

Het Brugse Model... de flow chart

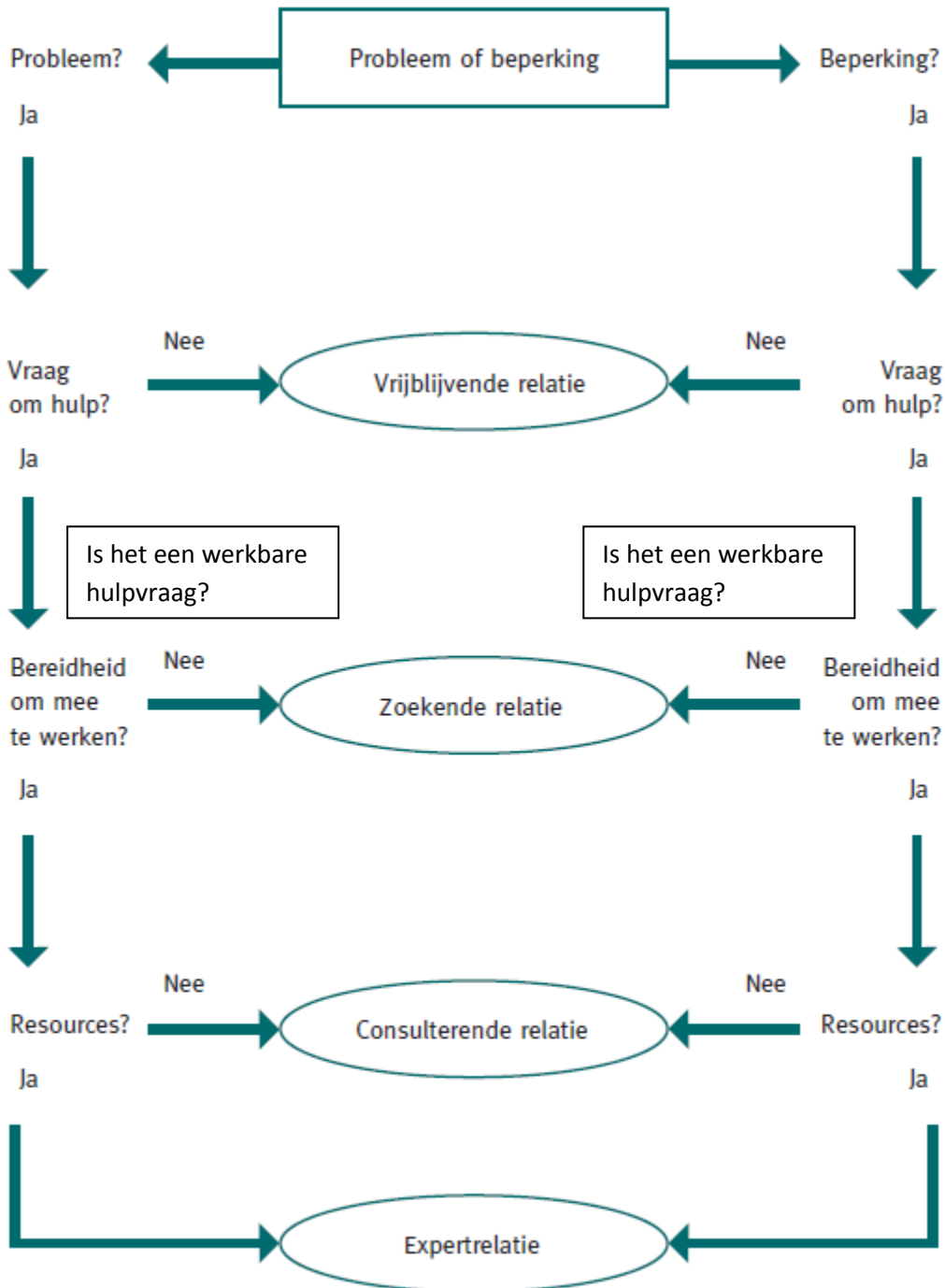
De flowchart is een nuttig instrument dat in de eerste plaats ontwikkeld werd om te gebruiken in een therapeutische situatie. Uiteraard kan je dit ook gebruiken tijdens een coaching of zelfs tijdens een teamcoaching.

Het hanteren van de flow chart vraagt heel wat oefening en training. Met de flow chart in je achterhoofd zal je als oplossingsgerichte coach heel wat nuttige interventies doen die werken en weet je waarom sommige interventies niet werken in een bepaalde vorm van relatie.

Uit de praktijk (College Sven Bussens)

Als beginnende hulpverlener was ik meer dan eens gefrustreerd wanneer er niets gedaan werd met mijn nauwgezet uitgewerkte beloningssystemen en goed bedoelde adviezen. “Hoe kan de situatie van dit gezin nu beter worden als de ouders niets doen”? “Ze willen beter worden zonder iets te veranderen”? “Deze ouders hebben toch wel wat weerstand tegenover onze hulpverlening, er is weinig motivatie om veranderingen te realiseren”. Het oplossingsgerichte denkkader biedt ons de mogelijkheid om het begrip “weerstand” te herdefiniëren en te plaatsen binnen het soort samenwerkingsrelatie die we op dat moment met de cliënt hebben. Van hieruit kunnen we passende opdrachten en vragen voor de cliënt te bedenken.

Het Brugs stroomschema



In het bovenstaande schema wordt specifiek de relatie tussen de cliënt en de therapeut beschreven. Deze structuur kunnen we eveneens toepassen op de relatie tussen de coachee en de coach.

We willen een samenwerkingsrelatie realiseren met de cliënt die hem toelaat om zijn eigen doelen te realiseren. Om deze samenwerkingrelatie te realiseren zal je als coach moeten investeren in de relatie en verbinding maken met de coachee of het team. De belangrijkheid hiervan wil ik graag nog even onderstrepen door te verwijzen naar het werk van Asay en Lambert (1999). De vier gemeenschappelijke factoren die verandering bewerkstellingen zijn: 40 % cliëntfactoren, **30 % relationele factoren** 15 % placebofactoren, 15 % modelfactoren.

In het Brugs model staan vier vragen centraal :

1. Is er een oplossing mogelijk?
2. Is er een hulpvraag?
3. Is het een werkbare hulpvraag? Is er bereidheid om mee te werken?
4. Zijn er passende resources **7**?

Wanneer er een positief antwoord is op deze vraag, dan kan je overgaan naar de volgende vraag. Bij ieder ontkennend antwoord is het nuttig om de interventies tot het huidige niveau te beperken.

Verder zal ik dit model verduidelijken aan de hand van voorbeelden uit de praktijk van individuele coaching, teamcoaching en hulpverlening.

+ Is er een oplossing mogelijk?

++ Problemen en beperkingen

Tijdens ieder coachingstraject heb je te maken met een aantal problemen en/of beperkingen. Graag zoem ik even in het op verschil tussen problemen en beperkingen.

Stel je daarom steeds de volgende vraag bij het begin van het traject:

Is er een oplossing mogelijk ?

- **Ja, dan spreken we over een probleem.**
- **Nee, dan spreken we over een beperking.**

+++ Beperkingen

Een beperking is iets dat je niet kan oplossen. Het is belangrijk om je hiervan bewust te zijn als coach, maar ook als coachee of team. Op deze manier vermijd je dat je een gefrustreerde coach wordt doordat je het onmogelijke probeert te realiseren.

Uit de praktijk (de coachende hulpverlener, S.B.)

“De vader van Nico vertelde mij dat zijn zoon een diagnose autismespectrumstoornis gekregen heeft. Vader vond het zeer vervelend dat Nico nooit kwam knuffelen, nooit met het dure nieuwe speelgoed speelde en vaak heel boos kon worden als er beslist werd om toch nog even iets te halen in de winkel na school. Vader wilde dit oplossen en het gedrag van zijn zoon veranderd zien”.

Ik heb de vader van Nico dan ook moeten duidelijk maken dat we het “autisme” op zich niet kunnen oplossen maar dat we wel samen kunnen zoeken naar hoe we bijv. de woede-uitbarstingen van zijn zoon zouden kunnen verminderen of afzwakken.

Daarnaast geeft het dikwijls rust aan de coachee of het team om te weten dat het in deze situatie over een beperking gaat. Toch kan je ook stellen dat het niet eenvoudig is om deze beperking te aanvaarden.

Ik illustreer dit even aan de hand van enkele voorbeelden.

Uit de praktijk (Personal coaching)

De coachee heeft regelmatig last van slaapproblemen en hierdoor functioneert hij niet goed in zijn werkcontext.

Voor dit ‘probleem’ is hij al verschillende keren naar de dokter geweest en momenteel is er hiervoor niet echt een oplossing te vinden.

In deze situatie spreek je over een beperking. De slaapproblemen zijn momenteel niet oplosbaar en dit brengt heel wat problemen met zich mee, bv. de coachee is prikkelbaar, werkt trager,....

Uit de praktijk (Teamcoaching)

Omwille van veiligheidsredenen werd er plots een gebouw in deze organisatie gesloten, waardoor er een tekort aan bureaus en vergaderzalen ontstond. De nieuwbouw laat nog enkele jaren op zich wachten.

Heel wat personeelsleden vinden deze overlast zeer vervelend en schuiven dit naar voor als het centrale thema in de teamcoaching.

Het tekort aan gebouwen is een beperking en hier kan de coach, de teamcoach en het team niet veranderen. Tijdens iedere teamcoaching hierover 'klagen en zagen' helpt het team niet vooruit.

Wanneer je te maken hebt met een beperking, dan kan je de coachee helpen om te leren hiermee om te gaan. Een beperking probeer je dus niet op te lossen.

+++ Problemen

Een probleem is iets dat je kan oplossen. De oplossing is misschien niet altijd even eenvoudig, maar een oplosbare mogelijkheid is aanwezig. Of je nu iemand individueel coacht of een team, het is steeds belangrijk om een onderscheid te maken tussen problemen en beperkingen.

Uit de praktijk (Teamcoaching)

Wegens verbouwwerken is Yilmaz (vakleerkracht electriciteit) met zijn klas moeten verhuizen naar de kelder. Yilmaz was hiermee niet tevreden, omdat hij in deze ruimte zeer weinig plaats heeft en geen daglicht. De leerlingen waarmee hij werkt hebben gedrags- of emotionele problemen (onderwijs type 3), en hierdoor is Yilmaz ook bezorgd rond de veiligheid van zichzelf en de andere leerkrachten.

Tijdens de teamcoaching deelt Yilmaz mee dat hij het echt niet meer ziet zitten. Maandag komt er een nieuwe leerling in zijn klas. Vanuit de directie moet hij deze extra leerling aanvaarden, ondanks het feit dat hij geen plaats meer heeft in zijn leslokaal en zijn klas reeds uit het maximum aantal leerlingen bestaat dat was afgesproken bij het begin van het schooljaar.

In dit voorbeeld zijn er heel wat beperkingen:

- beperkte klasruimte
- verplichting van de directie
- leerlingen met gedrags- en/of emotionele problemen
-

Dit brengt heel wat problemen met zich mee:

- onveiligheid
- onmogelijkheid om op dezelfde didactische manier les te geven
- een taakbelasting die heel wat zwaarder is dan gebruikelijk
-

Tijdens de teamcoaching hebben we een oplossing gevonden voor heel wat problemen. De verantwoordelijke van dit vakoverleg heeft de beperkingen opnieuw aangekaart bij de directie.

Een oplossing die momenteel nog niet haalbaar of mogelijk is, beschouwen we op dit moment niet als een oplossing. We spreken dan over een beperking.

Soms zijn problemen het gevolg van een beperking.

+++ Problemen en beperkingen van de coach

Ook als coach krijg je tijdens je begeleidingen te maken met problemen en beperkingen. Het is voor de coach belangrijk om zijn beperkingen te kennen en stil te staan bij de problemen die dit met zich mee zal brengen.

Persoonlijk vind ik het belangrijk dat een coach ook steeds zijn beperkingen meedeelt aan de coachee of het team. Bijvoorbeeld over stemcoaching ken ik niets, hiervoor kan je beter bij een collega terecht die hierin gespecialiseerd is. Is het nuttig voor jou dat ik zijn contactgegevens doorgeef of ga je liever zelf op zoek naar een geschikte stemcoach.

Op deze manier wordt het zeer duidelijk wat de grenzen van de coaching zijn die jij aanbiedt.

Uit de praktijk (Personal coaching)

Tijdens een loopbaancoaching kreeg ik de vraag om een opstartend zelfstandige op weg te helpen. Deze persoon heeft heel wat stress omtrent zijn situatie en heeft het moeilijk om doelstellingen op korte termijn te realiseren.

- Wat zijn mijn beperkingen?

Ik kan geen financieel plan opmaken of kan hem geen advies i.v.m. zijn bedrijfje geven.

Uit de praktijk (Teamcoaching)

Onlangs had ik een intakegesprek in een organisatie met de vraag om een team leidinggevenden te begeleiden. Deze leidinggevenden waren verantwoordelijk voor verschillende afdelingen waaronder administratie, financiën, ...

- Wat zijn mijn beperkingen?

Wat betreft de inhoud (administratie, financiën, ...) kan ik geen enkel advies geven, aangezien ik hiermee niet vertrouwd ben. Deze beperking heb ik ook duidelijk gecommuniceerd tijdens het intakegesprek.

+++ Gecreëerde beperkingen

Heel wat organisaties creëren beperkingen voor hun personeelsleden en dit kan nuttig zijn. Als personeelslid bekijk je dit ook best als een beperking waarmee je moet leren omgaan. Een organisatie kan bijvoorbeeld stellen dat opvoeders steeds met twee op dienst moeten zijn. Het is mogelijk dat dit heel wat extra problemen met zich meebrengt voor de opvoeders i.v.m. het plannen van hun verlof, het aantal avonddiensten,...

Ook individuen kunnen beperkingen voor zichzelf (en eventueel hun collega's of organisatie) creëren. Bijvoorbeeld een personeelslid dat regelmatig dienstverplaatsingen doet met zijn eigen auto, kiest ervoor om zijn defecte auto niet te vervangen door een nieuwe auto. Hierdoor creëert hij een beperking voor zichzelf en zijn organisatie, waardoor er mogelijks heel wat problemen ontstaan.

+++ Vertellen over problemen en beperkingen

Ook al werken we oplossingsgericht, toch blijft het noodzakelijk dat mensen de gelegenheid krijgen om over hun problemen en beperkingen te praten. En sommige mensen vinden het belangrijk om hieraan heel wat tijd te besteden...

We luisteren naar de verhalen van de coachee of het team, niet met de bedoeling om het probleem te begrijpen of om de oorzaak te vinden van het probleem. Nee, we maken verbinding door het luisteren naar de problemen en verkennen wat de cliënt wilt.

Als coach luister je aandachtig en nieuwsgierig. Wanneer je zeer alert luistert dan ontdek je tijdens dit gesprek waarschijnlijk al een aantal krachtbronnen en kleine succeservaringen van de coachee of het team.

Ondanks het feit dat je nieuwsgierig bent en uitnodigt om het concreet te maken, beslist de coachee of het team wat hij wilt vertellen. We brengen respect op voor zijn versie van het verhaal.

Onderscheid tussen problemen en beperkingen

1. Denk eens aan iets in je huidig leven dat je niet is opgelost en waarvoor je geen oplossing kunt bedenken in de toekomst. Waarschijnlijk heb je het over een beperking...
2. Welke problemen brengt deze beperking met zich mee?

Omgaan met problemen

1. Wanneer je geconfronteerd wordt met problemen, ben je vlug in staat om jou op de doelstelling of de oplossing te richten of focus je jou eerder op het probleem?
2. Welke problemen heb jij op een succesvolle manier opgelost?
3. Hoe heb je dit aangepakt?

En als personal coach, teamcoach of hulpverlener...

1. Wat zijn jouw beperkingen in het traject dat je momenteel begeleidt?
2. Met welke problemen heb je te maken in het traject dat je begeleidt?
3. Hoe heb je last van deze problemen?
4. Op welke momenten heb je minder last van deze problemen?
5. Indien deze problemen opgelost zijn, hoe ziet de situatie er dan uit?
6. Wat heb jij dan gedaan?