



# VAN KLACHT ELKE GYBELS | RIK PRENEN NAAR KRACHT EEN SCHATKIST VOOR OPLOSSINGSGERICHT BEGELEIDEN



D/2015/45/245 – ISBN 978 94 014 2719 7 – NUR 752

Vormgeving omslag: Peer De Maeyer  
Vormgeving binnenwerk: Fulya Toper  
Illustraties: [www.p-photography.be](http://www.p-photography.be)

© Elke Gybels, Rik Prenen & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2015.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij, de boeken- en  
multimediativisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag verveelvoudigd worden en/of  
openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie,  
microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder  
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

UITGEVERIJ LANNOOCAMPUS  
ERASME RUELENSVEST 179 BUS 101  
3001 LEUVEN  
BELGIË  
[www.lannoocampus.be](http://www.lannoocampus.be)

# INHOUD

## INLEIDING

*p.7*

## 1. SCHATKISTEN, SYMBOLEN VAN KRACHT, HOOP EN PERSPECTIEF

*p.11*



## 2. VISUALISEREN EN VRAAGSTELLING GAAN HAND IN HAND

*p.31*

## 3. BOUWSTENEN VOOR EEN OPLOSSINGSGERICHT GESPREK

*p.51*

## 4. WAARIN WIL JE NOG BETER WORDEN?

*p.97*

## 5. DE MATERIALEN

*p.157*

## BIJLAGEN

*p.187*





## EINDWOORD

*p.190*

## OVER DE AUTEURS

*p.192*

## DANKJEWEL

*p.193*

## REFERENTIES

*p.194*



## Inleiding

De rode draad doorheen dit boek is gebaseerd op de methodiek van het oplossingsgericht werken. Die aanpak werd vanaf 1980 ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg en hun team van het Brief Family Therapy Centre in Milwaukee, Wisconsin (VS). In hun model staat het respect voor de unieke krachten, mogelijkheden en hulpbronnen van elke mens centraal. Bij het oplossingsgericht werken is de aanpak anders dan bij de meeste andere therapievormen. De methodiek concentreert zich niet zozeer op het uitvergroten van de problemen van mensen en de dingen die in het verleden misliepen, maar focust op de toekomst. De veranderwens van de cliënt en het ontsluiten, uitvergroten én inzetten van inzichten, competenties, hulpbronnen, kwaliteiten en strategieën die mensen al bezitten, staat daarin centraal. 'Doe méér van wat al werkt', vat bondig samen waar het in het oplossingsgericht werken om te doen is. Wat er dan precies werkt, komt aan het licht door op een gedetailleerde manier situaties in kaart te brengen waarin het probleem zich niet of minder manifest voordoet of waarin de veranderwens van de cliënt zich (een beetje) manifesteert. Geen enkel probleem doet zich immers 24 uur per dag voor. En mocht dat toch het geval zijn, dan zijn er zeker momenten te vinden waarop mensen er beter mee kunnen omgaan. Oplossingsgericht werken richt zich dus op signalen van verbetering en op hoe mensen stap voor stap een positieve beweging in de richting van hun doel kunnen zetten.

De 'officiële' term 'oplossingsgericht' is misschien wat ongelukkig gekozen. Het gaat er immers niet om dat je oplossingen gaat suggereren of aangeven. Het is veeleer een systematische en methodische aanpak die mensen in staat stelt hun eigen krachten en hulpbronnen te ontdekken en hen nog meer aan het stuur van hun leven zet. We spreken daarom liever over doelgericht en perspectiefgericht werken.

Tallose auteurs, begeleiders en therapeuten hebben in het kielzog van Steve de Shazer en Insoo Kim Berg verder gewerkt aan het verfijnen van de methodiek en illustreren toepassingen ervan in onderwijs, hulpverlening, therapie, coaching ... In dit boek maken we dankbaar gebruik van hun inzichten en publicaties.

In de jaren negentig ontwikkelde de Nederlandse Marleen Diekmann (1949-2007) *Een taal erbij*. Zij werkte onder andere voor Artsen zonder Grenzen in Afrika, Joegoslavië en Tsjetsjenië en in de VS na 9/11. Door duplopoppetjes als hulpmiddel te gebruiken, omzeilde ze de barrière van de taalproblemen die een begeleidingsproces zo vaak bemoeilijken. Die manier van werken maakte het mogelijk te communiceren zonder dat er echt met veel woorden verteld moest worden wat iemand dwars zat en hoe gebeurtenissen werden ervaren. Ze liet zich in haar werk inspireren door het contextuele gedachtegoed van Böszörményi-Nagy. Marleen Diekmann is dus als het ware de *founding mother* van het gebruik van duplopoppetjes in de hulpverlening. Haar werk wordt onder andere voortgezet door Els Ydo en Ady van Doornik én door Marleens dochter bij de Kontekst in Amsterdam.

In dit boek combineren we ‘the best of both worlds’ en leggen we uit hoe je de specifieke vraagstelling uit de oplossingsgerichte therapie kunt ondersteunen door gebruik te maken van schatkistjes, poppetjes en ander creatief materiaal. Het boek slaat de brug tussen het visualiseren als techniek en het oplossingsgericht en perspectiefgericht werken.

De methodiek heet Figuring Futures en helpt zowel cliënten als begeleiders inzicht te krijgen in situaties waarin de cliënt verandering wenst te brengen. Maar méér nog dan inzicht te verschaffen, is Figuring Futures gericht op ‘uitzicht’. Het helpt de switch te maken van droom naar daad, van wens naar gedrag, van visualiseren naar doen. Het is geen strak keurslijf, maar toont hoe je cliënten in het begeleidingsproces gaandeweg terug aan het stuur zet, zelf keuzes laat maken en hen stimuleert om op eigen krachten naar een waardevol perspectief te werken. Je kunt zelf kiezen hoe, wanneer en in welke context je die methodiek in je werk inzet. Doorheen het boek ontdek je vast en zeker de vele toepassingsmogelijkheden.

Het liefst spreken we over ‘mensen’ in plaats van over cliënten, patiënten, leerlingen, gasten, therapeuten, begeleiders, hulpverleners, coaches ... Want dit is hoe we begeleiding of therapie zien: twee of meer mensen die hun kennis, ervaring, inzichten, kwaliteiten, hulpbronnen en vaardigheden bijeenvoegen om hoop en perspectief te brengen in situaties waarin verandering wenselijk

is. We gebruiken voor de vlotte leesbaarheid in dit boek de benaming 'cliënt' en 'begeleider', in de hoop dat die termen de overige omschrijvingen bundelen.

Wanneer het over cliënten gaat, gebruiken we de hij-vorm, wetende dat er evengoed 'zij' had kunnen staan of meerdere cliënten, koppels, gezinnen of teams. En ondanks het risico dat pubers het niet cool zullen vinden, spreken we toch over 'kinderen' als overkoepelende term.

We hopen dat je doorheen het lezen jouw schatkist vult met ideeën, inzichten ... en dat je dankzij de vele voorbeelden geïnspireerd geraakt door de vraagstelling en het materiaalgebruik. Die voorbeelden kunnen we enkel delen dankzij de gesprekken met onze cliënten en collega's en door de vele vragen van de deelnemers aan onze vormingen. Dankzij hen bouwen we voort op wat werkt, blijven we reflecteren en verfijnen we onze methodiek nog steeds.







**SCHATKISTEN, SYMBOLEN VAN  
KRACHT, HOOP EN PERSPECTIEF**

Stel je voor ...

Je neemt plaats aan een ronde tafel ... De persoon tegenover je zet een poppetje op tafel waarin je jezelf herkent en vraagt hoe dit gesprek zinvol voor je kan zijn. Welke toekomst wens je jezelf? Of wat wil je in de plaats van het probleem dat jou naar hier heeft gebracht? En stel dat dit gesprek nuttig voor je blijkt, wat gaat er dan na dit gesprek anders zijn? Terwijl je vertelt in welke situaties je verandering wil en welk doel je wil bereiken, komt iets verder op de tafel een fonkelende blauwe schatkist op een voetje te staan. Het heeft iets van een torentje, het wijst naar boven, een soort van pijl. Je vertelt over je dromen, je veranderwensen, je hoop, over een toekomst die jij voor jezelf wenst. Het gemak waarmee je over je dromen spreekt, verwondert je. De belangstellende vragen klinken logisch en hebben iets uitnodigends. ‘Had ik dat echt allemaal in me?’, zeg je bijna hardop en de volgende schatkist komt op de tafel. Ze wordt pal voor het poppetje neergezet ...

Oef ... je bent niet bij de een of andere occulte, zweverige therapeut terechtgekomen. Neen, dit draait uit op een intensief en realistisch gesprek waarin er hard wordt gewerkt. De vele vragen doen je nadenken en helpen je om jouw doel, jouw perspectief, jouw veranderwens te uiten. Jij bent namelijk de expert over je eigen ervaringen, over jouw doelen in je leven. Gaandeweg komt er meer materiaal op tafel. Het visualiseert jouw krachten en helpt vanuit helikopterperspectief naar je zorgen, maar vooral naar je gewenste toekomst te kijken.

Aandacht hebben voor het sterkteperspectief van cliënten, verplicht begeleiders te begrijpen dat mensen hebben overleefd, zelfs zijn gegroeid in uitzichtloze situaties of periodes van ziekte en stress. Ze hebben stappen gezet, nagedacht, hun creativiteit aangewend en hun innerlijke en externe hulpbronnen gebruikt om met moeilijkheden om te gaan. Die competenties ontsluiten, verhelder en appreciëren, om van daaruit mogelijkheden te destilleren, is de basis van het oplossingsgerichte en doelgerichte werken.

De schatkisten symboliseren die (levens)krachten, hulpbronnen, bezieling en perspectieven van mensen. Ze stralen tegelijkertijd iets betoverends, iets krachtigs en rijks uit. Kortom: ze visualiseren op een toegankelijke manier het sterkteperspectief van cliënten en helpen om dat te begrijpen. Doorheen dit boek maak je kennis met verschillende soorten schatkistjes, die respectievelijk de gewenste toekomst, de krachten in de cliënt en diens externe hulpbronnen symboliseren. Daarnaast kun je ze ook als geheugensteuntje meegeven. Zo

kun je cliënten uitnodigen om alert te blijven voor en zich bewust te worden van de kleine en de stralende momenten waarop zij hun inzicht, wijsheid, empathie, creativiteit, inspanning, aandacht, betrokkenheid, vastberadenheid, humor, relativiseringsvermogen, behulpzaamheid, zelfstandigheid, behoedzaamheid, daadkracht, sympathie, idealisme, jovialiteit, beslissingsvermogen, organisatorisch talent, loyaliteit, moed ... kortom: hun krachten en hulpbronnen aanspreken die bijdragen tot het 'succesje van de dag' of een moment van geluk en hoop.

## BOUWEN OP WAT WERKT

Over de werkzaamheid en effectiviteit van behandelmethodes worden olympische discussies gevoerd. Meta-analyses trachten al decennialang significante verschillen aan te tonen die ondubbelzinnig zouden aangeven welke 'ingredienten' in de reguliere praktijk werkzaam zijn en welke niet. Opvallend daarbij is dat de meest predicatieve factoren, die leiden tot een relevante cliënttevredenheid, niet tot de een of andere psychologische strekking of therapeutische benadering behoren, maar eerder subjectief van aard zijn. Zo blijken extra-therapeutische kenmerken van een begeleiding, zoals cliëntfactoren (lees: doelstellingen, autonomie, competenties, hulpbronnen), de kwaliteit van de relatie tussen begeleider en cliënt en de hoop op verbetering een grotere predicatieve rol te spelen dan de gebruikte theorie of methodiek. Factoren die over de modellen heen als gemeenschappelijk kenmerk worden gezien, bepalen in grote mate mee of een begeleiding als succesvol of niet wordt beleefd. Cliënten nemen uit een hulpverlening mee wat ze kunnen gebruiken.

### Perspectiefgericht werken

Perspectiefgericht werken betekent dat je met 'grote oren' naar mensen luistert. Dat wil zeggen dat je op zoek gaat naar inzichten, vaardigheden en hulpbronnen die hen helpen om hun doel te bereiken, eerder dan naar argumenten en redenen waarom en de manier waarop ze in de problemen verzeild geraakten. Als iemand al in de put zit, hoef je niet verder te graven.

Die opvatting kan sommige begeleiders verrassend in de oren klinken. Ze wijkt namelijk in grote mate af van het gangbare paradigma dat je eerst en vooral het probleem nauwkeurig in kaart moet brengen, de oorzaken moet

kunnen benoemen en vooral aan de weet moet komen hoe het probleem zich manifesteert, alvorens hulp te kunnen bieden. *Bona diagnosis, bona curatio* vertrekt van de vooronderstelling dat problemen uniek zijn en universeel hetzelfde en dat er voor specifieke problemen ook specifieke oplossingen voorhanden zouden zijn. De deskundigheid van de begeleider wordt afgemeten aan de accuraatheid waarmee hij (het liefst zo snel mogelijk) een diagnose kan stellen. Wanneer de begeleider bovendien kan aangeven welke remedie het meest aangewezen is, kan diens reputatie vaak niet meer stuk. De aanname dat specifieke psychosociale problemen ook een specifieke aanpak vereisen, leidt helaas ook tot een soort hulpverlening op basis van het principe *one size fits all*. Hoe verklaren we anders dat de meeste kinderen met ADHD aan de rilatine zitten?

Het perspectiefgerichte paradigma vertrekt daarentegen vanuit de aanname dat er veel wegen naar Rome leiden én dat de cliënt in staat is om die weg te kiezen die het beste bij hem past. Méér nog: een perspectiefgerichte aanpak gaat er ook van uit dat mensen, soms onbewust, over inzichten, vaardigheden en hulpbronnen beschikken die kunnen helpen in het streven naar een zinvol doel. Cliënten brengen veerkracht, hoop en doorzettingsvermogen mee en zijn veel actievere probleemoplossers dan wordt gedacht. Niet de deskundigheid van de begeleider, maar de creativiteit en de krachten van mensen vormen de stapstenen naar een gewenste toekomst.

De aanname dat mensen over competenties en hulpbronnen beschikken, zorgt voor een grondhouding van erkenning, die de basis is voor een noodzakelijke samenwerking.

In het werken met creatief materiaal gaat het er ook om op zoek te gaan naar wat iemand nodig heeft om terug rechtop te staan. Cliënten die het moeilijk hebben en bedolven worden onder problemen, worden in de taal van Figuring Futures gebogen tot zittend voorgesteld. Het is een 'figuurlijke' erkenning van de lijdensdruk, zonder dat het probleem in al zijn facetten geanalyseerd wordt. En tegelijk heeft het ook iets dynamisch. Cliënten die zittend worden voorgesteld, geven dikwijls spontaan aan dat dat voor hen geen comfortabele positie is. Ze dromen ervan rechtop te staan. Samen ga je dan op zoek naar perspectief.

## De cliënt in de expertenstoel

Een van de *common factors* is het aanvoelen dat de ‘behandelmethode’ aansluit bij de leefwereld en de doelen van cliënten. De ervaring dat jouw werkwijze aansluit bij de manier waarop de cliënt geholpen wil worden, vergroot de kans op een positieve afloop.

Cliënten maken hun eigen evaluatie van wat er in een begeleidingssessie gebeurt en van de manier waarop de begeleider hen daarbij bejegt. De transparantie in de werkrelatie en de duidelijkheid over de rol van de begeleider zijn daarbij cruciaal. Cliënten zitten constant in een realitytest, waarin ze de invloed van hun gesprekken toetsen aan hun leef- en denkwereld. Dat gebeurt niet alleen tijdens de gesprekken. Mensen nemen immers niet zomaar aan wat de begeleider hun presenteert. In het dagelijkse leven herinterpreteren ze op een zeer creatieve manier wat ze in het gesprek hebben opgepikt. Ze onderzoeken nauwgezet of de hulp past in hun leef- en denkwereld.

Cliënten hebben bovendien hun eigen *theory of change*. Ze hebben hun ideeën over het ontstaan van de problemen en over de mogelijkheden tot verandering. Voortdurend evalueren ze of de *theory of change* van de begeleider past bij die van hen.

## Mag het nog over problemen gaan?

Praten over positieve toekomstprojecties impliceert niet dat we de zorgen en problemen van cliënten zouden ontkennen, integendeel. Problemen bestaan écht en drukken vaak zwaar op het leven. Dát ontkennen, zou meteen betekenen dat we het leed, het lijden, de zorgen van mensen zouden ontkennen. In plaats van de problemen te exploreren, heeft een perspectiefgerichte aanpak echter meer oog voor de wijze waarop mensen staande blijven en hoop koesteren. Deze aanpak legt de klemtoon op wat wél werkt in het leven van de cliënt en zoekt uit hoe die aanpak verder versterkt kan worden. We zijn dus niet ‘probleemfobisch’ en er rust geen taboe op problemen. Het kan nuttig zijn om te praten over problemen. Het helpt om cliënten te begrijpen in de manier waarop zij hun situatie zien en geeft hun de ruimte om hun gevoelens en attributies daaromtrent te uiten. Door over hun problemen te praten, voelen mensen zich gehoord en ernstig genomen. Wanneer mensen uitleggen wat het probleem is en hoe lastig dat is, dan krijg je een beeld van datgene waar ze vanaf willen.

*‘Als de cliënt zegt dat hij ergens een probleem mee heeft, dan heeft hij een probleem. En als hij zegt dat hij geen probleem heeft, dan heeft hij geen probleem.’*

STEVE DE SHAZER

‘Probleempraten schept problemen, oplossingspraten schept oplossingen!’, stelt de Shazer. Het idee achter die stelling is dat vragen naar het hoe en waarom van bepaalde

problemen, onbedoeld kan leiden tot nog meer gepraat over problemen en bijgevolg het uitvergroten van het probleem. Ook vragen naar wie wat fout deed en waarom, is riskant. Mensen zouden die vragen kunnen interpreteren als een verwijt en dat verschrompelt hun perspectief.

Paradoxaal genoeg schept het praten over problemen ook mogelijkheden. Het kan mensen helpen om een helder beeld te krijgen van de situatie die ze zich wél wensen.

De klachtenverhalen worden oplossingsgericht door cliënten hun wenselijke situatie gedetailleerd te laten beschrijven.

Bevragen hoe hun leven anders zal zijn en hoe zij ‘anders’ zullen zijn, biedt verschillende voordelen. Ten eerste geeft het duidelijk de doelen aan waaraan de cliënt wil werken. Dat werkt erg motiverend. Verder helpt het om situaties te ontdekken waarin die gewenste toekomst zich nu al (een beetje) voordoet. Nauwkeurig bevragen wat cliënten ‘anders’ deden in die gewenste situaties, stimuleert dan weer om krachten en hulpbronnen te ontdekken waarvan men soms niet meer wist dat men ze had.

De probleemonderkenning houdt in dat je aandacht besteedt aan *wat* het probleem is en *hoe* je er last van hebt. Die beide aspecten van de probleemonderkenning helpen om grondig in kaart te brengen wat de veranderbehoefte is en vormen een startpunt voor de gewenste toekomst.

### **Wat met beperkingen?**

De term ‘oplossingsgericht werken’ doet vermoeden dat er altijd wel een oplossing te vinden is, in die zin dat het probleem waarvoor men hulp vraagt, van de baan geraakt. Voor veel gedrags- en relatieproblemen zijn er inderdaad oplossingen denkbaar. Voor andere probleemsituaties bestaan er geen oplossingen. Meestal gaat het dan over probleemsituaties ten gevolge van specifieke persoons- of persoonlijkheidskenmerken, zoals een mentale of fysieke handicap, ziekte, huidskleur, ras, gestalte ... Andere moeilijkheden hebben te maken met sociale, situationele of contextuele factoren met een blijvend karakter of

omstandigheden waarop men geen impact heeft: de vader die zijn tweede tour of duty in het buitenland doet, een overlijden van een geliefd persoon, leefomstandigheden omwille van justitiële beslissingen ... Nog andere beperkingen hebben te maken met wat er in het verleden is gebeurd en onherroepelijk is, zoals een verlamming door een verkeersongeval. Bij probleemsituaties met een tijdelijk of blijvend karakter, waarvoor er geen oplossingen voorhanden zijn, spreken we van beperkingen. Oplossingen zoeken voor beperkingen, zou trouwens tot frustraties leiden. Je kunt ze niet wegdenken of 'genezen'. Het enige wat je kunt doen, is ze erkennen, ook al is het aartsmoelijk voor de cliënt te erkennen dat sommige zaken nu eenmaal niet veranderd kunnen worden.

En toch ... Waar wél aan te werken valt, zijn de gevolgen die de beperkingen met zich meebrengen en de manier waarop die een probleem voor de cliënt vormen. Bovendien kunnen we nagaan hoe het komt dat beperkingen het ene moment minder impact hebben op het leven van de cliënt dan het andere. Hoe lukt het de cliënt om dagelijks het hoofd te bieden aan situaties die hem 'overkomen'? Hoe slaagt de cliënt erin om de gevolgen van die beperkingen niet alle aspecten van zijn leven te laten domineren? Hoe houdt de cliënt stand? Waar haalt hij de moed om te vechten? Welke aspecten van zijn leven zijn intact en geven hoop?

## EEN GROTE SCHATKIST VOL BEZIELING, LEVENSKRACHT EN COMPETENTIE

Positieve gevoelens en persoonseigenschappen, talenten, vaardigheden en kennis, eerdere positieve ervaringen of de manier waarop negatieve situaties overwonnen zijn, momenten van geluk, supporters en ondersteunende omgevingsfactoren, intuïtie en verworven inzichten zijn vaak onzichtbaar of in de ogen van cliënten te weinig bijzonder. Ze bestaan dus wel, maar lijken geblokkeerd te zijn. Stress en problemen maken het inderdaad moeilijk om zich de bestaande hulpbronnen goed te herinneren of die aan te spreken. Van bij de start van het gesprek gaan we op zoek naar de innerlijke krachten van mensen en



de externe hulp die ze vanuit hun netwerk kunnen inroepen. Die krachten worden gesymboliseerd door twee soorten schatkistjes. De grootste schatkist – de cliëntschatkist – wordt al vlug in het gesprek voor het cliëntpoppetje geplaatst. Ze symboliseert de innerlijke krachten, inzichten, competenties en kwaliteiten die de cliënt bezit. Strategisch en zeer bewust krijgt alleen het cliëntpoppetje zo'n grote schatkist. Daardoor geven we stilzwijgend de boodschap: 'Jij bent belangrijk.' Wanneer meerdere personen, een koppel of een gezin aanwezig zijn, geef je uiteraard iedereen een even grote schatkist.

Voor het gemak spreken we in de voorbeelden en casussen doorheen dit boek telkens over de 'cliëntschatkist'. We willen de schatkist van de cliënt door onze vraagstelling vullen om hem de kracht in zichzelf te laten herontdekken, benoemen en versterken. Het vullen staat dus symbool voor het ontsluiten van de krachten van de cliënt, om die doelgericht in te zetten in een voor hem waardevol perspectief.

Vragen die je helpen de cliëntschatkist te vullen, zijn bijvoorbeeld:

- Wanneer je jezelf in drie positieve woorden zou beschrijven, welke zijn dat dan?
- Waar ben je goed in op je werk/in je privéleven/op school? Welke kwaliteiten en vaardigheden in jezelf spreek je daarvoor aan?
- Op welke kwaliteit ben je het meeste fier?
- Welke sterke eigenschappen hebben je vooruit geholpen in je leven?
- Op welke momenten was je verrast van jezelf?
- Waarin ben je succesvol?
- Terugkijkend op je leven/op de vorige week ... wat heb je bereikt waarop je trots bent?
- Wat appreciëren je vrienden/collega's aan jou?
- Wat gaat goed in je leven en wil je zeker zo houden? Hoe slaag je erin om de goede dingen in je leven te behouden? Wat moet je daarvoor (blijven) doen?
- Kun je iets noemen waarvan jij zegt: 'Eigenlijk kan ik dat wel goed'? Of iets waarvan jij heel goed kunt genieten, iets dat je graag doet?
- Wanneer vliegt de tijd?
- Hoe ben je wanneer je een topdag hebt? Wat doe je, welke krachten zet je dan in?



In werkgerelateerde topics kunnen de volgende vragen aan bod komen:

- Wat waardeer je in je huidige werk?
- Hoe zou iemand jou in positieve zin beschrijven als professional?
- Wanneer je je werk bekijkt sinds het begin van het jaar, waarover ben je dan tevreden? Waarover ben je nog meer tevreden? Waarover nog meer?
- Heb je bij jezelf capaciteiten opgemerkt waarmee je blij bent? Wat? Wat heb je nog meer opgemerkt? Wat nog?
- Waaraan ga je merken dat het de komende drie maanden goed gaat op je werk? Waaraan ga je dat nog meer merken? Waaraan nog meer?
- Stel dat ik je over zes maanden tegenkom en jij zou zeggen dat het goed gaat met jou op het werk. Wat zeg je over de manier waarop je dat voor elkaar hebt gekregen?

De symboliek achter de cliëntschatkist kan extra helpend zijn. Onbevooroordeeld kijken en onvoorwaardelijke acceptatie zijn schitterende deugden. En toch gebeurt het dat je 's ochtends in je agenda kijkt en denkt: Oh neen, die cliënt weer. Eerlijk? Herkenbaar toch?

Wanneer je dat overkomt, kun je vijftien minuten voor de sessie een *resource audit* doen.

Je zet dan het cliëntpoppetje voor je op tafel en zet er de grootste schatkist voor die je hebt. Bedenk in een reflectiemoment minstens vijf positieve cliënteigenschappen en drie andere manieren waarop je nog naar die cliënt kan kijken. Wie weet, wijzigt je perceptie van die 'nare' cliënt en leidt dat reflectiemoment tot meer appreciatie. Probeer het maar eens, het maakt een werkelijk verschil!

Komt er in de loop van het eerste gesprek geen professionele fit, overweeg dan een doorverwijzing.

## SCHATTEN VAN SUPPORTERS

Het belang van sociale relaties voor ons subjectief welzijn is veelvuldig aangetoond. Mensen worden er blij van als ze tijd doorbrengen met vrienden en het gevoel hebben dat ze er voor elkaar zijn.

We groeien en ontwikkelen door contact met anderen en het is van belang om op hen te kunnen rekenen bij tegenslag. En dat kan wel eens knap moeilijk zijn. Heel wat cliënten schrikken ervoor terug om hulp van betekenisvolle anderen uit hun sociale netwerk in te roepen.

Daarvoor zijn talloze redenen te verzinnen: spreken over problemen wordt soms als een taboe ervaren of men wil anderen niet lastigvallen, soms uit schaamte, vanuit het gevoel alleen te staan met het probleem of er verantwoordelijk voor te zijn. Gevoelens van isolement en de veronderstellingen één te zijn met het probleem, leiden wel eens tot een zwak en kwetsbaar netwerk dat bovendien nog aan krimp onderhevig kan zijn, zeker bij chronische zorgbehoefte.

En toch ... bovenop de eigen krachten en competenties die door de grote schatkist worden gesymboliseerd, mogen mensen terugvallen op betekenisvolle anderen, positieve en deugddoende relaties, steunfiguren die aangesproken kunnen worden op hun zorgkracht. Vrienden, familieleden, leerkrachten, partners, kinderen, collega's, vertrouwenspersonen die de droom mee koesteren, warm houden of de cliënt ondersteunen, aanmoedigen en helpen in het realiseren van zijn droom. Al die mensen kunnen voor afleiding zorgen. Ze kunnen zelfs met ideeën komen waaraan de cliënt zelf niet dacht en bieden soms praktische hulp. Sociale netwerken geven het leven zin, het gevoel iets voor elkaar te kunnen betekenen of het gevoel dat je deel uitmaakt van een groter geheel, een hoger plan.

Die externe hulpbronnen en positieve relaties worden gesymboliseerd door een kleiner schatkistje dat voor het 'betekenisvolle andere-poppetje' wordt geplaatst. Het opstellen van die schatkistjes symboliseert het sociale netwerk. Met de cliënt wordt bekeken hoe dat versterkt kan worden, aan vitaliteit kan winnen of kan aangesproken worden om mee naar een oplossing te zoeken of te supporteren langs de zijlijn.



Vragen die je kunnen helpen de ‘hulpbronschatkistjes’ in beeld te brengen, zijn bijvoorbeeld:

Wijzend naar het poppetje en het probleem of wijzend naar het cliëntpoppetje dat voorovergebogen staat of zit (door de zwaarte van de probleemsituatie):

- Wie ziet dat jij het moeilijk hebt?
  - Kun je bij die persoon terecht?
  - Hoe kan hij/zij jou steunen?
  - Hoe kun je die steun vragen? Op welke momenten?
- Wie helpt je in stressvolle situaties? Wat helpt je dan?
- Als je denkt aan iemand die jou een warm hart toedraagt, wie is dat dan?
- Wie en wat helpt wanneer je het moeilijk hebt, als je verdrietig of ontgoocheld bent?
- Welke ondersteuning, hulp of welke omgeving heb je nodig zodat je jouw verdere weg (richting doel) met (zelf)vertrouwen kunt bewandelen? Hoe kun je dat duidelijk maken aan anderen?
- Wat waardeer je het meest aan je beste vriend(in), collega? Hoe weten ze dat?
- Wie heeft jou het meeste beïnvloed?
- Wie had de meeste impact op jouw leven (op het werk, in je kindertijd, als buur, als bekende)?

Het plaatsen van de hulpbronschatkistjes, als symbool voor het sociale netwerk en de supporters, biedt nog een bijkomend voordeel. Het helpt cliënten om vanuit het perspectief van hun supporters op zoek te gaan naar hun eigen kwaliteiten. Wijzend naar deze schatkistjes kun je perspectiefwisselingsvragen stellen.

- Wat waarden vrienden aan jou?
- Wat zien anderen als jouw kwaliteiten?
- Wanneer vragen anderen jouw hulp en advies?
- Wat is het grootste compliment dat de ander jou kan maken? Wanneer en van wie heb je voor het laatst een compliment gekregen? En waarvoor?
- Wanneer we aan je werkgever/leerkracht/beste vriend/partner/(groot)ouder/kind vragen waarin je goed bent, wat zegt hij/zij dan? Wat zeggen zij dat je al bereikt hebt in je leven? Waarop zijn zij trots?

Relationele vragen zijn vooral interessant omdat ze aan cliënten de ruimte bieden om met andere oren en ogen naar hetzelfde te luisteren en te kijken. Ze brengen de significante anderen in beeld. Ze nodigen uit na te denken over de interacties en de verbondenheid van cliënten met hun sociale netwerk.



*Wanneer heb je dit soort vragen voor jezelf beantwoord? Misschien vind je het een interessant idee om het nu te doen en zo je eigen schatkist te vullen. Neem hiervoor even de tijd. Zoek bijvoorbeeld een mooi schriftje, zet op de eerste pagina een groot plusteken en noteer al het positieve over jezelf. Vul het morgen weer aan.*

## VAN INZICHT NAAR UITZICHT: DE 'TOEKOMSTSCHATKIST'

Mensen zoeken hulp wanneer ze zich niet goed voelen, zorgen hebben over zichzelf of anderen, zoekende zijn naar antwoorden op vragen die hen bezighouden ... Anderen worden gestuurd omdat iemand in hun omgeving vindt dat ze een probleem hebben.

Het lijkt logisch om de zorgen en problemen als motor van hulpzoekend gedrag te zien. Cliënten kijken naar hun moeilijkheden en problemen en willen er zo vlug mogelijk vanaf. Ze hebben meestal al heel wat vaardigheden en competenties ingezet en kijken terug naar zogenaamde mislukte pogingen om het tij te keren. Ze lopen als het ware weg van iets dat ze niet willen en piekeren over hun gevreesde toekomst.

