

Probleem Oplossen

Probleem Oplossen is een gesprekstechniek om de burger te ondersteunen bij het nemen van een weloverwogen beslissing als hij/zij een probleem ervaart. Door dit steeds op eenzelfde wijze aan te pakken, vergroot je de kans dat de burger zich deze manier van problemen oplossen eigen maakt en toepast in verschillende situaties. Probleem Oplossen bestaat uit de volgende stappen:

- 1) Stel vast wat de vraag of het probleem is
- 2) Inventariseer mogelijkheden: voeg indien nodig mogelijkheden toe
- 3) Inventariseer voor- en nadelen en weeg deze tegen elkaar af
- 4) Laat de burger een (voorlopige) keuze maken
- 5) Stimuleer het uitproberen van de oplossing in de praktijk

Toelichting

1) Stel vast wat de vraag of het probleem is

Verzamel informatie over wat precies de vraag of het probleem van de burger is. Vat dit probleem samen en schrijf het bovenaan de flap. Een goede omschrijving van een probleem is kort, concreet en niet-beschuldigend. Eronder schrijf je wat de burger wilt bereiken. Dit is richtinggevend voor waar precies over gebrainstormd gaat worden.

2) Inventariseer mogelijkheden: voeg indien nodig mogelijkheden toe

Vervolgens maak je vier kolommen, waarvan de laatste smaller is dan de andere drie. In de eerste kolom komen alle mogelijkheden te staan die de burger en jij kunnen bedenken om het gestelde doel te bereiken. Er wordt gebrainstormd, wat betekent dat alle mogelijkheden, goede en minder goede, worden opgeschreven. Het beoordelen van de mogelijkheden komt later. Je vraagt goed door op de mogelijkheden die de burger noemt, zodat hij goed weet wat er allemaal bij hoort. Tevens denk je actief mee over de richtingen waarin de burger kan denken en stimuleer je hem om met mogelijkheden te komen. Af en toe vul je er eentje aan, het liefst een die de burger weer op nieuwe ideeën brengt. Gaat het om een probleem dat zich al eerder heeft voorgedaan of al langere tijd duurt, dan ga je na welke oplossingen de burger al heeft toegepast.

3) Inventariseer voor- en nadelen en weeg deze tegen elkaar af

Wanneer er een mooi rijtje met mogelijkheden is gemaakt, vraag je de burger om naar de eerste mogelijkheid te kijken. Wat zijn voor hem voordelen van deze mogelijkheid en wat zijn nadelen? Na twee of drie voor- dan wel nadelen ga je door. Slaat de burger belangrijke voor- of nadelen over, dan breng je deze in als optie. Ziet de burger dit ook als een voor- of nadeel, dan kan het punt worden toegevoegd op de flap.

4) Laat de burger een (voorlopige) keuze maken

Staan de voor- en nadelen op een rijtje, dan moet de burger tot een oordeel komen over iedere mogelijkheid. Tot dit oordeel komt hij door de voordelen en de nadelen tegen elkaar af te wegen. Het oordeel krijgt de vorm van een + of -. Vaak zal de burger ook +/- willen gebruiken en misschien zelfs ++ en - -.

5) Stimuleer het uitproberen van de oplossing in de praktijk

Belangrijk is dat Probleem Oplossen een praktisch vervolg krijgt. Hiermee merkt de burger het verband tussen het bespreken van problemen op papier en het oplossen van problemen in de praktijk. Je maakt samen met de burger een plan om de gekozen oplossing uit te voeren. Vaak zal dit aanleiding zijn voor een gedragsoefening (zie toolbox). Ter afsluiting maken jullie een afspraak over het uitproberen in de praktijk (opdracht) en spreekt je, je vertrouwen in de burger uit.

Voorbeeld 1

Fatima heeft extra huishoudelijke hulp nodig. Samen kijken jullie naar mogelijke oplossingen.

Probleem: <i>Hoe vind ik extra hulp?</i>			
Doel: <i>Ook het zware huishoudelijke werk wordt gedaan</i>			
Oplossingen	Voordelen	Nadelen	+ of -
<i>Advertenties bij de supermarkt kijken</i>	<i>Makkelijk</i>	<i>Ik ken diegene niet Duur</i>	--
<i>Aan andere vragen of zie iemand weten</i>	<i>Weet je gelijk of ze goed is, vertrouwder</i>	<i>Duur Ervaren</i>	--
<i>Mijn moeder vragen</i>	<i>Mijn moeder doet al veel. zwaar voor haar</i>	<i>Gratis ervaren</i>	+/-
<i>Nichtje van 16 vragen</i>	<i>Gezellig Vertrouwd Goedkoop</i>	<i>Onervaren</i>	++

Voorbeeld 2

De dochter van Heidi wordt vier jaar. Heidi heeft voor tussen de middag drie dagen oppas nodig.

Probleem: <i>Waar kan mijn dochter heen als ik werk?</i>			
Doel: <i>Dochter heeft opvang tussen de middag</i>			
Oplossingen	Voordelen	Nadelen	+ of -
<i>Naar overblijf op school</i>	<i>Makkelijk Niet heen en weer lopen</i>	<i>Duur</i>	-
<i>Bij buurvrouw</i>	<i>Goedkoop Weet niet of buurvrouw wil halen en brengen Lief mens</i>	<i>Mijn dochter is bang voor de hond Buurvrouw rookt in huis</i>	+
<i>Alleen met zus (12 jr) thuis</i>	<i>Goedkoop</i>	<i>Heeft haar zus geen zin in Misschien ruzie? En dan...</i>	-
<i>Oma vragen</i>	<i>Goedkoop Gezellig ook voor oudere zus Goedkoop</i>	<i>Druk voor oma drie keer per week?</i>	+/-
<i>Zelf thuis eten tussen de middag</i>	<i>Houd ik toezicht</i>	<i>Heen en weer geren Mijn baas niet blij Onrustig</i>	+/-

Moeder kiest ervoor om oma en buurvrouw te vragen en te kijken wat zij zouden willen. Misschien kunnen ze allebei een/twee dagen. N.a.v. dit overzicht gaat ze ook aan haar baas vragen of ze extra mag werken op woensdagochtend, want als dat mag, zou ze ook nog kunnen kiezen voor de overblijf.