

Boeken

P. de Jong en I.K. Berg

De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie

Lisse: Swets & Zeitlinger, 2000, 272 p.



De kracht van de cliënt

Paula Goossens

Wie in de boekhandel het boek *De kracht van oplossingen* van Peter de Jong en Insoo Kim Berg ter hand neemt, zal niet alleen door de titel, maar ook door de indringende ogen en de lachende mond op het omslag worden geïntrigeerd. Dit beeld is natuurlijk voor meerdere uitleg vatbaar, maar illustreert voor mij de kern van het boek: je afstemmen op de persoon met wie je in gesprek bent.

Het boek is een wegwijzer ('handwijzer') voor gesprekstherapie, maar heeft een veel bredere toepassing. Het biedt een scala aan vaardigheden voor het op een andere dan de gebruikelijke manier voeren van gesprekken met cliënten of anderen met een hulpvraag. De 'oplossingsgerichte' benadering is ontstaan vanuit het intensief observeren (tijdens de sessies door een one-way-screen) en analyseren van wat werkt tijdens de therapie sessies en daarbuiten. Een groep clinici in Milwaukee ontdekte dat het niet nodig is om de problemen te kennen en te analyseren om tot een oplossing of verandering te komen en dat het effectiever is om vanaf het begin de aandacht te richten op de door de cliënt zelf gewenste veranderingen. Het formuleren van doelen door de cliënt neemt dan ook in de gesprekken een centrale plaats in. De Jong en Berg leggen dit verschil in houding en uitgangspunten concreet en duidelijk uit. Voor veel hulpverleners, zeker voor hen die diagnostisch geschoold zijn, betekent deze benadering eerder een kwestie van veel afleren, dan van aanleren. Over het algemeen zijn hulpverleners geneigd veel te hard te werken en de ervaring van oplossingsgerichte therapeuten is dan ook dat zij veel minder moe worden in de spreekkamer en veel meer plezier beleven aan hun werk. Wanneer een client zoveel problemen heeft dat je hoofd ervan gaat tollen, kan het een verademing zijn dat je het probleem niet tot in de finesses hoeft te begripen, maar dat

je kunt volstaan met luisteren naar oplossingen die de cliënt aandraagt, of daar samen naar op zoek kunt gaan.

Vanuit de oplossingsgerichte benadering worden de cliënten gezien als competent en als de experts van hun eigen ervaringen. Het begrip 'weerstand' komt in dit vocabulaire niet voor. Als cliënten boos of geïrriteerd raken, wordt dit gezien als een signaal dat de hulpverlener de verkeerde vragen heeft gesteld of niet de goede opdrachten geeft. Dergelijke reacties worden gezien als 'cadeautjes': cliënten proberen duidelijk te maken wat voor hen belangrijk is, wat zij willen. De voorbeelddialogen in het boek geven het oplossingsgericht luisteren en werken goed weer. Zij zijn daardoor ook geschikt om aan collega's en verwijzers te laten lezen om hun een idee te geven van wat de oplossingsgerichte werkwijze inhoudt.

Het mooie van het boek en van de benadering is het respectvolle en niet-betuttelende benaderen van cliënten. Ook dit komt goed naar voren in de voorbeelddialogen. Deze positieve, open houding draagt bij tot het succes van deze aanpak bij adolescenten, verslaafden, cliënten die al – zonder veel succes – bij veel hulpverleners zijn geweest, gestuurde cliënten, hypochondrische cliënten en andere cliënten waarmee hulpverleners snel in een niet-constructieve discussie en/of een negatieve spiraal terechtkomen. Het boek illustreert het laatste door het verschil in verloop van het gesprek én het resultaat te laten zien in het gesprek tussen een opstandige adolescente en een maatschappelijk werkster, en dat tussen het meisje en Insoo Kim Berg.

Omdat het meer om een basishouding en manier van denken, kijken en luisteren gaat, wordt de methode toepasbaar geacht op vrijwel alle terreinen waarbij iemand een hulpverlenend

gesprek voert. Ook op nieuwe terreinen, zoals mediation, vormen van conflict-hantering en organisatieadvies wordt deze methode toegepast. Het werken vanuit oplossingen zit natuurlijk ook in andere benaderingen, maar is hier consequenter en gedetailleerder uitgewerkt. De ervaring leert dat als deze denkwijze meer geïntegreerd raakt in de eigen manier van denken en werken, het in andere benaderingen en boeken, e.d. meer opvalt. En dat het stimuleert tot het anders verwoorden en opstellen van offertes, plannen van aanpak en rapporten. Het maakt zaken minder zwaar en induceert hoop door te kijken naar wat er al gedaan wordt om tot oplossingen en een gewenste situatie te komen. Ook wordt gezocht naar bronnen in de persoon en diens omgeving die kunnen helpen bij het bereiken van oplossingen.

De indeling in hoofdstukken volgt de volgorde waarin de vaardigheden in de eerste en daarop volgende sessies worden gebruikt. In die zin is de werkwijze gestandaardiseerd maar in de toepassing divers, daar iedere cliënt beschikt over andere krachten, bronnen en mogelijkheden. Essentieel is dan ook te weten wat de cliënt als nuttig ervaart, en iedere sessie begint en eindigt met de vraag wat voor de cliënt zinvol is. De hulpverlener is niet degene die oplossingen aandraagt, maar de regisseur van het gesprek en de 'vroedvrouw' voor de oplossingen. Dit betekent niet dat de therapeut passief en geduldig moet wachten tot de cliënten oplossingen aandragen. De hulpverlener heeft de houding van niet-weten en leidt de cliënt 'van één stap achter', zodat de cliënt uitgenodigd en gestimuleerd wordt om informatie over hemzelf en zijn situatie te geven. De Milwaukee-groep heeft een aantal ongebruikelijke vragen ontwikkeld, zoals bijvoorbeeld: 'Wat gebeurt er nú in uw leven dat u wilt behouden?' In hoofdstuk 4 komen de

verschillende soorten relaties aan de orde die tussen de hulpverlener en de cliënt kunnen ontstaan: klanttypisch, klagtypisch en bezoekerstypisch. Ook tijdens een gesprek kan de relatie op deze punten veranderen. Voor de effectiviteit van de vragen en de opdrachten is het belangrijk hier alert op te zijn. Elke relatie vergt haar eigen soort van vragen en opdrachten. Hoofdstuk 5 behandelt in detail het formuleren van doelen. Hoofdstuk 6 het zoeken naar uitzonderingen: wat de cliënt al doet, al is het maar iets heel kleins, in de richting van de gewenste situatie en het daarop voortbouwen. Ook het werken met schalen wordt hier behandeld: op een schaal van 0 – de situatie is op zijn slechtst – tot 10 – de gewenste situatie –, waar bevindt u zich nu? Een hele methodiek is gebouwd rondom deze schaalvragen. Het geeft cliënten houvast en maakt vorderingen zichtbaar en meetbaar. In hoofdstuk 7 komt het geven van complimenten aan de orde. Zelfs gestuurde klanten die zich gedragen als bezoekers, kunnen gecompimenteerd worden met het feit dat zij toch gekomen zijn. Hoofdstuk 8 gaat over het vinden, versterken en meten van vooruitgang. Vervolgens worden crisis-situaties besproken en tot slot de resultaten en effecten van de oplossingsgerichte benadering. Handig bij het voorbereiden van gesprekken, is dat achter in het boek de behandelde onderwerpen, vragen en opdrachten zijn opgenomen als protocollen.

De auteurs van het boek zijn consequent in het toepassen van de methode: ook bij het beschrijven van hun eigen werkwijze kijken zij steeds naar wat

werkt, wat helpt. Terwijl ze verder vol respect over hun cliënten schrijven en hun kracht en expertise bij voortdurend benadrukken, wordt de lezer echter zo nu en dan betuttelend toegesproken, 'moet' deze erg veel en krijgt hij veel wijze raad. Bijvoorbeeld op blz. 79: 'Je zou deze richtlijnen kunnen nalezen als je ooit in een impasse raakt met je cliënt'. Verder is het boek helder, en met enthousiasme en met veel liefde voor het vak en de cliënten geschreven. Dat maakt dat het prettig en makkelijk leest. De eerste regels van het voorwoord van de vertalers zijn al meteen een prachtig voorbeeld van de oplossingsgerichte benadering: 'Als u dit boek hebt opengeslagen en deze eerste *letters, woorden en zinnen* leest, betekent dit dat u hiermee *op zijn minst een eerste, kleine stap* hebt gezet om meer te weten te komen over oplossingsgerichte gesprekstherapie'. 'Eerste *letters, woorden en zinnen* leest...' de herhaling in variatie illustreert het niet snel tevreden zijn met antwoorden van de cliënt en het standaard doorvragen naar 'meer' om er zeker van te zijn dat je als hulpverlener de klant goed begrepen hebt en dat de mogelijkheden van de cliënt optimaal worden benut.' *Op zijn minst een eerste, kleine stap* benadrukt dat we als hulpverlener geen te hoog gespannen verwachtingen moeten koesteren en dat veranderingen zich voltrekken in kleine stappen. Wat natuurlijk niet uitsluit dat soms spontaan tijdens een sessie een grote verandering plaatsvindt. Ook daarvan zijn in het boek voorbeelden te vinden.

De benadering lijkt aan te sluiten bij de recente nadruk op korte behandelprocedures en het werken met protocol-

len, maar verschilt daar toch sterk van. Om te beginnen is de methode niet ontworpen om kort of gestandaardiseerd te zijn. Kort werken is niet het uitgangspunt van Oplossingsgerichte Therapie, maar een neveneffect. Het Engelse 'brief therapy' moet dus niet vertaald worden in 'korte therapie', maar in 'zo beknopt mogelijke therapie'. Dat wil zeggen dat de hulpverlener zich beperkt tot de vraag van de cliënt en probeert zo snel mogelijk de cliënt te helpen met het vinden van oplossingen voor deze vraag. Verder werkt de methode zeker niet vanuit een 'expert-model' waarbij de hulpverlener weet wat goed is voor de cliënt.

Tot slot nog een tip voor de uitgever. Bij een herdruk zou het prettig zijn als de inhoudsopgave of de index werkt vanuit vragen en problemen van de hulpverlener. Dit zal het opzoeken van speciale onderwerpen en het vinden van antwoorden op specifieke vragen, vergemakkelijken. Als een hulpverlener bijvoorbeeld het boek pakt om te zoeken naar: 'Wat te doen bij chronische cliënten of cliënten met hyperventilatie of hartkloppingen?', is dit niet als zodanig te vinden in de inhoudsopgave en index. De eigen fantasie moet eraan te pas komen om de tips uit het hoofdstuk voor crisisinterventies toe te passen. Niettemin is het boek aan te bevelen voor eenieder die zich door een heel andere manier van denken en werken wil laten inspireren en die (binnen de eigen werkwijze) het repertoire aan interventies wil uitbreiden.

Mw drs. P.M.M. Goossens is als trainer en coach werkzaam bij Broga Training en Coaching, Den Haag.