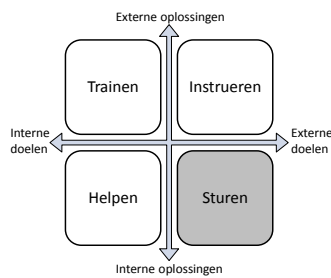


Oplossingsgericht sturen



Wat is oplossingsgericht sturen?

Oplossingsgericht sturen is het proces waarin je iemand activeert om een door jou bepaald doel (extern doel) te gaan bereiken, waarbij die persoon zelf mag bepalen welke oplossingen voor haar werken om dit doel te bereiken (interne oplossingen).

Wanneer is oplossingsgericht sturen aan de orde?

Oplossingsgericht sturen is aan de orde wanneer de ander moet voldoen aan bepaalde prestatieverwachtingen of wanneer iemand zich moet houden aan grenzen. Vanwege jouw positie heb je het mandaat om een doel op te leggen aan de ander.

© 2008 4SFC model Schlundt Bodien & Visser

Assumpties oplossingsgericht sturen

- Duidelijkheid over wat mensen moeten bereiken en het geven van een rationale waarom mensen dit moeten bereiken werkt het beste als je een doel moet opleggen, omdat het doel dan sneller en beter wordt geaccepteerd en begrepen door de ander.
- Het combineren van eerlijkheid en duidelijkheid over wat er van de ander verwacht wordt met vriendelijkheid en erkenning van het perspectief van de ander werkt het best om mensen te activeren te gaan doen wat de bedoeling is.
- Als mensen de waarde van het bereiken van een doel inzien is het waarschijnlijker dat zij geïnternaliseerde extrinsieke motivatie ontwikkelen om het doel te gaan bereiken, ook al zijn zij niet intrinsiek gemotiveerd om het doel te bereiken. Daarom legt de oplossingsgerichte interactie de nadruk op het uitleggen van de waarde van het bereiken van het doel en, waar mogelijk, wordt aandacht gegeven aan de waarde voor de ander om het doel te gaan bereiken.
- Wanneer mensen een doel opgelegd krijgen wordt hun gevoel van autonomie bedreigd. Het geven van zoveel mogelijk keuzemogelijkheid, zowel met betrekking tot het doel als met betrekking tot de oplossingen om het doel te bereiken herstelt het gevoel van autonomie van mensen. Dit vergroot de kans dat mensen het doel gaan accepteren en in actie komen om het doel te bereiken.
- Zelfgevonden interne oplossingen werken het best voor mensen omdat deze oplossingen zijn gebaseerd op hun eigen ervaringen, hebben bewezen te werken in het verleden van de betreffende persoon en zijn toegespitst op de specifieke situatie van de persoon, waardoor mensen gemotiveerd zijn om deze oplossingen opnieuw te gebruiken.
- Geloven dat mensen kunnen verbeteren en het hebben van een positieve verwachting dat mensen zullen verbeteren is de beste manier om hoop en optimisme te induceren, bij jezelf en de ander. Dit werkt als een self fulfilling prophecy, waardoor de kans op daadwerkelijke verbetering toeneemt.

Stappen van oplossingsgericht sturen

Oplossingsgericht sturen kan worden samengevat met het acroniem CLEAR, dat bestaat uit vijf stappen:

C	Clarify	Explain what needs to be achieved and why this is important
L	Listen	Listen to the perspective of the other person
E	Empathise	Acknowledge the perspective of the person without judging or blaming
A	Appreciate	Acknowledge the person's competence and what's already achieved
R	Repeat	Repeat the activating directing questions: how can you ensure that....., so that.....?