



Oplossingsgericht werken: zo pas je persoonsgerichte zorg toe

Praktische tips voor in de praktijk

Whitepaper

Inhoud

1	Persoonsgerichte zorg: van visie naar toepassing	3
	Uitgelicht - Persoonsgerichte zorg	
2	Wat levert oplossingsgericht werken op?	7
	Uitgelicht - Oplossingsgericht werken: aanvulling op het medisch model	
3	Hoe werkt het? Praktische tips voor het gesprek met de patiënt	12
4	Ervaringsverhalen van zorgverleners	16
5	Oplossingsgericht werken met collega's, in je team of als organisatie	21
6	Zo helpt Mura	26



1

Persoonsgerichte zorg: van visie naar toepassing



Werk jij al persoonsgericht?

Grote kans dat je op deze vraag 'ja' antwoordt. Je biedt immers dagelijks individuele zorg en hebt oprechte interesse in de persoon tegenover je. Maar vraag je aan een patiënt: 'Heb je kunnen meebeslissen over jouw behandeling?' Dan krijg je waarschijnlijk een ander antwoord.

Ik wil wel, maar hoe dan?

Dit whitepaper is voor alle zorgverleners die interesse hebben in persoonsgerichte zorg en/of positieve gezondheid en die op zoek zijn naar praktische handvatten. Oplossingsgericht werken biedt die handvatten. In dit whitepaper vind je volop praktische tips, voorbeeldvragen en ervaringsverhalen.

Van visie naar toepassing

Steeds vaker horen we de vragen: Hoe pas ik positieve gezondheid toe in de praktijk? Hoe voer ik als zorgverlener echt een ander gesprek in de spreekkamer? Oplossingsgericht werken is hiervoor een geschikte methodiek. Het is de vertaalslag van visie naar toepassing. Geschikt voor huisartsen, praktijkondersteuners, verloskundigen, diëtisten, fysiotherapeuten en iedere andere professional die met mensen werkt.





Andere manier van samenwerken

Bij oplossingsgericht werken staat niet de vraag centraal 'waar wil je vanaf?' maar 'waar wil je naartoe?'. Hoe helpt een oplossingsgerichte aanpak je om jouw patiënten zelf te laten benoemen waar ze naartoe willen werken? En hoe help je hen om haalbare stappen te formuleren? Hoe nodig je hen uit om écht samen te beslissen over een passende behandeling of aanpak? Zodat jullie samen oplossingen bedenken die werken voor déze patiënt, in déze context, op dít moment.

Dat vraagt om een andere manier van werken. Met meer ruimte en tijd voor de persoonlijke context van de patiënt en meer ruimte voor een persoonlijke benadering. Dat werkt goed in de praktijk. Zorgverleners ervaren meer lucht in de behandeling van hun patiënten. En de patiënt komt zelf verder omdat hij meer regie krijgt over de aanpak.

Huisarts:

"Ik merkte dat ik van het probleemgerichte bedrukt raakte en dat het probleem groter werd. En dat ik bij het oplossingsgerichte vrolijker werd en me gesterkt voelde. Het is leuker en perspectiefrijker. Het blijkt dan dat er al heel veel dingen wél goed gaan. Dat is fijn."



Tip: gebruik de taxi-metafoor

Een taxichauffeur vraagt 'Waar wilt u naartoe?' en niet 'Waar wilt u vanaf?'. Bouw voort op wat werkt voor deze patiënt, in deze context, op dit moment. De patiënt is expert op het gebied van zijn eigen leven en weet wat hij voor zijn klacht of probleem in de plaats wil.



Uitgelicht

Persoonsgerichte zorg

Persoonsgerichte zorg is een concept waarbij niet iemands ziekte of aandoening centraal staat, maar de persoon zelf. En dat heeft grote impact op de interactie tussen zorgverlener en patiënt.

Het uitgangspunt van persoonsgerichte zorg is dat je samen met de patiënt beslist over passende ondersteuning en behandeling. Met daarbij veel aandacht voor de persoonlijke omstandigheden en leefstijl van de patiënt. De patiënt stelt zelf gezondheidsdoelen die hij wil bereiken. De behandeling bepaal je samen – op basis van de drijfveren en motivatie van de patiënt.

Zorgverleners die al persoonsgericht werken zeggen dat deze aanpak zorgt voor een betere relatie met hun patiënten. De consulten zijn effectiever, omdat er meer inzicht ontstaat in wat bij iemand werkt. Ook vinden zorgverleners dat persoonsgerichte zorg hun werk leuker maakt.

De drie termen uitgelegd

- **Positieve Gezondheid**
De visie dat een mens méér is dan zijn ziekte. Benadrukt de kracht van mensen en focust minder op afwezigheid van ziekte. Gaat uit van een spinnenweb met alle levensdomeinen die voor mensen belangrijk zijn.
- **Persoonsgerichte Zorg**
Het concept waarbij je zorg op maat biedt aan mensen met een gezondheidsprobleem. Als zorgverlener stel je niet de klacht centraal, maar de persoon. Je voert consulten op een andere manier waardoor een actieve rol van de patiënt wordt bevorderd en je ‘samen beslist’.
- **Oplossingsgericht Werken**
De praktische toepassing van Positieve Gezondheid en Persoonsgerichte Zorg in de spreekkamer. Oplossingsgericht Werken is geen vervanging van, maar wel een aanvulling op het medisch model en is daar in de praktijk goed mee te combineren.



2

**Wat levert
oplossingsgericht
werken op?**



Impact op de zorgverlener: meer werkplezier

De zorg is een vakgebied waar de professionaliteit én bevologenheid groot zijn. Desondanks hebben veel zorgverleners in de eerste lijn te maken met een groep patiënten die om diverse redenen lijkt vast te lopen. Bij hen is het een hele uitdaging om steeds nieuwe ingangen te vinden voor een behandeling die kan aanslaan. Dit kan veel van je vragen als zorgverlener en als mens.

Bij oplossingsgericht werken focus je niet op problemen en oorzaken, maar op oplossingen en verbetering. Veel zorgverleners geven aan dat ze hierdoor nieuwe energie halen uit de omgang met hun patiënten. Dat geldt ook voor huisarts Tessa Dijksman: “Door de oplossingsgerichte vragen en de optimistische filosofie eromheen, kreeg ik praktische handvatten voor een positievere dag. Het is echt een verschil of je met je patiënt de gewenste toekomst bespreekt en wat wél werkt, dan wat er allemaal niet lukt, of niet meer kan. Je wordt verrast door hun ideeën en hebt als behandelaar ook een leukere dag.”

Huisarts Tessa Dijksman:

“Deze oplossingsgerichte consulten kosten mij echt geen extra tijd.”

Wat zegt de wetenschap?

- De oplossingsgerichte aanpak is minstens zo effectief als andere behandelvormen.
- De patiënt krijgt meer regie over zijn of haar behandeling.
- Deze aanpak doet het bij patiënten uit lagere sociaaleconomische milieus beter dan traditionele vormen van behandeling.
- Het zorgt voor meer werkplezier en minder burn-out bij professionals.
- Op termijn kost deze werkwijze minder tijd omdat patiënten minder vaak naar het spreekuur komen.

Bron: Boek Positieve gezondheidszorg.

Oplossingsgericht werken in de huisartsenpraktijk.

Door Fredrike Bannink & Pieter Jansen



Impact op de patiënt: meer succes in de behandeling

Ook voor patiënten is de oplossingsgerichte aanpak nieuw. Zij zijn gewend in de spreekkamer vooral te praten over hun probleem of hun pijn. En 'de dokter' komt vervolgens met de oplossing.

Met de oplossingsgerichte methodiek krijgt de patiënt inzicht in wat er wél goed gaat en hoe je daarop verder bouwt. Als zorgverlener help je de patiënt benoemen wat zijn of haar gewenste toekomst is. Vervolgens bedenkt de patiënt zélf welke stappen richting dat doel voor hem of haar haalbaar zijn.

Een patiënt die zo de regie neemt over zijn of haar eigen 'behandeling' is automatisch meer betrokken. En dat maakt de kans op succes een stuk groter.

Huisarts Bart Timmers:

"Wat het niet is, is een soort positivo-aanpak. 'Zoek de zon op', 'ach, het zit iedereen wel eens tegen' of 'begin de dag met een lach'. Zo'n methodiek is het niet. Het is echt een vaardigheid. Je blijft het probleem wel serieus benaderen maar je kijkt vooral naar hoe je er een andere draai aan kunt geven."

Patiënt:

"We mogen weleens vaker stilstaan bij alles wat wel goed gaat. Dat is precies waar mijn nieuwe behandeling op gericht is: eruit plukken wat wél goed gaat. De dingen die niet goed gaan, worden vanzelf minder."





Uitgelicht

Oplossingsgericht werken: een aanvulling op het medisch model

Werken volgens het traditionele medisch model is helder: de patiënt heeft een probleem of klacht, de arts onderzoekt, stelt een diagnose en bepaalt de behandeling. Dit oorzaak-gevolg model is dominant in de manier van denken en werken in de gezondheidszorg.

Oplossingsgericht werken is geen vervanging van, maar wel een aanvulling op het medisch model. Het heeft een ander vertrekpunt: de patiënt bepaalt zelf wat zijn vraag is. De zorgverlener sluit aan bij de vraag van de patiënt en helpt hem zoeken naar mogelijkheden om zelf de gewenste situatie te bereiken. Afhankelijk van welk type patiënt, met welk type klachten je voor je hebt, kies je welke werkwijze het beste past.

Wanneer gebruik je welke aanpak?

Medisch model is geschikt

- bij relatief stabiele en voorspelbare aandoeningen
- waar oorzaak en gevolg duidelijk zijn

Voorbeelden:

- griep
- infecties
- breuken

Oplossingsgericht werken is geschikt

- bij complexe, langdurige klachten
- als een diagnose en zorgpad niet eenduidig of rechtlijnig is

Voorbeelden:

- psychische klachten (zoals depressie, burn-out)
- chronische ziekten (zoals diabetes)
- somatisch onvoldoende verklaarde lichamelijke klachten (SOLK)
- leefstijl-gerelateerde aandoeningen (zoals obesitas en hart- en vaatziekten)



Oplossingsgerichte uitgangspunten

- Het is niet (altijd) nodig de oorzaak of functie van een klacht of symptoom te kennen om deze te kunnen oplossen.
- Snelle verbetering of oplossing van het probleem is mogelijk.
- Richt de aandacht op oplossingen en mogelijkheden in plaats van op pathologie.
- Nodig de patiënt uit om in actie komen.
- Zoek naar een (kleine) positieve verandering en moedig dat aan!

Huisarts Tessa Dijkman

“Een mooi voorbeeld was een nieuwe patiënte die in alle genoemde categorieën viel, met bovendien persoonlijkheidsproblematiek. Ik vroeg haar: ‘Met al je beperkingen, waar hoop je op voor de komende periode? Waar word je blij van?’ Ze kwam met verrassende ideeën, bijvoorbeeld om te gaan reizen. Ze regelde een begeleidster die vroeger verpleegkundige was. Samen hebben we vervolgens gekeken hoe ze op conditie kon komen, om dit plan ten uitvoer te brengen.”



3

Hoe werkt het? Praktische tips voor het gesprek met de patiënt



Je kent nu de visie achter oplossingsgericht werken, weet welke impact het heeft en wat het betekent voor jouw rol. Maar hoe breng je het van dag tot dag in de praktijk? Hoe ziet een oplossingsgericht consult met een patiënt er uit? We delen onze praktische tips in vijf stappen.

1 Begin positief

- Heet de patiënt welkom.
- Als het een terugkerende patiënt is, begin met de vraag: wat gaat er beter?
- Geef nadrukkelijk een aantal complimenten gedurende het consult. Bijvoorbeeld voor alles wat jouw patiënt nu al doet. En voor alles wat hij of zij voorstelt om nog te gaan doen.

2 Stel de vier oplossingsgerichte basisvragen

- Waar hoop je op?
- Welk verschil zal dat maken?
- Wat werkt al?
- Wat zal het volgende teken van vooruitgang zijn?



Huisarts Tessa Dijkman:

“Ik heb de basisvragen letterlijk op een geeltje op mijn beeldscherm gehangen.”



3 Vraag goed door

De vier basisvragen vormen de kapstok voor een goed gesprek. Daarbinnen kun je flink doorvragen om jouw patiënt op ideeën te brengen. En om samen de positieve uitzonderingen te vinden. Denk aan:

- Wanneer is het probleem er (even) niet, of minder?
- Wanneer is het probleem er wel, maar lukt het om er anders / beter mee om te gaan?
- Wanneer is er (al) iets wat je voor het probleem in de plaats wil (gewenste situatie)?
- Wat was er toen anders? Wat nog meer?
- Wat is het verschil met nu? En wat nog meer?

4 Problemen bespreken?

Natuurlijk 'is er ook aandacht voor het probleem of de klacht waarvoor de patiënt bij je komt. En erken je ook zeker de impact van het probleem: 'Dit moet vast moeilijk voor je zijn'. Maar vervolgens geven de oplossingsgerichte vragen meer lichtheid in het consult, dan de probleemgerichte vragen die de meeste zorgverleners tijdens de opleiding hebben geleerd.

5 Sluit positief af

Spreek expliciet vertrouwen uit in de oplossing en in de eerste stappen die jouw patiënt gaat zetten.

Probleemgerichte vragen:

- Hoe is het ontstaan?
- Hoeveel last heb je ervan?
- Welke belemmeringen ervaar je?

Oplossingsgerichte vragen:

- Wat zou je weer willen kunnen?
- Wat gaat er goed?
- Op welke momenten voel je je wel goed?

Bart Timmers:

"Je gaat op zoek naar de zonnestraaltjes in het gesprek."



'Wat als de patiënt niet kan of wil veranderen?'

Oh, dat werkt toch niet...

Ik weet het niet hoor...

Ja maar...

Dat heb ik al geprobeerd...

Voor de meeste zorgverleners zijn bovenstaande uitspraken maar al te herkenbaar. En dit is precies de kern van de oplossingsgerichte aanpak. Daarbij hoef je geen adviezen te geven, sterker nog, liever niet. Overtuigen kost veel energie en levert vaak weinig op. Door oplossingsgerichte vragen te stellen, nodig je de patiënt uit om zelf anders te gaan denken. Daarmee bevorder je zijn/haar autonomie en kom je met je patiënt tot verrassende oplossingen.

Bart Timmers:

“Wat voel je je als zorgverlener verantwoordelijk voor het welzijn van jouw patiënt. Ik dacht vaak ‘het hangt helemaal van mij af’. In de eerste plaats is dat niet zo en in de tweede plaats is het heel belangrijk om de grens te herkennen en een deel bij de patiënt te laten. Natuurlijk moet je mensen wel ruimte geven om te klagen en zich te uiten: ‘geef de patiënt bakken met erkenning’. Om vervolgens over te gaan op: laten we kijken waar je naartoe wilt, wat wil je bereiken?”



4

Ervaringsverhalen van zorgverleners



Alian Bouma

Alian Bouma is huisarts in Hilversum. Zij deelt haar ervaringen met oplossingsgericht werken.

Alian past oplossingsgericht werken toe in veel consulten. “Oplossingsgericht werken is een hele praktische aanpak. Ik kan het direct, in het hier en nu toepassen op een probleem in de spreekkamer. Ik ga met mijn patiënten in gesprek over wat ze dromen en durven. En ik geef hen enorm veel applaus voor alles wat al lukt en verbetering brengt. Het is mooi om te zien hoe goed dit werkt bij patiënten die anders vastlopen. Zij gaan weer zelf aan de slag! Dat is voor mij als huisarts ook heel leuk.”



“Mijn consulten zijn vlotter, vrolijker en echt gelijkwaardig”

Richten op de toekomst

Alian deelt een casus: “Een jonge patiënte heeft twee keer een psychose gehad en kreeg vervolgens de diagnose schizofrenie. Ze vindt het lastig die diagnose te accepteren. Ik heb vervolgens met de psychiater overlegd. Ook hij gaf aan: wat heeft deze jonge vrouw te winnen met het accepteren van de diagnose, die voor haar voelt als een diskwalificatie van alles? Zo lang ze geen ziekteverschijnselen heeft, is het prima om het te laten. Ik heb dat in mijn benadering van deze patiënt meegenomen. We richten ons nu op de toekomst en ik geef haar volop complimenten. Het is voor haar nu veel minder spannend en beladen om mij te bezoeken. We zijn intussen vier jaar verder en het gaat erg goed met haar.”



‘Dat kun je niet zelf verzinnen’

Alian deelt nog een casus: “Ik sprak de moeder van een zoon met autisme. Die jongen is hoog intelligent, maar valt steeds uit bij opleidingen. Toch hebben zijn ouders hoge verwachtingen en zijn ze continu op zoek naar hulp voor hun zoon. De zoon zelf is intussen 24, werkt naar tevredenheid in een fietsenstalling en heeft geen belangstelling voor hulp. Voor de moeder is dit lastig te accepteren. Door de jarenlange moeizame gesprekken over problemen op school, is ze de verbinding met haar zoon verloren. Iets dat ze erg mist. Ik vroeg haar: wanneer had je nog wél op een fijne manier contact met je zoon? Haar antwoord: tijdens een dagje winkelen en pizza eten. Toen viel het even stil. Deze moeder kwam binnen met een lijst wensen voor haar zoon en verliet de praktijk met het inzicht om simpelweg een dagje iets leuks te gaan doen. Dat kun je onmogelijk zelf verzinnen. Niet als zorgverlener en niet als patiënt. Dat ontstaat pas in een goed gesprek over mogelijke oplossingen.”

Rechttop zitten

Alian gunt het alle collega’s om zo te werken. “Mijn consulten zijn vlotter, vrolijker en echt gelijkwaardig. De positieve vragen halen vaak de angel uit een anders moeizaam gesprek. Je krijgt het probleem niet altijd opgelost, maar dat zou je anders vaak ook niet doen. En ik heb ook niet meer de illusie dat ik álles van mijn patiënten moet weten om ze te kunnen helpen. Dat is namelijk het mooie aan oplossingsgericht werken: ook al doe je ‘niks’, je geeft jouw patiënten houvast door ze aan het stuur te zetten. Ik ben als het ware de procesbegeleider. En door ze applaus, waardering en erkenning te geven, gaan ze vanzelf meer rechttop zitten.”





Pieter Jansen

Pieter Jansen is huisarts in Gezondheidscentrum Veldhuizen in Ede. Hij is samen met Fredrike Bannink auteur van het boek 'Positieve Gezondheidszorg. Oplossingsgericht werken in de huisartsenpraktijk'.

Pieter kwam op het spoor van oplossingsgericht werken toen hij samen met collega's in het gezondheidscentrum het maatschappelijke probleem van overgewicht bij kinderen wilde aanpakken. Pieter: "In ons vooronderzoek sprong oplossingsgericht werken er echt uit. Omdat het een manier van communiceren is waarbij je mensen goed informeert en tevens laat nadenken over hun eigen keuzes."



"Het cruciale punt is wie de oplossing bedenkt"

Je leert andere vragen stellen

"Ik was al 25 jaar gewend om gesprekken te voeren vanuit het medisch model", vertelt Pieter. "Maar met oplossingsgericht werken leer je andere vragen te stellen. Met als doel het vinden van een oplossing die werkt voor déze patiënt, op dit moment. Het cruciale punt is: wie de oplossing bedenkt."

Veel gelijkwaardiger

"Bij oplossingsgericht werken nodig je patiënten uit om zélf de oplossing te bedenken. Zij zijn immers expert van hun eigen leven. Door de juiste vragen te stellen, zet je hen aan het denken over wat voor hen het beste werkt. Ik ben het gewoon gaan proberen en merkte direct dat het stellen van andere vragen een enorm verschil maakt. Voor mij als behandelaar voelt het consult minder zwaar, de samenwerking is veel gelijkwaardiger en mijn patiënt voelt zich serieus genomen."



Je bent geen psycholoog

Een misverstand dat Pieter vaak hoort, is dat oplossingsgericht werken veel tijd kost. “Veel zorgverleners vrezen dat ze in de rol van psycholoog geduwd worden en dat oplossingsgerichte gesprekken veel langer duren. Dat is niet zo, want het meeste gebeurt niet in de spreekkamer maar daarbuiten. In het consult probeer je simpelweg het denken bij de patiënt op gang te brengen.” Soms geeft Pieter een oefening mee om dat nadenken thuis verder te stimuleren. Zoals een gesprek voeren met de beste versie van jezelf of een lijstje maken met positieve uitzonderingen.

Experimenteren met jezelf

Pieter: “De originele oplossingen waar patiënten mee komen zijn het allermooiste! Een patiënte kreeg de diagnose diabetes. Omdat ze ook al hoge bloeddruk had, wilde ze dat er niet bij hebben. Ik vroeg haar: hoe ga je dat doen? Ze wilde proberen haar leefstijl aan te passen en heeft een glucosemeter aangeschaft. Toen ze bij me terugkwam, was haar suiker veel lager. Ik vroeg haar: hoe is je dat gelukt? Het bleek dat ze was gaan experimenteren. Koekjes eten en dan prikken. Dan schrok ze zich een hoedje van wat de koekjes met haar waarden deden. Ook prikte ze na het wandelen

of na een gezonde maaltijd en zag zo heel direct de impact van haar leefstijl. We adviseren patiënten natuurlijk niet om met zichzelf te experimenteren. Het was echter haar eigen idee. En voor haar werkte dit heel goed.”

Onderzoek of het bij je past

In het gezondheidscentrum volgden veel zorgverleners een training oplossingsgericht werken. Pieter: “Je bepaalt zelf bij wie en wanneer je dit inzet. Wij als behandelaars zien hoe moeilijk het voor patiënten is om te veranderen. Maar zelf vinden we het ook best moeilijk om onze manier van werken te veranderen. Het is een proces. Daarom adviseer ik: begin waar je kunt en onderzoek of het bij je past. Luister bijvoorbeeld eerst de [podcast over oplossingsgericht werken](#), of oefen elke week een andere vraag in je gesprekken. Ik weet zeker dat je andere antwoorden van je patiënten krijgt, dat je tot unieke oplossingen komt en dat het contact leuker wordt. Wat kan er mis gaan door het gewoon te proberen?”



5
Oplossingsgericht
werken met je collega's,
in je team of als organisatie



Wist je dat je ook oplossingsgericht kunt leidinggeven, overleggen en vergaderen? Je werkt namelijk niet alleen samen met je patiënten, maar ook met je collega's en binnen je team!

Ook als collega's kun je op een oplossingsgerichte manier samenwerken. Als leidinggevende kun je werken aan veranderingen binnen je organisatie en je medewerkers laten excelleren. Bij oplossingsgericht werken gaat het immers over wat er wél goed gaat. De 'positieve knop' wordt aangezet. Hoe pas je dat toe op de werkvloer?

1 Individueel, bijvoorbeeld in functioneringsgesprekken en werkoverleggen

De basisvragen van oplossingsgericht werken vormen ook een goede kapstok voor functioneringsgesprekken. Vooral in het type gesprek waar je een medewerker wilt uitdagen zichzelf te ontwikkelen. Vraag: Waar hoop je op in jouw loopbaan, waar wil je naartoe? Welk verschil zal dat maken in jouw werk en leven? Wat gaat nu al goed en waarom? Wat is een volgende stap die je kunt zetten?

Stel bij functioneringsgesprekken of werkoverleggen bijvoorbeeld vragen als:

- Wat is het beste dat je afgelopen week, maand of jaar hebt gedaan?
- Wat zouden je collega's zeggen dat het beste was dat je hebt gedaan?
- Hoe deed je dat? Hoe lukte dat?
- Wat heb je ervan geleerd?
- Wat ga je vaker doen als resultaat hiervan?





Vragen positief formuleren werkt ook wanneer een collega wat minder goed functioneert:

Vraag niet:

- Hoe is dit probleem ontstaan?
- Wat had je moeten doen?
- Zet je je wel genoeg in?
- Wat houdt je tegen?

Vraag wel:

- Wat helpt om het probleem op te lossen?
- Wat zou je anders kunnen doen?
- Hoe kun je je zo goed mogelijk inzetten?
- Wat zou een teken van vooruitgang kunnen zijn?



Apotheker en leidinggevende Jan Feenstra:

“Door oplossingsgericht werken ging ik functioneringsgesprekken heel anders in. Ik vroeg aan een van mijn medewerkers: ‘Waar ben je goed in? Waar haal je plezier uit?’ Alleen die vraag al was een eyeopener voor haar. ‘Zo denk ik nooit na over mijn werk. Ik kijk altijd naar de dingen die er niet goed gaan of die beter kunnen’, antwoordde ze. Ik bleef doorvragen: ‘Waar ben je nog meer goed in? En wat nog meer?’ Uiteindelijk noemde ze heel veel dingen en dacht ze: Ik kan best wel wat!”



2 In teamverband, bijvoorbeeld bij vergaderen en in projecten

Vergaderingen zijn in veel organisaties de plek om problemen aan de orde te stellen. Bij oplossingsgericht vergaderen daarentegen, buig je de aandacht voor problemen en knelpunten om naar focus op de gewenste situatie in de toekomst.

Begin de vergadering op een positieve manier, door medewerkers in kleine groepjes aan elkaar te laten vertellen waar ze blij mee zijn (werk of privé).

Positief beginnen vergroot de kans dat de rest van de vergadering ook positief verloopt. En stel bij elk lastig punt op de agenda vragen als:

- Wat werkt er al in de goede richting van de gewenste situatie?
- Hoe kunnen we daar meer van doen?
- Wat werkte vroeger en hoe lukte dat?
- Wat zijn de eerste stappen die we kunnen nemen?





3 Bij organisatieveranderingen

Ga er bij een verandering in een organisatie niet vanuit dat iedereen de plannen meteen toejuicht. De meeste mensen zullen waarschijnlijk (nog) niet meteen veranderingsbereid zijn. Dan doe je er goed aan veel erkenning te geven voor wat er al is, voordat je kunt kijken naar wat er anders of beter kan. 'Wat moet er in jullie team blijven zoals het is, omdat het goed genoeg gaat?' en 'Wat mag er volgens jullie niet veranderd worden?'. Hiermee benadruk je tevens de competenties van je team: 'Hoe hebben jullie dat allemaal voor elkaar gekregen?'.

Pas als er waardering en erkenning is, zal er ruimte komen om stapsgewijs veranderingen door te voeren. Kijk dan samen met jouw medewerkers naar waar jullie naartoe willen. Stel bij een veranderproject bijvoorbeeld vragen als:

- Wat werkt er allemaal al in de goede richting van het traject?
- Wat kunnen jullie doen om het gewenste resultaat van dit traject een stapje dichterbij te brengen?
- Welke sterke kanten van jezelf kun je daarbij inzetten?
- Wat kan ik als leidinggevende doen om jullie daarbij te helpen?





6

Zo helpt Mura



Dit whitepaper gaf je inzicht in hoe je met oplossingsgericht werken concreet aan de slag kunt met concepten als Persoonsgerichte Zorg of Positieve Gezondheid. Het is de vertaalslag naar de praktijk in jouw spreekkamer of organisatie. Centraal staan dan ook de concrete tips, voorbeelden en handvatten in het toepassen van oplossingsgericht werken. Wil je er meer over weten of er praktisch in getraind worden?

Mura organiseert verschillende bijeenkomsten rondom oplossingsgericht werken: inspiratiesessies, driedaagse open trainingen, incompanytrainingen en trainingen op maat. Zie pagina 28.

Huisarts Kees van der Lugt:

“Ik leerde om in consulten meer aandacht te geven aan het probleemoplossend vermogen van patiënten zelf. Mij heeft de training nieuw elan gebracht: zin om op een andere manier te kijken naar patiënten waar ik eigenlijk mee ben vastgelopen.”



Oplossingsgericht inspiratie: Luister de podcasts!

Wil je snel meer te weten komen wat oplossingsgericht werken of leidinggeven inhoudt? Luister dan deze podcasts van huisartspodcast.nl (ook te luisteren via je favoriete podcast-app: zoek naar ‘huisarts podcast’):

- [Een lichter spreekuur: oplossingsgericht werken in de HA praktijk! \(56:30 min.\)](#)
- [Oplossingsgericht leidinggeven \(48:49 min.\)](#)



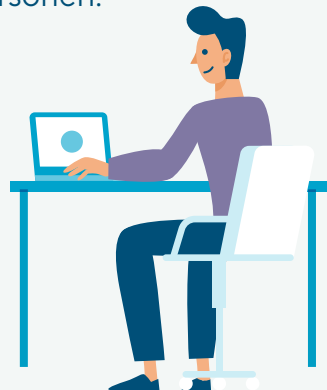
Trainingen en bijeenkomsten

Training Positieve gezondheidszorg - Oplossingsgericht werken in de eerste lijn - 3 dagen

Voor iedereen die getraind wil worden in positief en oplossingsgericht werken. De training bestaat uit een combinatie van theorie, oefenen in kleine groepjes en voorbeelden uit de praktijk en is geaccrediteerd voor diverse disciplines. Na afloop van de training heb je als deelnemer kennis gemaakt met de theoretische achtergronden en geoefend met de praktische vaardigheden van oplossingsgerichte gespreksvoering.

Inspiratiesessie Oplossingsgericht werken - 2 uur

Wil je liever eerst kennismaken met de principes van oplossingsgericht werken, voordat je deelneemt aan een driedaagse training? Mura geeft ook inspiratiesessies op locatie, voor het hele team of groepen tot 30 personen.



Training Oplossingsgericht leidinggeven - 1 dag

Oplossingsgericht werken is niet alleen een bewezen succesvolle methodiek in de communicatie met en behandeling van patiënten, maar is ook zeer geschikt voor het werken binnen organisaties en teams. Mura biedt trainingen Oplossingsgericht leidinggeven aan waarin je oefent met diverse toepassingen, zoals doelformuleringen, competentievragen, schaalvragen en motivatietechnieken. Je kunt het geleerde direct toepassen bij oplossingsgericht vergaderen, coachen, functioneringsgesprekken en voor het bevorderen van veerkracht in teams.

Training Oplossingsgericht werken voor assistenten - 1 dag

Wil jij als dokters- of apothekersassistent ook een positiever verloop van je contact met de patiënt? Zie jij ook veel patiënten die vaak bellen en veel herhaalafspraken hebben? Heb je wel eens boze of verdrietige patiënten aan de balie? Wil je weten hoe je vanuit de principes van gastvrijheid invulling kunt geven aan je werk? Dan is de eendaagse training Oplossingsgericht werken voor assistenten iets voor jou! Deze staat in het teken van oplossingsgericht werken en hospitality in de zorg.

Kijk voor het actuele aanbod op mura.nl/bijeenkomsten



Lees- kijk- en luistertips

Meer over Positieve Gezondheid en Persoonsgerichte Zorg:

- Boek: Positieve Gezondheidszorg, oplossingsgericht werken in de huisartsenpraktijk. Door Fredrike Bannink en Pieter Jansen.
- In een zet uiteen waarom je met persoonsgerichte zorg aan de slag zou moeten gaan.
- Vilans schreef dit whitepaper over persoonsgerichte zorg.
- Hier vind je filmpjes en een evaluatierapport over persoonsgericht werken.
- Bij Zelfzorg Ondersteund vind je nóg meer filmpjes over positieve gezondheid en zelfregie.
- De Raad Volksgezondheid & Samenleving geeft advies over het waarom van persoonsgerichte zorg.



Meer tips voor gesprekken met de patiënt:

- Begin een goed gesprek: een website vol tips (en ervaringen) voor een ander soort gesprek met jouw patiënt.
- Podcast oplossingsgericht werken van huisartspodcast.nl.

Meer praktijkverhalen:

- Huisarts Tessa Dijkman: “Ik gun iedere huisarts de handvatten van oplossingsgericht werken in hun toolbox”.
- Huisarts Bart Timmers: “Oplossingsgericht werken is geen ‘trucje’ maar een vaardigheid”.
- Oplossingsgerichte groepsconsulten in de verloskundigenpraktijk.

Meer over oplossingsgericht leidinggeven:

- Boek: Oplossingsgericht leidinggeven, 101 tips voor optimale samenwerking. Door Fredrike Bannink.
- Oplossingsgericht werken óók voor leidinggeven in de zorg: “Je mobiliseert denkkraft”.
- Anders communiceren binnen je team.
- Wij van wc-eend adviseren oplossingsgericht leidinggeven.
- Podcast Oplossingsgericht leidinggeven van huisartspodcast.nl.



We horen graag van je!

Wil je meer weten over oplossingsgericht werken?

Ga naar www.mura.nl, of neem rechtstreeks contact op met Susan Adam, adviseur en expert op het gebied van oplossingsgericht werken:

susanadam@mura.nl

T 06 83 69 36 45

