

---

## Probleemverkenning

---

*Wanneer iemand ons een vraag stelt zou de eerste interesse moeten zijn: Wat is zijn probleem, waar wil hij\* naartoe en wat vraagt hij aan mij? Een interesse die voor iedere winkelier vanzelfsprekend is: "Wat kan ik voor u doen?" Vaak echter wordt bij het voeren van gesprekken deze fase van "probleemverkenning" vlug afgehandeld of gewoonweg overgeslagen en richt de aandacht zich volledig op de mogelijke inhoudelijke oplossingen. Niet zelden voelt de vrager zich dan in de kou staan. Dit was niet het antwoord op zijn vraag. Hij werd niet begrepen!*

*In deze syllabus beschrijven we een methode van probleemverkenning, waarmee snel tot de kern van de zaak kan worden gekomen en die relatiebevorderend werkt.*

*De methode is gebaseerd op het model van Dynamische Oordeelsvorming®. Eerst beschrijven we wat we onder een probleem verstaan. Daarna geven we een voorbeeld van probleemverkenning. Tenslotte vatten we alles nog eens samen.*

*(\*hij/zij)*

---

### 1. Iemand stelt ons een vraag en wij ... 'helpen'

Als iemand bij ons komt met een vraag zijn we over het algemeen (te) zeer bereid de ander te helpen. Vaak denken we als adviseur aan een half oor genoeg te hebben om te weten wat het probleem van de ander is en wat de goede oplossing voor de ander is. Vooral als we specialist of vakman op dat gebied zijn. Het probleem van de adviseur is dan nog slechts: Hoe 'verkoop' ik **mijn** analyse en **mijn** oplossing? Als we als adviseur weinig tijd hebben, moet dat ook nog zo snel mogelijk.

Vaak wil dat niet lukken. Op iedere suggestie antwoordt de ander: "Ja maar ...", of: "Dat heb ik al geprobeerd". Blijkbaar passen onze analyse en onze oplossing dan niet bij het echte probleem van de vrager.

*In deze tekst worden de termen 'vrager' en 'adviseur' gebruikt in de ruime zin van het woord. Het kan dus gaan om collega's, een leerling en een leraar, een kind en een ouder, een burger en een ambtenaar, enz.*

### 2. De relatie komt scheef te staan

Als zo'n gesprek maar lang genoeg duurt, zal de vrager vermoeid en/of geïrriteerd uitroepen: "Daar heb ik allemaal niets aan; mijn probleem is ...!" Of de adviseur zal boos of vertwijfeld vragen: "Maar wat is dan je probleem?!" Op dat moment wordt weliswaar de vraag naar het echte probleem gesteld maar er is veel tijd verloren gegaan en de relatie is verslechterd. Soms zo erg, dat een verder gesprek niet meer mogelijk is. Ook komt het voor, dat de vrager ja zegt tegen zo'n aangedragen 'oplossing', maar die innerlijk niet accepteert. Men gaat dan vaak ogenschijnlijk vriendelijk, maar innerlijk boos of teleurgesteld, uit elkaar.

### 3. Wat verstaan we onder een 'probleem'?

Problemen bestaan niet los van mensen. Mensen kunnen met iets of iemand een probleem hebben. Een probleem is altijd persoons-, situatie- en tijdgebonden. Problemen hebben dus altijd een eigenaar; iemand, die het zich aantrekt. Een probleem uit zich in eerste instantie altijd als een **gevoel** bij iemand; een spanning tussen iets in de buitenwereld en de binnen- wereld van een persoon. Zo'n spanning wordt ook wel frustratie genoemd. Die spanning kan over gaan in interesse en een

vraag naar inzicht worden. "Hoe verklaar ik dit verschijnsel, deze situatie?" of over gaan in beklemming; een gevoel van: "Hier moet iets gebeuren anders gaat het fout". Beklemming kan worden tot een vraag: "Wat moet hier gebeuren?" Dus een vraag naar (een besluit tot) actie.

4.  
**Het model van  
 Dynamische  
 Oordeelsvorming**

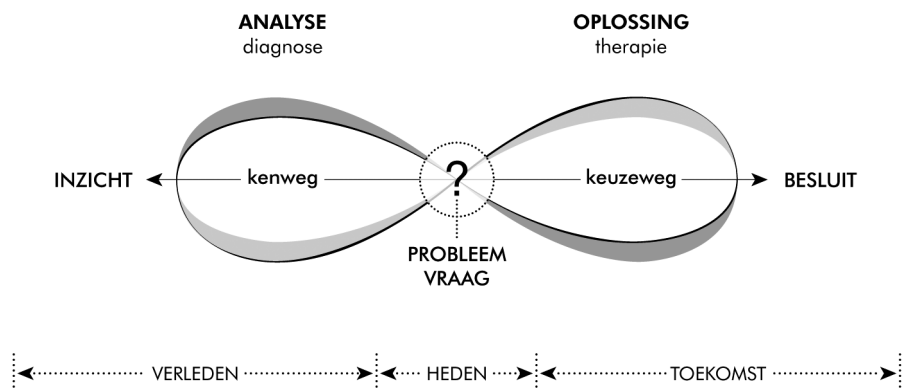
De spanning of frustratie is de energie, die tot analyse en oplossing van het probleem aanzet. De vraag geeft richting aan het proces. We onderscheiden twee mogelijke richtingen. Een richting die via interesse tot inzicht/conclusies leidt; we noemen dit de **kenweg**. En een richting, die via beklemming tot een besluit leidt; de **keuzeweg**. Op de kenweg zijn we eigenlijk bezig met de analyse van het probleem, op de keuzeweg met de oplossing ervan.



De analyse (kenweg) is het onderzoek naar de ontstane situatie en is dus verleden gericht.

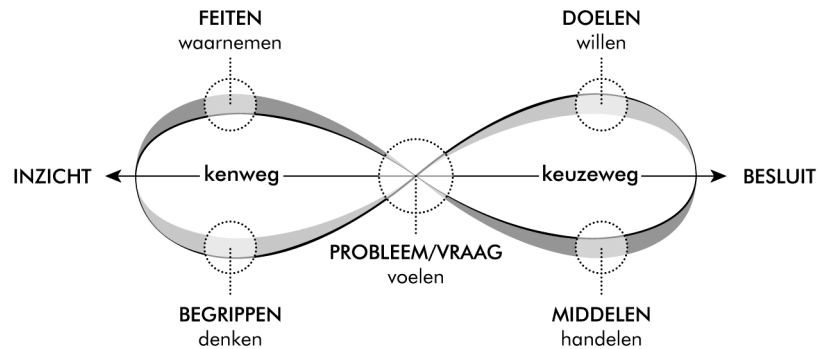
De oplossing (keuzeweg) is toekomst gericht.

Het probleem (gevoel) speelt altijd in het hier en nu, het heden.



---

Een inzicht of conclusie is opgebouwd uit twee componenten; feiten (waarnemen) en ideeën/verklarende theorieën (denken). Een besluit is ook uit twee componenten opgebouwd: doelen (willen) en middelen (handelen).



*Model van Dynamische Oordeelsvorming*

## Probleemverkenning

5.  
**Het gevoel achter de vraag**

Hoe komt het nu, dat vele (advies-)gesprekken kenmerken hebben van de in de inleiding beschreven situatie van miscommunicatie? Doordat we te snel in verklaringen en oplossingen schieten, negeren we de achter de (hulp)vraag liggende gevoelens, die de kern van het probleem vormen. De vrager voelt zich daardoor in z'n probleem niet begrepen en krijgt het gevoel van alles te 'moeten' van de adviseur.

6.  
**Communicatie vraagt om verbinding**

Goede communicatie vereist verbinding. Het heeft geen zin om al in de telefoon te praten als de ander de hoorn nog niet heeft opgenomen. Verbinding tussen mensen komt tot stand door ont-moeten. Ont-moeting kan ontstaan door stil te staan bij het probleem (=de gevoelens) van de ander, zodat mede-leven en gemeenschappelijk probleembewustzijn ontstaat. Aan mee-denken over het verleden in de analyse en mee-werken aan de oplossing voor de toekomst gaat mede-leven in het heden vooraf! De probleemverkenning is een manier om tot mede-leven ,ont-moeten en daarmee tot verbinding te komen. Het is de basis voor ieder efficiënt en effectief gesprek. Zoals we ons met de analyse op de kenweg begeven en met de oplossing op de keuzeweg, zo begeven we ons dus met de probleemverkenning op de **ontmoetingsweg**.

Van de adviseur vraagt een probleemverkenning:

- het terughouden van z'n analyses en oplossingen;
- echte interesse in de ander;
- het stellen van vragen.

7.  
**Een case als illustratie van een verkennend gesprek**

Een (aan de praktijk ontleend, voor dit doel ingekort) voorbeeld: Kees en Henk zijn collega's. Zij car-poolen dagelijks van en naar hun werk. Zij zijn op circa 10 minuten na thuis als Kees vraagt: "Henk, mag ik jou een vraag stellen; ik zit met een probleem" en zonder antwoord af te wachten gaat hij verder: "Ik heb last van de appelboom van m'n buurman en nu vraag ik me af of ik hem nu wel of niet moet vragen die boom om te hakken. Wat vind jij?"

- 
- Henk: 1) "Sinds wanneer is deze vraag voor jou actueel?" (*Vraag naar het ontstaan van het probleem - Feitenvraag*)
- Kees: "Nou, eh ... eh ... vorige week. Ik was in m'n tuin aan het werk en zag dat er bij die boom niets groeide. Gebrek aan licht denk ik."
- Henk: 2) "Wat doet dat je nu?" (*Vraag naar het probleem zelf. Gevoelsvraag.*)
- Kees: "Ik ben boos! Die ene rot boom van hem verziekt de helft van mijn tuin!"
- Henk: 3) "Dat zou ik ook zijn, maar waaròm maakt dat jóu zo boos?" (*Vraag naar opvattingen, normen, waarden, ideeën*)
- Kees: "Wat een vraag! Ik hoef toch niet alles te pikken! Ik heb toch ook recht op een tuin naar m'n zin!"
- Henk: 4) "En met het omhakken van die boom wil je dus bereiken, dat jouw planten kunnen groeien en bloeien en jij een tuin naar je zin krijgt?" (*Vraag naar het uiteindelijke doel*)
- Kees: "Ja!"
- Henk: 5) "En wat wil je nu in met gesprek met mij bereiken? Dat ik voor jou naar je buurman stap?" (*Vraag naar doel van het gesprek*)
- Kees: (Lachend) "Als dat zou kunnen ....? Nee ... ik wil een advies!"
- Henk: 6) "Hoe kan ik je het beste adviseren?" (*Vraag naar middelen/manier*)
- Kees: "... Daar heb ik nog niet zo over nagedacht. Gewoon een beetje praten."
- Henk: 7) "Wat belemmert je eigenlijk om gewoon het gesprek met je buurman aan te gaan?" (*Opnieuw een vraag naar het probleem van Kees met deze situatie.*)
- Kees: "Nou, ik woon er pas een half jaar zoals je weet. Ik heb eigenlijk nog nooit contact met hem gehad en hij staat in de buurt niet zo goed bekend. Ik ben eigenlijk bang om het bij hem aan te kaarten en ruzie te krijgen."
- Henk: 8) "Oké Kees, als ik je goed begrijp, (en **Henk vat samen**) ben je bang om je buurman te vragen de boom om te hakken opdat de ontdekte je dat door zijn boom jouw planten het niet doen en daar ben je boos over, want je vindt dat ook jij recht hebt op een bloeiende tuin. Je wil dit probleem oplossen zonder de relatie met je buurman te verstoren. Je vraag aan mij is een advies hoe dit aan te pakken. Klopt dit?" (**Henk toetst**)
- Kees: "Goh ... eh ... ja! Daarom wil ik graag met je praten." (**Kees vult aan**)
- Henk: 9) "Kees, ik weet niet of ik daar de aangewezen persoon voor ben, maar ik wil graag proberen je te helpen. Alleen ... we zijn er al en ik moet meteen door naar huis. Ik heb vanavond een vergadering, maar morgen wil ik er best met je op doorgaan. Oké?" (**Henk doet voorstel**)
- Kees: "Oké - en eh alvast bedankt. Het is me al een stuk duidelijker!" (**Kees accepteert**)

Henk/Kees: Ze geven elkaar de hand en terwijl Kees uitstapt zegt Henk: "Afgesproken, morgen dus". Kees antwoordt: "Oké prettige avond, tot morgen." (Kees en Henk spreken af)

8. **Regels voor een probleemverkenning**

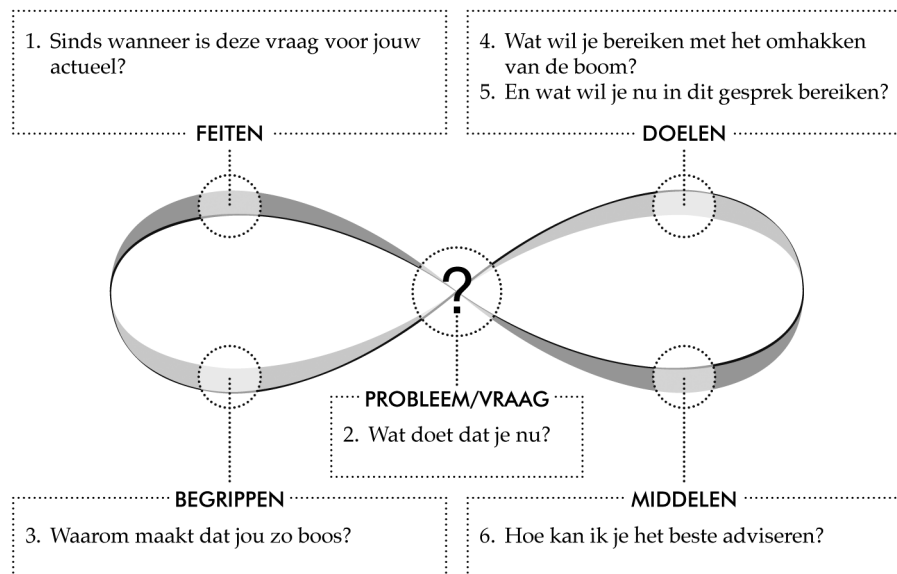
Wat halen we uit dit voorbeeld?

Het duurt slechts kort (circa 5 min.). Als een probleemverkenning langer duurt, wijst dit er meestal op, dat er al te veel inhoudelijk aan analyse en oplossing wordt gewerkt.

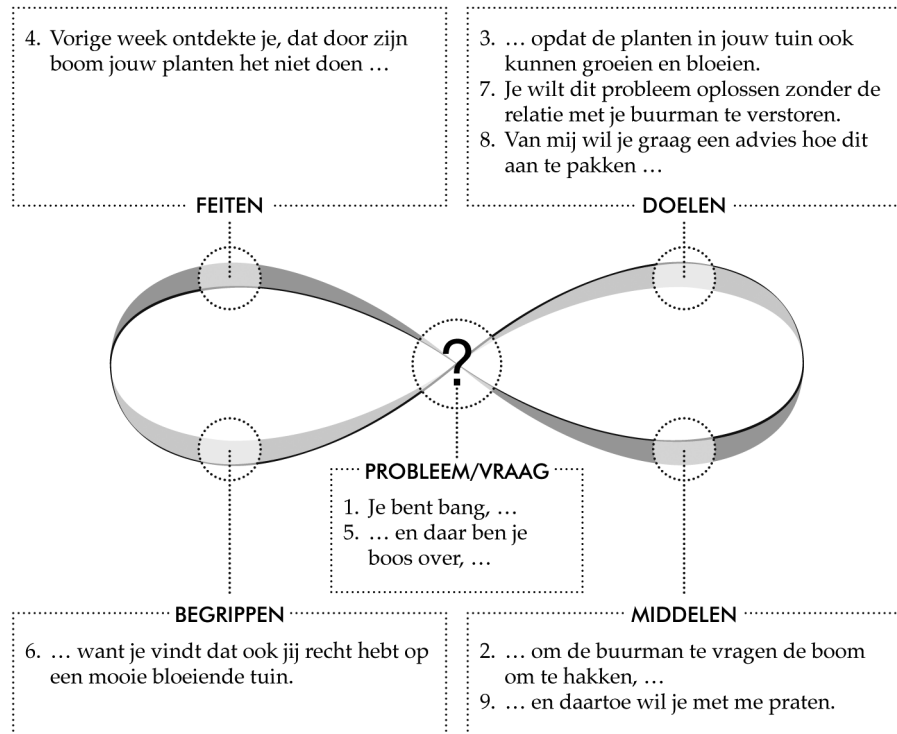
- De adviseur stelt enige gerichte vragen naar feiten, ideeën (opvattingen, normen), doelen en middelen.
- De adviseur stelt twee soorten doelen-vragen:
  - 1) Wat wil je **uiteindelijk** bereiken?
  - 2) Wat wil je **nu** in dit gesprek bereiken?
- De adviseur stelt twee soorten middelen vragen:
  - 1) Hoe wil je je **uiteindelijke** doel bereiken?
  - 2) Hoe wil je het doel van dit gesprek **nu** bereiken?
- De adviseur vraagt regelmatig naar het probleem, de gevoelens.
- Het probleem achter het probleem wordt zichtbaar. (Eerst de boosheid, later de angst om iets met die boosheid te doen).
- De adviseur vat het gesprek samen, waarbij hij van de antwoorden op alle vragen gebruik maakt.
- De adviseur toetst bij de vrager of de samenvatting klopt.
- De adviseur bepaalt of hij de capaciteiten heeft om te helpen en er de tijd voor (over) heeft.
- De adviseur sluit een 'contract' met de vrager, resulterende in een afspraak.
- De vrager voelt zich begrepen (en al een beetje geholpen). Er is binnen vijf minuten verbinding ontstaan.

9. **Het voorbeeld geplaatst in het model van Dynamische Oordeelsvorming**

Als we de belangrijkste van de voorgaande vragen van Henk in het model van Dynamische Oordeelsvorming plaatsen, ontstaat het volgende beeld.



De volgorde waarin de vragen worden gesteld, is niet belangrijk. Wel dat op alle vragen een antwoord wordt verkregen. De samenvatting van Henk ziet er, in het model geplaatst als volgt uit.



Het moge duidelijk zijn, dat ook hier de volgorde waarin de samenvattingszinnen worden uitgesproken niet belangrijk is. Wel dat het beeld uiteindelijk compleet is, d.w.z. dat zowel het probleem, de feiten, begrippen, doelen en middelen in de samenvatting aan de orde zijn gekomen.

## Probleemverheldering

### 10. Ook de vrager kan zijn vraag verkennen

Een adviseur kan door het stellen van gerichte vragen snel het probleem van een vrager verkennen. Een vrager kan evenwel door deze vragen aan zichzelf te stellen zijn eigen probleem verhelderen en het daarmee een adviseur veel makkelijker maken. Als Kees uit het voorbeeld aan zichzelf de vragen had gesteld, die Henk nu stelde, had hij Henk kunnen vragen:

"Henk ik zit met een probleem en graag vraag ik jou om advies. Vorige week ontdekte ik dat door de hoge appelboom van mijn buurman mijn planten niet groeien. Ik ben daar eigenlijk verrekte kwaad over. Ik vind niet dat zijn boom mij zo mag duperen. Maar ik durf niet goed naar hem toe te gaan om te vragen de boom om te hakken. Ik woon er nog maar kort en hij staat in de buurt niet zo goed bekend. Ik wil de relatie met hem zo goed mogelijk houden. Wat kan ik doen?"

Hiermee zou wellicht de probleemverkenning door Henk overbodig zijn geworden.

*De hierna volgende samenvatting kan dus zowel worden gebruikt door de adviseur om het probleem van de vrager te verkennen, alsook door de vrager om z'n eigen probleem te verhelderen.*

---

## Samenvatting

### Stappen bij probleemverkenning en verheldering

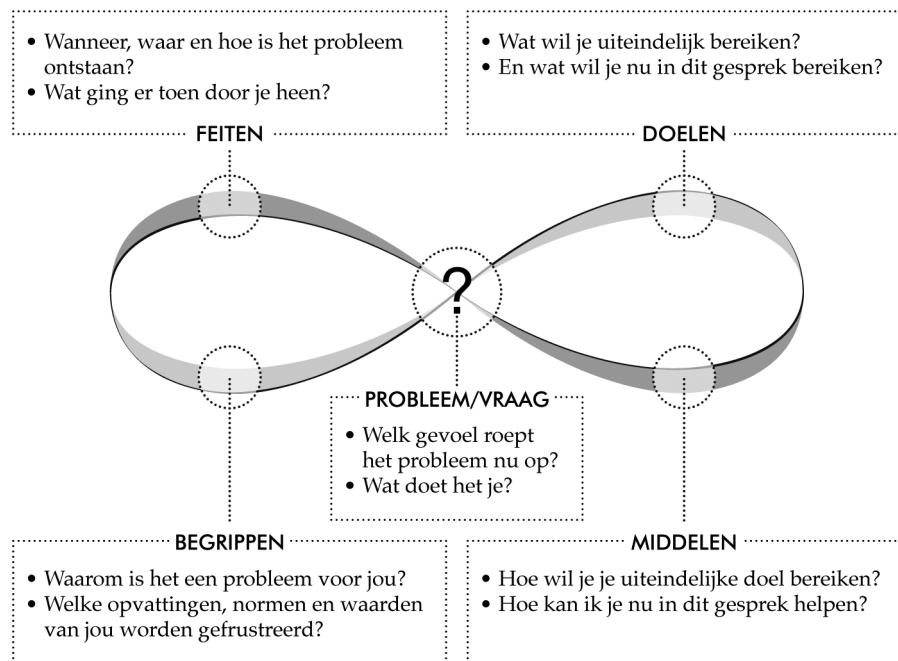
Een probleemverkenning bestaat uit vijf stappen en duurt meestal in het totaal 3 à 5 minuten. Bij complexe problemen kan dat uiteraard langer zijn. Wanneer er veel emotie is, kan eerst frustratiereductie nodig zijn.

#### Stap 1: Probleem inbrengen

De vrager brengt zijn probleem in. De adviseur luistert en ordent de informatie m.b.v. het model van Dynamische Oordeelsvorming.

#### Stap 2: Verhelderende vragen stellen

De adviseur stelt zonodig aanvullende vragen. Uiteindelijk moet er antwoord zijn op de volgende vragen.



De hier gegeven vragen zijn indicatief. In de praktijk moeten ze steeds zó worden geformuleerd, dat ze aansluiten op wat al is gezegd. Afhankelijk van het antwoord moet de vraag soms opnieuw worden gesteld of moet preciezer worden doorgevraagd. Ook de volgorde wordt door de situatie bepaald. Bij emotionele problemen zal er ook frustratiereductie moeten plaatsvinden. Uiteindelijk moet het resultaat zijn inzicht in:

- wat het probleem is (heden);
- hoe het is ontstaan (verleden);
- **wat** de vrager er in dit gesprek en uiteindelijk mee wil bereiken (toekomst);
- **hoe** de vrager het gespreksresultaat en eventueel het uiteindelijke resultaat wil bereiken.

#### Stap 3: Samenvatten

De adviseur vat in eigen woorden de informatie van de vrager samen m.b.v. het model van Dynamische Oordeelsvorming.

---

#### **Stap 4: Toetsen en corrigeren**

De adviseur toetst de samenvatting bij de vrager door te vragen: "Klopt dat?" of "Heb ik je zo goed begrepen?" Zo niet dan wordt de vrager uitgenodigd te corrigeren en/of aan te vullen. Daarna vat de adviseur opnieuw samen en toetst weer.

#### **Stap 5: Contract sluiten en afspraak maken**

Adviseur bepaalt nu of hij:

- zich capabel acht om te helpen;
- wil helpen;
- tijd heeft;
- een afspraak wil maken voor helpen op een ander moment;
- wil verwijzen naar een ander.

Ook de vrager bepaalt nu opnieuw of hij:

- het gesprek op dit moment wil voortzetten;
- een afspraak wil maken voor een ander tijdstip;
- wil stoppen.

Veelal zal na een probleemverkenning direct worden doorgedaan met het adviesgesprek of probleemoplossend gesprek. Mocht dat niet zo zijn dan wordt een afspraak gemaakt waarin aan de orde komen:

- wanneer;
- waar;
- van hoe laat tot hoe laat.

Met deze stap is de probleemverkenning klaar. Het resultaat is:

- relatie/verbinding tussen vrager en adviseur. ("Hij/zij begrijpt tenminste waar ik mee zit".)
- de vrager heeft zelf meer inzicht in het eigen probleem gekregen.

Bij de probleemverkenning is de adviseur leading. De adviseur heeft er belang bij helder te krijgen waar de vrager mee zit om te kunnen beoordelen of hij kan en wil helpen en of dat nú kan.