



**De Uitzondering  
Trainingen in  
oplossingsgerichte  
communicatie**

***Stel dat in het komend jaar alles zou veranderen...  
welke 3 dingen ( binnen jouw invloedssfeer) zou je dan het liefst willen  
behouden?***

*( verschenen in de NOAM-nieuwsbrief augustus 2010)*

Toen ik onlangs deze vraag aan een team stelde wat aan het begin van een veranderingsproces stond, begonnen de teamleden gelijk te benoemen wat er goed ging en wat ze in het werk en in elkaar waardeerden. De sfeer sloeg om van gereserveerd en afwachtend naar betrokkenheid. De rest van het (eerste) gesprek ging bijna uitsluitend over deze vraag en vragen als: *wat maakt dat je deze dingen zo waardeert? En wat zou jij kunnen( blijven) doen om ervoor te zorgen dat deze dingen behouden blijven? Hoe doe je dat nu? En hoe lukt je dat? Wie of wat helpt je daarbij? Etc..*

Deze vraag is niet alleen heel bruikbaar bij organisatieveranderingen, maar ook bij de start van een training of coachingstraject. Behalve dat het belangrijke informatie geeft over wat voor de ander werkelijk van waarde is, helpt het ook om het ijs te breken en op een persoonlijke manier kennis met elkaar te maken. Iedereen heeft in meer of mindere mate de behoefte om te veranderen ( beter; efficiënter; mooier; rijker; gelukkiger ) Daarnaast hebben we ook allemaal een behoefte om de dingen te houden zoals ze zijn, zelfs als ze niet ( meer) voldoen. Wanneer je als coach; trainer of manager te snel op verandering gaat zitten krijg je onherroepelijk weerstand. Wanneer je gaat pushen terwijl iemand al aan het bewegen is, gaat diegene tegenhangen. Wanneer je teveel op behoud blijft zitten verandert er te weinig. Het is dus de kunst om met voldoende aandacht voor dat wat goed gaat en wat behouden moet worden te werken aan verandering. Werken vanuit wat er al is en niet steeds overnieuw beginnen. In veel veranderingsprocessen worden hele klassen vol kinderen met het badwater weggegooid en is anders lang niet altijd beter.

Soms ontkom je niet aan (ingrijpende) veranderingen en het verlies van zaken die men liever niet kwijt wil. Dat vraagt energie, maar vooral bereidheid en motivatie van de betrokkenen. In die situaties merk ik dat het belangrijk is om steeds het belang en de meerwaarde voor de medewerkers te belichten en te vertrekken vanuit de wensen en ideeën waar ze zelf mee komen. ( *Goud delven i.p.v. goud verkopen*)

Ook het durven loslaten van probleemdenken is daarbij belangrijk. Creëren is van een andere orde dan problemen oplossen.

Wanneer veranderingen bedoeld zijn om problemen op te lossen worden ze nog steeds door het probleem gestuurd. Ik moet dan denken aan iemand die met een bordje langs de weg staat te liften waarop staat “ *Ik wil niet naar Groningen* ” Het kan natuurlijk een interessante reis worden, maar persoonlijk bedenk ik liever waar ik *wel* naartoe wil.

Een hartelijke groet,  
Jack Weerdmeester