

Waarom is dit model ontwikkeld?

Empathie-, coach- en communicatiemodel verbetert de dialoog en samenwerking

"OplossingsKracht voor de gewenste steun" is een empathie-, en dialooginstrument, een nieuw coach- en communicatiemodel dat op eenvoudige en positieve wijze bijdraagt aan het verbeteren van de dialoog tussen medewerkers in organisaties. Het geeft mensen meer invloed en regie op hun gezondheid en functioneren. Ingeloes Bense, directeur van De PreventieCoach en De eCoachAcademie heeft het verrassende model in 2013 ontwikkeld als basis voor training en zelf-coaching van teams in organisaties, maar ook van individuen. Het model OplossingsKracht is gebaseerd op inzichten uit de positieve psychologie. Het gespreksmodel geeft energie, vergroot initiatief en verbetert de sociale relaties op het werk. Inmiddels wordt het met succes in diverse organisaties gebruikt.

Wat biedt het model?

Empathie, sociale steun en [zelf]management.

Productiviteit en werkplezier door aandachtig luisteren, steun vragen en bieden

We bieden elkaar in organisaties niet altijd de sociale steun die nodig is. We vragen niet wat voor steun de ander van ons wil ontvangen en we hebben zelf soms ook moeite van de ander de steun te vragen die wij zelf nodig hebben. Dat komt omdat we vaak zeer selectief naar elkaar luisteren. Hoe we reageren op anderen, het gesprek beluisteren, welke steun we bieden is onder andere afhankelijk van onze, onbewuste, automatisch voorkeuren. Bewustwording van de eigen en andermans voorkeuren is de eerste stap naar beter communiceren. Je gehoord en begrepen voelen, geeft energie, veiligheid en vergroot de verbinding, we hebben meer voor elkaar over. De verkeerde steun of geen steun ontvangen in het gesprek kan negatieve gevolgen hebben zoals ruis in de communicatie, discussie, conflicten, weerstand, stress en gezondheidsklachten. Het krijgen van de gewenste steun heeft positieve invloed op de vitaliteit, het welzijn en geluk van mensen. Het model OplossingsKracht zet aan tot het zoeken naar wat de gewenste steun en hulp is. Het model draagt bij aan de bewustwording van de verschillen in reacties tussen mensen en zorgt ervoor dat mensen elkaar beter begrijpen. Oprechte gewenste aandacht voor elkaar verbindt mensen.

Wat maakt het model een empathie-instrument?

Het model maakt bewust dat er diverse soorten steun zijn, steun waar je naar en om kan vragen.

Empathie, inlevingsvermogen, de kunde of vaardigheid om je in te leven in de gedachten, gevoelens en behoeften van anderen. Een vaardigheid die belangrijk is in de omgang met mensen. Het empathisch vermogen speelt een hoofdrol bij emotionele intelligentie. Naast kennis is empathie belangrijk voor het succesvol functioneren in organisaties. Hoe medewerkers omgaan met de emoties van zichzelf en anderen is echt belangrijk. Goed luisteren en ontdekken welke steun je gesprekspartner wenst, leidt tot het samen adequaat oplossen van knelpunten, succesvolle resultaten en een prettige werksfeer. Met communiceren vanuit OplossingsKracht ontstaat een veilige dialoog waarin we elkaar zonder oordelen de gewenste steun kunnen bieden en vragen. Medewerkers kunnen zich in vertrouwen uiten, omdat er niet geoordeeld wordt: er is geen goede of foute manier om te reageren, wel de gewenste manier. Het begint bij jezelf. Wie ben ik? Waarmee reageer ik (automatisch) op anderen? Geef ik analytische, empathische, creatieve of praktische steun? Welke steun bied ik? Welke steun vraag ik aan anderen? Verplaats ik me in anderen? Daardoor geeft het model een gevoel van veiligheid, het biedt [zelf]vertrouwen en het vergroot het vermogen samen problemen op te lossen.

OplossingsKracht voor de gewenste steun© Het bieden van de vier dimensies van sociale steun

Analytische steun

Het onderzoek naar de feiten, gegevens, risico's, bedreigingen, verantwoordelijkheden.
Het in kaart brengen en overzicht bieden met een zowel taak- als mensgerichte analyse.
Het ontdekken van de betekenis.

Empathische steun

Het open en onderzoekend luisteren met echte aandacht voor de ander.
Aandacht voor de emoties, het hart luchten, stilstaan bij gevoelens, troost.
Ruimte bieden zonder oordeel, het uiten van begrip, erkenning, waardering.
Het waarderen en vieren van dat wat goed gaat, het bekrachtigen en empowerment.

Creatieve innovatieve steun

Het kiezen van het gewenste doel. Het verhelderen van behoefte en belangen.
Het uitwerken van de win - win - win. De zorg van de ander meenemen in het plan
Het maken van een energiegevend plan. Brainstormen over oplossingen en mogelijkheden.

Praktische steun

Resultaatgerichte daadkracht, tempo, zorgen voor de benodigde acties, het maken van afspraken.
Het bieden van steun in de praktijk, de sociale kaart, doen wat nodig is, handen uit de mouwen.
Het borgen van deze afspraken. Vergroten van de succeskans, het bewust kiezen voor kleine stapjes.

Competenties OplossingsKracht voor het bieden van de gewenste steun. Ingeloes Bense, De PreventieCoach. www.oplossingskracht.nl

Hoe werkt het?

Oprechte aandacht als bron van verbinding/Aandacht voor de taak en aandacht voor de relatie

In het model OplossingsKracht maken we onderscheid tussen analytische, emotionele, creatieve en praktische steun. Met het model OplossingsKracht leer je o.a. de volgende competenties:

- het uitspreken: feiten, gevoelens, behoeften, gedrag
- het bespreken: dialoog, open, zonder oordelen
- het aanspreken: onderzoekend en respectvol
- het afspreken: borging, helder en smartie

De kernvraag is hoe we elkaar in organisaties de gewenste sociale steun kunnen bieden waardoor we ons verbonden voelen in onze relatie en in onze taak.

Ben je helemaal befilterd?

Het model is behalve een empathie-, coach- en communicatiemodel ook een diagnosemodel: het geeft inzicht in persoonlijke voorkeuren, waardoor er meer begrip ontstaat voor de verschillen tussen mensen. Je ontdekt met het model OplossingsKracht de jou kenmerkende patronen in denken,

voelen en handelen. Je wordt je bewust van de filters waarmee je naar de wereld kijkt. Door deze onbewuste filters eigenen we ons bepaalde rollen toe, zoals de waarschuer, de zorgzame, de plannenmaker, de praktische. Inzicht in je automatische manier van reageren verbetert de samenwerking met anderen.

Waarom is dit het model voor zelfmanagement en coaching? Het model vergroot de eigen kracht van mensen. Ieder mens beschikt over oplossingskracht, veerkracht, veranderkracht.

Het model is geschikt voor het coachen van anderen en voor 'zelfcoaching'. Mensen worden zelf eigenaar en ontwikkelen eigen kracht. Het biedt structuur bij het oplossen van knelpunten en zet aan tot zelfmanagement: welke steun kun je jezelf bieden? Het model leert knelpunten op te lossen door het maken van een overzicht waarin je feiten, betekenis, gevoelens, doelen, mogelijkheden, wensen en risico's opneemt waarna je zelf bepaalt welke acties er verder nodig zijn. Het model biedt overzicht geeft zicht op je mogelijkheden en daarmee gevoel van grip op de situatie. De gecoachte wordt zich door dit model bewust van de eigen cirkel van invloed. Respectvol coachend wordt gestimuleerd om de eigen oplossingskracht aan te wenden: wat kan je zelf bedenken aan oplossingen? De gecoachte wordt meegenomen van probleemgericht denken naar oplossingsgericht denken. Als de doelen helder zijn, de behoeftes benoemd, wordt er samen gebrainstormd over mogelijkheden, kleine stapjes. Ten slotte worden de acties die nodig zijn om de doelen te bereiken 'smartie' afgesproken (specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realistisch, inspirerend, eigen controle). Dit vergroot enorm de slagingskans. We kiezen voor kleine stapjes en veel (zelf)bekrachtiging. Dat dat werkt, is vanuit de positieve psychologie en oplossingsgerichte coaching al bewezen.

Het wordt anders als we, voordat we reageren, checken welke hulp de ander wenst.

Elke mens heeft 'oplossingskracht' en is in staat om te leren de gewenste steun te vragen en te bieden.

Natuurlijk beschikken wij allen over de mogelijkheid om op verschillende manieren te luisteren en te reageren. In gesprekken ontwikkelen wij echter onbewust een voorkeurshouding bij het luisteren: we luisteren vanuit het 'denken', of vanuit het 'doen', of 'voelen' of 'willen'. De doener zal onbewust geneigd zijn om praktische steun aan te bieden, hij houdt van tempo en komt met een advies om iets te doen. De denker zal geneigd zijn steun aan te bieden door de feiten te analyseren en fouten en risico's te benoemen. De 'voeler' richt in het gesprek de aandacht op de mens en zijn gevoelens, hij biedt troost en warmte.

De plannenmaker ten slotte, zal geneigd zijn te komen met mogelijkheden en ideeën.

We reageren, kortom, op de automatische piloot. We nemen aan dat de ander vanuit dezelfde invalshoek reageert als wijzelf en hierdoor begrijpen wij elkaar en elkaars behoeften vaak niet. Iedereen beschikt over 'oplossingskracht', het vermogen om waar nodig begrip te tonen en adequate steun te bieden.

Wat doet de PreventieCoach?

De PreventieCoach draagt bij aan energiegevende ontwikkeling in organisaties.

Het model OplossingsKracht werd genomineerd als bewezen effectief bij werkplezier en preventie van werkstress.

Door het Nederlands Focal Point voor Veiligheid en Gezondheid op het werk en het Ministerie van SZW is De PreventieCoach uitgeroepen één van de tien genomineerde inzenders van de Goede Praktijken Competitie 'Gezond Werk is Werk Zonder Stress!'

Het gedragsveranderingsmodel draagt bewezen bij aan het welbevinden van medewerkers, werkplezier en voorkomt stress en verzuim. Bij een gehandicapteninstelling werd "De Ontwikkelcyclus OplossingsKracht" uitgevoerd, deze bestond uit begeleiding, teamtrainingen, individuele coaching en interviews voor het management, de teams en de medewerkers met stress en burnout.

Het traject was gericht op oplossingsgerichte aanpak, verbeteren van communicatie, samenwerking, zelfinzicht, bewustwording en eigenaarschap voor gezond, veilig en plezierig werken. Het begrip tussen leidinggevende en medewerker heeft invloed op stress, welbevinden en het beloop van het (dreigend) verzuim.

Resultaat: Het werken met het model OplossingsKracht heeft ervoor gezorgd dat er sprake is van een andere energie in de organisatie, knelpunten worden opgepakt, er is meer veiligheid en aandacht voor de borging. Het werkplezier kwam als doel op de agenda.

Kernwoorden: Amplitie. Dialoog. Verbinden. Empathie. Ontzorgen. Oplossingskracht. Zelfmanagement. Participatie. Soft skills.

Ontwikkelcyclus OplossingsKracht houdt o.a. in:

Dat medewerkers en leidinggevenden hun oplossingskracht, veranderkracht en veerkracht ontwikkelen. Men ontwikkelt het energiegevend samenwerken, communiceren en het pragmatisch oplossen van knelpunten.

Leidinggevenden leren coachen aan de hand van het model, zij hoeven daardoor minder opdrachten te geven en minder te controleren, omdat het model het zelfsturend en zelfoplossend vermogen van medewerkers vergroot. Zij leren in gesprek te gaan met medewerkers, zowel op individueel niveau als op teamniveau. De leidinggevenden krijgen handvatten om stress vroegtijdig te signaleren en om met medewerker(s) naar een aanpak en oplossing te zoeken.

De PreventieCoach biedt ook opleidingen toegespitst op [e]coaches, trainers, [para]medici en andere hulpverleners, die graag met "Oplossingskracht voor de gewenste steun" willen leren werken.

Concrete effecten van het gebruik van het model OplossingsKracht?

Enkele reacties van gebruikers:

"De Ontwikkelcyclus "OplossingsKracht" is gericht op het verkrijgen van kennis, zelfinzicht, attitude en professionele ontwikkeling. We hebben meerder bijeenkomsten gehad waarin we de kracht van flexibiliteit, aanpassing en een effectieve manier van omgaan met anderen ontdekken. Personeel ontdekten hun invloed en leerden het zien van kansen en de positieve kracht van zelfbewustzijn. Ze hebben hun oplossingskracht vergroot en leerden communiceren en coachen met behulp van het model OplossingsKracht".

Resultaten van de Ontwikkelcyclus OplossingsKracht

- We doen aan bronaanpak. Iedereen doet mee! Met elkaar beschikken we over veel meer oplossingskracht.
- Risico's en knelpunten worden gezamenlijk besproken en opgelost.
- In de dialoog maken we gebruik van elkaars kwaliteiten en dagen we elkaar uit om de eigen denkbeelden en oplossingen te onderzoeken.
- We spreken elkaar aan op gewenst en ongewenst gedrag.
- De leidinggevenden beschikken over meer professionele vaardigheden zoals goed luisteren, empoweren, coachen en het in de dialoog onderzoeken van mogelijkheden.
- Medewerkers nemen meer eigenaarschap voor hun eigen gezondheid, veiligheid en welzijn.
- We doen aan vroegsignalering: medewerkers melden zich met beginnende signalen en denken meer over oplossingen en te nemen acties.
- De Ontwikkelcyclus OplossingsKracht is een amplitie-interventie, het versterkt medewerkers en daagt hen uit
- de leidinggevenden ondersteunen de medewerkers in het ontwikkelen en gebruiken van hun talenten
- Medewerkers met stress en burn-out worden gecoacht, zij worden empowered in het zelf oplossen van knelpunten en het nemen van de verantwoordelijkheid voor gezond gedrag.

"Het model OplossingsKracht heeft ons als organisatie bewust gemaakt van het feit dat er ook ruimte voor dromen en toekomstplannen moet worden gemaakt in onze organisatie."

"..collegiale werksfeer, men biedt collega's meer de kans om mee te denken en hun verhaal te doen. Het team schept een werksfeer waarin men zich veilig voelt en gevoelens aan de orde durft te stellen. Het werken met het model zorgt voor meer gemeenschappelijk gedragen ideeën."

"Collega's laten zich niet zo snel tegen elkaar uitspelen. Zij lossen met gebruik van het model zaken op."

"Het is een intuïtief, begrijpelijk model, makkelijk uit te leggen aan anderen."

"Het model stopt je niet in een hokje, in tegenstelling tot vele andere modellen."

"Het model OplossingsKracht wordt gebruikt bij profielen en vacatures. Wie hebben we nodig? Iemand met een analytische kracht of juist creatief?"

"Met het team hebben we geleerd wat het concreet betekent in communicatie dat mensen verschillend zijn. Daar waar normaal frustraties zijn, kan je nu de verschillen inzetten om elkaar aan te vullen en tot grotere hoogtes te komen."

"Je begrijpt beter waarom je elkaar niet begrijpt in sommige situaties, en dat alleen al geeft ontspanning en meer begrip."

De PreventieCoach