

NOAM basislijst oplossingsgericht werken (14): Interventies bij klanttypische interactie

Hulpvragen Stap I: Verhelderen veranderbehoefte

- Wat is het probleem?
- Wat zouden we moeten bespreken om het nuttig voor jou te laten zijn?
- Waarmee kan ik je helpen
- Waar heb je last van?
- Hoe heb je daar last van?
- In welke zin is het een probleem voor je?

Hulpvragen Stap II: Definiëren gewenste Toestand

- Wat wil je bereiken?
- Wat zou je willen in de plaats van dit probleem?
- Wat zal er zijn als het probleem is opgelost?
- Waaraan zal je merken dat het probleem is opgelost?
- Wat gaat er beter als het probleem is opgelost?
- Stel, het is x maanden later en je bent tevreden over hoe de situatie is, wat gaat er dan beter? Wat is er dan anders? Wat maakt dat voor jou mogelijk?

Hulpvragen stap III: Platform bepalen

- Op een schaal van 0 – 10, waarbij 0 de situatie is waarbij het probleem op z'n ergst is en 10 de situatie waarin het probleem is opgelost, waar sta je dan nu?
- Wat maakt dat je daar staat op de schaal?
- Wat zit er AL in dat cijfer?
- Wat heb je AL bereikt?
- Wat is er anders wanneer je één stapje hoger zou staan op de schaal?

Hulpvragen stap IV: Analyseren eerder succes / positieve uitzonderingen

- Wanneer ging het relatief goed?
- Wat is het hoogste dat je hebt gestaan op de schaal?
- Wanneer was het probleem iets minder aanwezig?
- Wanneer was de 10 al eens een beetje te zien?
- Wat ging er toen beter? Hoe kreeg je dat voor elkaar?

Hulpvragen stap V: Stapje vooruit

- Wat is bruikbaar van de positieve uitzondering?
- Wat zou een klein stapje vooruit zijn?
- Wat zou je morgen al kunnen doen?
- Hoe ziet dat stapje eruit?
- Waaraan zouden anderen kunnen merken dat je dat stapje gezet hebt?
-