geïnteresseerd</i>	code 1
<i>Insoo kijkt verbaasd</i>	code 1	<i>ze lacht vaak/luistert veel</i>	code 1
<i>Ze is vriendelijk</i>	code 1	<i>contextverkenning</i>	code 1

Vaak wordt de mededeling gevolgd door een uitleg. Voor de codering is die erg belangrijk. Daarin kan immers de andere partij aan bod komen, oftewel het interactieve B-element.

<i>humor</i>	zonder toelichting	code 1
<i>humor - ze lachen vaak samen</i>	met toelichting (die voor zich spreekt)	code 2

Als de focus niet vast te stellen is, kiezen we voor **code 9** = niet te coderen.

<i>de boeken vormen een hel- pend decor</i>	interessante waarneming, maar niet t.z.v. de focus	code 9
<i>ze zitten in een soort biblio- theek</i>	beide partijen worden genoemd, maar zonder (inter)actie	code 9

F
uit lijst van 37 mogelijkheden nrs. 1 - 37 97 = onj. observatie 98 = onj. duiding 99 = niet te coderen
functie

We gaan ervan uit dat elke notitie in principe een functie heeft. De codeur noteert het **nummer** uit onderstaande lijst in de kolom. De onderscheiding verbaal – non-verbaal is om sneller te kunnen opzoeken. In enkele gevallen is sprake van eenzelfde nummer in de verbale en non-verbale kolom. De functie is identiek; de uiting anders.

NB Als meer functies mogelijk zijn, kiezen we voor de meest specifieke.

Als een onjuiste observatie is gedaan (zie kolom E), doet de functie er niet toe; dus **code 97** = onjuiste observatie.

Als een incorrecte duiding is gegeven (zie kolom E), is de functie evenmin relevant; dus

code 98 = onjuiste duiding.

Als de functie niet te vinden is in de lijst van 40, dan

code 99 = niet te coderen.

verbale functies

1. aansluiten	onderdelen met elkaar in verbinding brengen door bijv. <i>so, dus</i> ; ook: een brug slaan
3. complimenteren (verb.)	positieve eigenschap of kenmerk bekrachtigen
4. confronteren	het tegenover elkaar plaatsen van tegenstrijdige mededelingen
5. contact maken (verb.)	grounding, afstemming, rapport, sfeer maken, aandacht hebben voor elkaar
6. context verkennen	vragen naar/aandacht hebben voor/interesse hebben in omstandigheden/leefsituatie/beïnvloedende bestanddelen
7. differentiëren	minder-meer/erg-minder erg/een beetje-een heleboel/0-10 schaal, inschaling
8. doelen stellen	gericht op wat wordt beoogd, doelgericht zijn
9. doorvragen	op de ander ingaan, de ander volgen, aanhaken op intern referentiekader, vragen om verduidelijking, detaillering ook wel interne exploratie (E-in) genoemd
10. extra vraag stellen	vraag naar een geheel ander aspect of onderwerp, ook wel externe exploratie (E-ex) genoemd
14. formuleren	ordenen, concluderen/reflecteren/samenvatten, vaak ingeleid door bijv. <i>so, dus</i> ; ook: herformuleren

15. informatie geven	uitleg, nadere bijzonderheden over een onderwerp inbrengen
16. krachtbronnen aanboren	gericht zijn op sterke punten/resources/hulpbronnen/waar hij goed in is/betekenisvolle eigenschappen
17. lexicale keuze	systematisch en doelgericht de specifieke termen benutten die de ander heeft ingebracht
18. luisterrespons algemeen	tussenvoegsel als <i>hm, ah, mmm, ok, good, yeah</i> – zonder narratieve inhoud
19. luisterrespons specifiek	bevestigende/bewonderende taaluiting die nauw aansluit bij het verhaal van de ander; ook: herhaling
21. niet-wetende opstelling	not-knowing vraagstelling en formulering, informerende houding aannemen
24. open begin	niet-bedreigende startvraag (los van doel en problematische context)
25. positief verwoorden	zinsopbouw in de plus, d.w.z. zonder negaties
26. positief selecteren	na een reeks mededelingen slechts ingaan op/aandacht schenken aan de pluspunten (met voorbijgaan van de rest)
28. revoicing	met andere woorden teruggeven; ook: herkaderen
29. selectieve vraagstelling	presupposities/aannames/vooronderstellingen in vraag verwerken; ook: ja-vragen stellen (yes-set)
31. toekomstoriëntatie	voorstelling van later/stel dat.../wondervraag
32. uitzondering zoeken	variatie op het probleempatroon
33. verbale aansluiting	directe of indirecte herhaling van/afstemmen op taaluitingen/terminologie van de ander, entrainment
34. vooronderstellen	expliciet uiting geven aan een veronderstelling, idee of aanname
35. waardeoordeel geven	uitgesproken mening over iets of iemand

non-verbale functies

2. actieve (luister)houding	attitude die erop gericht is de ander tot zijn recht te laten komen
3. complimenteren (non-verb.)	bewonderend gebaar maken
5. contact maken (non-verb.)	grounding, afstemming, rapport, sfeer maken, aandacht hebben voor de ander
11. fysieke toenadering	het lichaam bewegen in de richting van de ander, een toegenegen houding aannemen, ook wel lichaamsrichting genoemd
12. gebaren	bewegingen maken (al dan niet gekopieerd) om intenties kracht bij te zetten, gesticulatie
13. lachen of glimlachen	teken van genegenheid tonen, begrip en/of goede verstandhouding, ook: humor

18. luisterrespons algemeen	knikken of gebaren waaruit (h)erkenning/ instemming blijkt
20. mimiek	betrokken uitdrukking van het gelaat (meer dan alleen maar ogen), zichtbare interesse tonen
22. non-verbale spiegeling	gebruik van dezelfde gebaren, mimiek en/of prosodie
23. oogcontact maken	nadrukkelijke manier van kijken, gaze, oogopslag
27. prosodie	ritme, klemtoon en intonatie van de stem inzetten
30. spreekruimte	de tijd die de ander krijgt om zijn verhaal te doen
36. zithouding	opstelling/fysieke positie, schouders gedraaid naar de ander, uitnodigende lichaamshoek; ook: open lichaamshouding
37. zwijgen	moment van bewust ingebouwde stilte, stilte-tolerantie (al dan niet gepaard gaande met wide-horizon look)

NB Tijdens de codeersessie wordt een landscape-versie van de functielijst uitgereikt. Daarin staan de verbale en non-verbale functies overzichtelijker gerangschikt en sluit de nummering aan.

G
aantal trefwoorden uit o/g lexicon 1 - 10 per notitie
termen

De formulering wordt vergeleken met de terminologie uit het o/g-lexicon. De codeur onderstreept de trefwoorden en vormvarianten (vergelijk: *vragen, vraag, vragend*) op het antwoordformulier.

In enkele gevallen gaat het om een woordgroep zoals

- *als iets werkt, doe er meer van*
- *doen is belangrijk*
- *dring geen hulp op*
- *wat er goed/beter gaat*
- *teaching is learning*
- *beperkte vragenset*

In deze en vergelijkbare gevallen telt de groep als één trefwoord. Uiteraard kan de weergave enigszins afwijken. Als sprake is van een Engelse term volstaat ook de vertaling.

- *teaching is learning* = lesgeven is leren (of iets wat daarop lijkt)
- *Together each achieves more* = samen bereik je meer dan alleen (of iets wat daarop lijkt)

Voor een juiste telling is nauwkeurigheid geboden. Soms zijn dus meer woorden onderstreept en tellen ze gezamenlijk als één term. Zie de voorbeelden hierboven. In geval van twijfel geen onderstreping aanbrengen; de overeenstemming met een onderdeel uit de lijst moet minstens saillant en zo exact mogelijk zijn. Als binnen een en dezelfde notie een term meermaals gebruikt wordt, telt deze als één.

NB Tijdens de codeersessie wordt een overzichtelijker versie van het o/g lexicon uitgereikt.

o/g lexicon

A	B	C	D
aandacht	basisregel(s)	$C = D x R$	deeloplossingen
aanname	basisstappen	circulair mandaat	details
achtergronden	begrip	cliëntgericht	differentiatie
als iets niet werkt, leer ervan	begripvol	co-constructie	doe meer van hetzelfde
en doe iets anders	belangstelling	co-expert relatie	doe(n)-alsof
als iets werkt, doe er meer van	<i>believing is seeing</i>	cognitie-emotie- gedrag	doelen stellen
als iets blijkt te werken, leer het van/aan een ander	benefit	common factors	doelgericht
alsof	beperking	competentie	doelmatig
alternatieven	beperkte vragenset	compliance	doelstellingsvraag
alternatieve hulpvraag	beslissingsboom	complimenten	doen is belangrijk
verklaring	beter (gaan)	concretiseren	doe-opdracht
authenticiteit	betere toekomst	conflictbeheersing	doorvragen
authentieke aandacht	bevestigen	consulerende relatie	dring geen hulp op
	brug	contact	
	Brugs model	context	
		contextualisatie	
		contextverkenning	
		continueren	
		continueringsvraag	
		coöperatie	
		coping(vraag)	
		creativiteit	
E	F	G	H
eigen inzet	feedback	gedrag(ing)	helpers
erkenning	flow	gedragstermen	herformuleren
expertrelatie	flowchart	geïnteresseerd	herhalen
extra vraag	focus	gezond verstand	herhaling
	focussen	geen oorzaken	herkaderen
	<i>from one step behind</i>	goed doen/vinden	hoop (op verandering)
		goed zijn in	hulpbronnen
		goede dingen (doen)	hulpvraag
		goedkeuren	
I	J	K	L
<i>if it ain't broke don't fix it</i>	ja-vragen	kansen	luisteren
imaginair/imaginatie	ja zeggen	kijk vooruit	luisterhouding
indirect compliment		klantgericht	
inductie van hoop		kleine stappen	
informatie geven		kleine veranderingen	
initieel mandaat		koper	
		krachtbronnen	

inschaling
 integraal mandaat
 interesse
 intern-coherent
 interventie(s)

kwaliteiten

M	N	O	P
mandaat meer van hetzelfde mirakelvraag	niet-hulpvraag niet: oorzaken nieuwsgierig non-specifieke variabele non-verbale signalen not-knowing nuances nuances aanbrenge nuttigheidsvraag	observeerbaar ondersteunen open vragen stellen variant: geen gesloten vragen stellen oplossingen oplossingsbereid oplossingsgerichteerd oplossingsgericht	patroon(doorbreking) perceptie persoonlijke inzichten perspectief(wisseling) positief/positieve pragmatisch praktisch preferred future presupposities priming problem talk
R	S	T	U
rapport realiseerbaar realistisch reframing relationele vragen relatief relativeren resilience resourcegericht resources respect respectvol	samenwerking scaling questions schaalvragen selecteren selectie selectief solution talk solution tango spiegelen sporen stappendans stroomdiagram sturend optreden successen suggestieve vragen systeemgericht	van oplossingen talenten <i>tap on your shoulder</i> <i>teaching is learning</i> <i>TEAM</i> the way you look at things tienpuntsschalen toekomst(gericht) toekomstoriëntatie tracking triangulatie trilemma	uitdagen uitdaging(en) uitnodigen uitleg(gen) uitzonderingen utilisatie
V	W	Y	Z
varianten-variëties veerkracht veranderingen verbeteringen verduidelijken verduidelijking verschillen verwijzende partij visualiseren volgen	waarneembaar wat kan anders? wat er goed/beter gaat wat werkt er wel? wat nog meer? wens tot verandering werkbare hulpvraag <i>Werken Aan Wat</i> <i>Werk</i>	yes-set	zelfhelend zelfsturend zelfsturing zevenstappendans zoekende relatie zoeker zwerminelligentie

voorbijganger	werkrelatie
vooronderstelling	werkzame
voortgang	component
vorderingen	factor
vragen (stellen)	wondervraag
vrijblijvende relatie	<i>Working On What Works</i>

Slot

De codeur vult alle gegevens in op de spreadsheet. Voor elk formulier een apart blad.

april 2011
Dick J. van Dijk