

*Wie heeft er een probleem?
Ik, hij, zij of wij?*



Francis Gastmans

Wie heeft er een probleem? Ik, hij, zij of wij?

Tekst en vormgeving: Francis Gastmans

Versie 5.4 - oktober 2023

© Francis Gastmans

<https://francisgastmans.com/>
francisgastmans@icloud.com

Je mag al de teksten op de website vrij gebruiken. Meer nog, het doel van het delen van mijn gedachten is dat je ze zou gebruiken om daarmee kritisch-onderzoekend je inzichten en die van anderen onder de loop te nemen. Gelieve wel respect te hebben voor het copyright en steeds mij als bron te vermelden wanneer je een stukje kopieert. Dank je

Korte teksten

'Korte teksten' zijn inleidingen, stimulerende gedachten, smaakmakers, ideeën-verspreiders, twijfel-zaaiers. Het zijn geen gedachten met een eindpunt, geen wetenschappelijk vastgelegde conclusies, geen academische teksten, wel voorlopige resultaten van mijn persoonlijk onderzoek. De inzichten, ervaringen en reflecties hebben voor mij inmiddels een bepaalde 'stevigheid'. Toch blijven ze slechts een stap op mijn nooit eindigende zoek- en vindtocht en dus kunnen de gedachten die hier staan morgen weer worden bijgeschaafd. Na wijziging krijgt een tekst een nieuw versie-nummer.

Ik denk en schrijf op de praktijk gericht, pad-vindend ¹ en voel me verbonden met enkele praktisch denkende zoekers in het oude China (Zhuang Zi, taoïsme) en in het oude India (Nāgārjuna, De Weg van het Midden).

Ik schrijf in gewonemensentaal, ik vermijd zoveel mogelijk filosofisch of technisch jargon, en tegelijkertijd let ik er op dat ik overal zorgvuldig spreek en waar nodig nauwkeurig.² Alle begrippen en woorden zijn een conventie, louter een afspraak, dus we kunnen best van mening verschillen over woorden. Daarenboven beleven we woorden anders dan een definitie aangeeft. Waar nodig zal ik verduidelijken hoe ik bepaalde woorden gebruik. Voor de verwijzing naar personen gebruik ik willekeurig 'hij' en 'zij'; dit betekent dat je die in de meeste gevallen gewoon kunt ruilen.

Iedere 'Korte tekst' kan je vlot afzonderlijk lezen en gebruiken. Om een tekst volledig te kunnen vatten is het echter vaak aangewezen om de teksten er bij te nemen waar in de voetnoten naar wordt verwezen.³

Francis Gastmans

¹ Over 'gidsen' en 'pad vinders' lees je meer in het gratis boek *Pathfinder - Samen de juiste weg vinden*

² Mijn visie en mijn uitgangspunten m.b.t. communicatie en taal vind je in de tekst *Talen en taalgebruik*

³ Wanneer er in de voetnoten staat "Lees meer in ..." slaat dit op een tekst die je vindt op mijn website: <https://franciscgastmans.com/korte-teksten/>

Inhoud

Een 'probleem', zeg je?

Wat bedoel jij met 'probleem'?	2
Liever een 'uitdaging' of een 'opportuniteit'?	3
Maar wij werken oplossingsgericht!	4
Je beleeft een 'probleem' door je gekleurde bril	5
Het maakt veel uit hoe je een situatie benoemt	7
Wat voel je bij een 'probleem'?	8
Welke behoefte ligt aan de basis?	10

Wat is een écht 'probleem'?

Geen probleem zonder probleemeigenaar	12
Een 'probleem' is een dwingende vraag	13
Een probleemeigenaar is niet noodzakelijk de 'veroorzaker'	14
Een 'probleem' bestaat niet, je creëert het	15
Een oplossing los van een 'probleem'?	16
Ben ik voor alles verantwoordelijk?	17
"Hij heeft een probleem!"	19
Kwaliteiten van een dringende vraag ('probleem')	20

Een individueel, gedeeld of gemeenschappelijk probleem?

Persoonlijk of individueel?	22
Een individueel probleem	22
Een gedeeld probleem	23
Een gemeenschappelijk probleem	24
Een gemeenschappelijk brandpunt	25

Een drone perspectief

Een ruimer perspectief	27
Eerst de situatie verkennen	29
Een dwingende vraag bewust niet oplossen	30
Aandachtzaam oplossen zonder veel na te denken	32
Zoek geen oplossing, verander de context	35
Pak gedeelde problemen samen aan	37
Los je probleem op zonder 'hulp' maar met een leermaatje	38
Look at the bright side of life	40

Bijlagen

Bijlage 1: Tweehonderd alternatieve woorden voor het woord 'probleem'	43
Bijlage 2: Waar heb ik behoefte aan?	48

Een ‘probleem’, zeg je?

Armoede in de wereld is geen probleem.

De verstoring van het klimaat is geen probleem.

Vrouwen die verkracht worden is geen probleem.

Migranten die sterven op hun tocht is geen probleem.

Ik kan het bewijzen: deze situaties worden niet opgelost.

Dit zijn allemaal ‘vaststellingen’ geen problemen.

Vaststellingen zijn louter ‘gegevens’, geen problemen.

Je kunt er over klagen, het verhaal dagelijks herhalen, dat verandert de situatie niet. Ik hoor enkel klaagzang.

Bovenstaande vaststellingen hebben iemand nodig die er een probleem van maakt!

“Ik heb een probleem met deze vaststellingen en ik laat het hier niet bij. Ik zet een stap in een andere richting, in de richting van het zoeken van een oplossing, nu.”

Op dát ogenblik is er een probleem, een écht ‘probleem’.

Zolang niemand de verantwoordelijkheid neemt om er een probleem van te maken en een oplossing te zoeken, blijft een situatie bewegen in dezelfde richting.

Dit is geen woordenspel met de woorden ‘probleem’ en ‘oplossing’. Dit is bittere ernst. Enkel de mens die een stap naar voor zet en verantwoordelijkheid neemt, zorgt voor een écht probleem en voor een ‘oplossingsweg’.

Een probleem stellen is “Neen” zeggen tegen een toestand en een grens trekken “Tot hier en niet verder. Het is genoeg geweest.” Tegelijk zeggen “Ja, dit wil ik wél” (een beeld van verandering), ook al heb je nog geen oplossing. Een écht probleem is een ‘opstand’.

*Wat bedoel jij met ‘probleem’?*⁴

Ik hoef je niet te vertellen dat het woord ‘probleem’ honderd keer per dag klinkt, in gesprekken, in vergaderzalen, op televisie, op de radio. Iedereen heeft het er over: “Dit is een probleem!” en toch weet niemand wat de ander er juist mee bedoelt. Iedereen heeft haar eigen invulling van het begrip.⁵ Dat gaat van ‘Dit is een vervelende kwestie’ naar ‘Dit dreigt uit te groeien tot een wereldramp!’

Soms gaat het over iets vervelends. Dan weer heb je het over een situatie die je onmogelijk kunt overzien. Soms wordt het gebruikt voor het uiten van onmacht, als om te zeggen: “Ik weet het niet meer.” of “Ik zie het niet meer zitten.” Soms wordt het woord gebruikt op een demagogische wijze. Dan boezemt men mensen angst in met dat woord of geeft aan dat het om iets zeer ernstigs gaat dat je persoonlijk schade kan berokkenen. Gelukkig weet net de spreker (een politicus, een politiechef of een consultant) daar iets aan te doen.

Er is niets mis met het woord op zich, alleen ... het is een hol begrip, je kunt er om het even wat onder verstaan én het verbindt je tot niets. Je kunt niet ter verantwoording worden geroepen omdat je gezegd hebt dat iets een ‘probleem’ is. Je zegt daarmee immers niet wat er écht aan de hand is en dat er écht iets moet worden aangepakt. Je uitspraak zegt evenmin min hoe jij staat in verhouding tot het ‘probleem’. “*Is dit jouw probleem en wat ga jij er aan doen?*”

Uiteindelijk is het een holle kreet. Net zoals het nietszeggend antwoord “Geen probleem.”

Wanneer je het aandachtig beluistert, blijkt het woord ‘probleem’ meestal een scherm te zijn waarachter de spreker zich verschuilt, net

⁴ Wat in deze korte tekst wordt aangereikt komt uitgebreid aan bod in het boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?*. Daarin staan oefeningen en suggesties hoe het anders aan te pakken.

⁵ Ik schrijf ‘zij’ en ‘haar’ en ‘hij’ en ‘zijn’ willekeurig door elkaar tenzij het uitdrukkelijk om een vrouw of een man gaat.

om *niet* te moeten handelen en te kijken naar het eigen aandeel en de eigen verantwoordelijkheid.

Liever een ‘uitdaging’ of een ‘opportuniteit’?

Kunnen we niet gewoon het woord probleem vervangen door uitdaging of opportuniteit? Dat klinkt toch positiever.

Dat kan je doen maar daarmee maak je de zaak niet duidelijker.

Een ‘probleem’, een ‘uitdaging’ of een ‘opportuniteit’ zijn verschillende begrippen met andere invullingen, associaties en interpretaties en ze wijzen naar drie verschillende pistes voor een aanpak.

Voel eens wat de volgende vragen bij jou oproepen.

Is een hongersnood (in Somalië, Haïti, Jemen, ...) een probleem, een uitdaging of een opportuniteit? Voor wie?

Een Palestijnse moeder in Gaza met een stervend kind in de armen, hoe benoemt zij de situatie? Wie zegt er op dat ogenblik tegen haar:

“Dit is voor jou een opportuniteit. Neem die kans!”?

Oorlogen zorgen voor een enorme stroom vluchtelingen naar vele landen. Is oorlog een probleem, een uitdaging of een opportuniteit?

Wie van de verschillende betrokkenen zal welk woord in de mond nemen?

Hoe je de situatie benoemt zal afhangen van wat jouw plaats is in dat gebeuren en met wie jij je op dat ogenblik verbonden voelt. Het maakt een hemelsbreed verschil indien het gaat om de vrouw en het kind van je Palestijnse vriend die je als vluchteling heb geholpen. En wie verdient er allemaal grof geld aan de vluchtelingen? In ieder conflict, in iedere oorlog, zijn er mensen die rijk worden.

Het gebruik van de woorden probleem, uitdaging of opportuniteit hangt af van de situatie, hoe jij je daar bij betrokken voelt en wat jouw belevingen zijn. De woorden ‘uitdaging’ of ‘opportuniteit’ *dwingen* je *niet* tot actie. Je kunt ze zien als een uitnodiging maar je mag ze ook gewoon naast je laten liggen.

In mijn visie is er pas sprake van een ‘probleem’ wanneer je de zaak

niet meer links kunt laten liggen en je je gedwongen voelt om iets te ondernemen om het te veranderen. Is er geen urgentie dan gaat het louter om een vaststelling, een klacht, een verzuchting of zo.

Maar wij werken oplossingsgericht!

Het klinkt mooi “Wij werken oplossingsgericht”, het zou wel heel erg kwalijk zijn indien je dat *niet* doet! Jezelf zo profileren door er op wijzen dat anderen ‘probleemgericht werken’ getuigt van weinig inzicht.

Even een paar vragen:

Voor welke situatie moet een oplossing worden gezocht? En wie of wat maakt het zo dringend om daar een oplossing voor te zoeken?

Hoe ben je zeker dat je voor de juiste zaak een oplossing zoekt?

Welk signaal kan jou waarschuwen dat je misschien aan een schijnprobleem werkt? Hoe werkt dat signaal? Hoe hou je het in het oog?

Wanneer ben je zeker dat de gevonden oplossing de oplossing is voor deze situatie en dit probleem (en niet voor een andere situatie)?

Ligt er volgens jou ergens een oplossing klaar die je gewoon maar moet vinden?

Wat bepaalt wat de ‘beste’ oplossing is? Wat bepaalt of een oplossing duurzaam is? Of wordt een duurzame oplossing gevormd door het efficiënt afleggen van een duurzaam proces?

Wanneer je gericht bent op ‘zoeken van een oplossing’ betekent dit dan sowieso dat je ‘oplossingsgericht’ werkt?

In welke mate ben je zeker dat je oplossing niet een nieuw probleem creëert (dat je nu nog niet ziet)? Of is dit laatste steeds het geval?

Denk bijvoorbeeld aan kerncentrales, stuwdammen, herstructureringen van bedrijven, het onethisch handelen op de aandelenmarkt en de bankencrisis. Of de manier waarop ons elektronisch afval wordt gedumpt in Afrika en Azië en daar mensen ziek maakt en het milieu vervuult.

Voor het begrip ‘oplossing’ geldt hetzelfde als voor het woord ‘probleem’: het is vaag, je kunt er alle kanten mee uit, je kunt niet ter verantwoording worden geroepen (want je meent het oh zo goed, je deed je best, zo oplossingsgericht).

Je beleeft een ‘probleem’ door je gekleurde bril

Je leeft steeds en voortdurend met een ‘gekleurde bril’ op. Alles wat je waarneemt, denkt en doet, wordt gekleurd door je ‘bril’.

De gekleurde bril is een *metafoor* voor: je overtuigingen, je uitgangspunten, je paradigma’s, de dingen die je vanzelfsprekend vindt, je waarden, je waarheden, je Waarheid, je geloof, je culturele traditie.

Het zijn zekerheden en overtuigingen die voor jou onomstotelijk vast staan en die je niet in vraag stelt of niet graag hebt dat die door anderen in vraag worden gesteld. Stuk voor stuk zijn het gedachten en ideeën waar je een sterke emotionele binding mee hebt.

Je bril kreeg zijn kleuren via opvoeding, onderwijs en socialisatie (sociale klasse, sekse, cultuur). Het zorgt voor de verschillen en gevoeligheden in taalgebruik en levensvisie. Bepaalde kleuren van je bril heb je bijgevolg gemeen met meerdere mensen in je omgeving. Sommige kleuren zijn een persoonlijke combinatie vanuit jouw levensgeschiedenis.

Je bril bepaalt de talen die je hanteert. Je bril kleurt álle definities, de invulling van alle woorden, beelden en tekens die je gebruikt. Het bepaalt je mensbeeld en je wereldbeeld. Je bril bepaalt datgene wat je belangrijk vindt en wat niet. Het zegt jou hoe jij je moet gedragen in de diverse situaties en hoe jij vindt dat anderen zich moeten gedragen. De kleuren van je bril bepalen wat ‘normaal’ is, of ‘toegelaten’, of ‘verwerpelijk’. Je bril bepaalt hoe je naar jezelf kijkt en hoe jij naar anderen kijkt, hoe je omgaat met jezelf en hoe met anderen.

Je bril bepaalt wat een ‘probleem’ is en wat een ‘oplossing’ voor jou betekent en wat jij denkt dat dit betekent voor de anderen. Je bril bepaalt hoe een probleem er uit moet zien om een probleem te zijn,

wat een oplossing is en hoe die er uit moet zien. Je bril zegt wanneer een probleem definitief is opgelost en wanneer dit duurzaam gebeurt.

Voor de ene bril is het eenvoudig (het *lijnig grondpatroon*)⁶: ‘feiten’ zijn de dingen die ik waarneem; een ‘probleem’ is een moeilijkheid die een oorzaak heeft; wanneer ik de oorzaak vind en die wegneem, is het probleem opgelost. Oplossingsgerichte regel: kijk naar je mogelijkheden om het anders aan te pakken, droom en verbeeld de toekomst wanneer je het anders zou doen, verzamel alternatieve wegen en middelen en kies de weg die zo efficiënt mogelijk naar je doel leidt.

Met een andere bril ziet de wereld er anders uit (het *systemisch grondpatroon*). ‘Feiten’ zijn zowel de afzonderlijke waarnemingen of gegevens als het patroon dat ze vormen. Een systeem is een feit en een feit is deel van een systeem. Een ‘probleem’ is een ‘verstoring’ in een systeem en los je op door een element in de dynamiek van het systeem te veranderen. ‘Problemen’ oplossen betekent hier: de dynamiek volgen die de feiten tot een systeem maakt en dan trachten die dynamiek positief te beïnvloeden.

Met nog een andere bril (het *lemniscatisch grondpatroon*) zie je dat ‘feiten’ afspraken zijn en geen ‘objectieve werkelijkheid’ is ergens buiten de mens. Het begrip ‘objectieve werkelijkheid’ betekent de menselijke werkelijkheid zo objectief mogelijk gemaakt.⁷ ‘Problemen’ zijn louter menselijke creaties. Ze worden ‘opgelost’ wanneer je de beschikbare gegevens anders ordent en benoemt of wanneer je nieuwe gegevens creëert die samen een nieuwe ‘werkelijkheid’ maken die dan als ‘juister’ of ‘verantwoord’ of ‘ethischer’ wordt ervaren én wordt aanvaard én voor ‘waar’ wordt genomen. Voor de lemniscatische bril bestaan er geen problemen en evenmin oplossingen, je creëert beide via je interafhankelijke interacties.

⁶ Lees meer over de drie grondpatronen in: *Drie grondpatronen om je leven te be-leven*

⁷ Lees meer in *Hoe je zelf feiten creëert - Vier soorten feiten*

Oplossingsgerichte houding: stel de juiste vragen, die vragen die het probleem helpen ontwikkelen tot een oplossing; ontwikkel een gezond innerlijk gesprek; vertel een nieuw verhaal en creëer zo een nieuw ‘geheel’.

Om problemen efficiënt aan te pakken is het daarom nuttig om af en toe van bril te veranderen en de zaken vanuit een ander perspectief te bekijken.

*Je kunt een probleem niet oplossen met hetzelfde denken
als dat waarmee je het hebt gecreëerd.*

(A.Einstein)

Het maakt veel uit hoe je een situatie benoemt

Hoe je een situatie benoemt (met welke woorden je de situatie schetst) maakt uit hoe jij je daarna voelt bij de situatie en wat je denkt dat een mogelijke richting is om een oplossing te zoeken. Eerst neem je waar en voel je iets (positief of negatief), daar reageer je emotioneel op en in dat proces geef je woorden aan je gevoelens. Die woorden bepalen op hun beurt hoe jij je voelt bij de situatie. Voelen, emotioneel reageren en woorden geven beïnvloeden elkaar wederzijds!

Naast het woord ‘probleem’ bestaan er honderden andere woorden waaruit je kunt kiezen die jouw gevoelens in een bepaalde situatie correcter kunnen weergeven.⁸

Een eerste stap naar ‘oplossingsgericht werken’ is bijgevolg: stap over van het *dagelijks* taalgebruik naar het *zorgvuldig* en indien mogelijk het *nauwkeurig* taalgebruik.⁹

1. De **dagelijkse taal** gebruik je voor je gewone, dagelijkse, sociale communicatie. Het is je normale manier van spreken en dat blijkt in veel gevallen voldoende voor korte boodschappen. Je hanteert

⁸ In het gratis boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?* staat een lijst van meer dan 200 andere begrippen. Je vindt ze hier in **Bijlage 1**

⁹ Lees meer over de tien kwaliteiten van taalgebruik in *Talen en taalgebruik*

daarbij een beperkte woordenschat en legt weinig nuances in je uitdrukkingen. Je dient je woorden niet te definiëren want je gebruikt 'de algemeen gekende definitie' van de woorden. Iedereen weet wat 'liefde' is of 'vrede' of een 'terrorist' of een 'file', toch? Iedereen gebruik deze woorden op dezelfde manier, toch? Of toch niet? Uiteraard niet, maar daar hou je in het dagelijks taalgebruik geen rekening mee.

2. Wanneer je **zorgvuldig communiceert**, zal je je woorden, gebaren en beelden bedachtzamer gebruiken. Dan kies je uit een uitgebreidere woordenschat. Je wikt en weegt je woorden, je nuanceert meer. Wanneer je zorgvuldig communiceert, zal je trager spreken en bewegen. Je last stiltes en pauzes in en laten toe dat er onderweg - tijdens het spreken of schrijven of uitbeelden - wordt nagedacht.
3. Je kunt daarnaast **nauwkeurig zijn** in het gebruik van woorden, tekens en uitdrukkingen. Dan zal je je woorden en tekens uitdrukkelijk definiëren of scherp omschrijven en daarbij aanvaarden dat de ander de woorden anders kan definiëren. Je besteedt zorg aan de correcte formulering van je gedachten. Je hebt nog meer aandacht voor je non-verbale communicatie. Je wikt en weegt je woorden nog bedachtzamer.

Wat voel je bij een 'probleem'?

Wanneer je iets een 'probleem' noemt, vertelt dit iets over jouw manier van reageren op een situatie of op een voorval.

Het start allemaal met jouw waarnemingen en met wat voor jou de relevante 'feiten' zijn.¹⁰ Samen met het waarnemen komen gevoelens in je op.

Het is essentieel om een onderscheid te maken tussen

¹⁰ Lees meer in *Hoe je zelf feiten creëert - Vier soorten feiten*

- a) datgene wat je je herinnert hoe de situatie aanvoelde op het moment dat het gebeurde, (*Welke gevoelens kwamen onmiddellijk in mij op toen de feiten zich voordeden?*)
- b) de gevoelens die je ervaart wanneer je er opnieuw naar kijkt, (*Wat voel ik bij de situatie in het verleden wanneer ik er aan terugdenk en de situatie terug voor ogen neem?*)
- c) je gevoelens hier en nu, nu er naar je gevoelens op de situatie in het verleden wordt gevraagd. (*Welke gevoelens ervaar ik nu, op dit ogenblik, bij de opdracht van het terugblikken?*)

Dit zijn drie verschillende perspectieven!

Telkens je terugkijkt, zijn er andere gevoelens. Daar dien je helder en zorgvuldig in te zijn. Je kunt enkel voelen in het nu, je voelt op dit moment. Er bestaan geen gevoelens in het verleden. Wel zijn er herinneringen aan gevoelens uit het verleden en met bepaalde technieken kan je die voor een deel terug oproepen. Er zijn ook actuele gevoelens die zo rechtstreeks en zo sterk verbonden zijn met gebeurtenissen dat de gevoelens uit het verleden opnieuw actueel *lijken*. Toch zijn het niet dezelfde gevoelens en is het nodig ze te onderscheiden. Neen, je hoeft ze niet te scheiden.

Je gevoelens bij iedere situatie waar je flink tegenaan loopt of je sterk bezig houdt, wijzen overwegend in een van de twee grote richtingen.

- ➔ In de ene richting voel je beklemming, ongemak, ongenoegen, frustratie, pijn, angst, onmacht, afschuw, weerzin, ademnood of iets dergelijk, met als reactie: je wilt veel minder of helemaal niets meer van dit, je wilt er van weg, je wilt de situatie vermijden, je wilt ze veranderen, neutraliseren, afbreken, vernielen, je wijst de situatie af, enz.

Je hebt een 'tegen' reactie.

- ➔ In de andere richting voel je verwondering, nieuwsgierigheid, enthousiasme, je voelt je opgetogen, sterk aangetrokken, aangenaam verrast en dergelijke, met als reactie: je wilt meer of heel

veel van dit, je wilt de situatie meer benaderen, je wilt dit verder ontdekken, onderzoeken, je wilt dit herhalen, je wilt terug naar de situatie, je verlangt er vurig naar, enz.

Je hebt een ‘voor’ reactie.

Een ‘probleem’ kan dus zowel een positief als een negatief gevoel als aanleiding hebben.

Een leidinggevende die een oplossing zoekt voor relationele spanningen in het team heeft een totaal ander ‘probleem’ dan een wetenschappelijk onderzoeker die dringend een scherpe vraagstelling moet formuleren bij het indienen van een dossier om fondsen te verwerven. Beiden ervaren onzekerheid en twijfel en liggen er 's nachts van wakker.

De sterkte van je gevoelens hangt af van de mate waarin jij je betrokken voelt. De aard van jouw persoonlijke verbinding met diegenen die er bij betrokken zijn en met de diverse elementen van het gebeuren, zet de toon van je reactie.

Welke behoefte ligt aan de basis?

Gevoelens zijn echter niet blijvend, ze komen en gaan voortdurend. Dat kan je vaststellen wanneer je even rustig gaat zitten en aandachtig je gevoelens waarneemt. Na enkele minuten, soms veel sneller, voel je iets anders. Onze primaire *emoties* leven aan de oppervlakte. Hiermee zeg ik niet dat alle *gevoelens* oppervlakkig zijn. Ik geef hiermee aan dat er diverse niveaus zijn om gevoelens te ervaren. Emoties zijn een taal en drukken op een bepaalde manier je gevoelens uit. De diverse mogelijke vormen van taalgebruik gelden ook hier. Wanneer je zorgvuldiger voelt, beleef je een situatie anders en druk je je emotioneel anders uit dan wanneer je onzorgvuldig voelt.¹¹

¹¹ Lees meer over het onderscheid tussen gevoelens en emoties in: *Medeleven Empathie Mededogen*

Wat constanter blijft dan de gevoelens en wat dieper zit, zijn je behoeften die onder je gevoelens zitten.

Een behoefte is een persoonlijk en concreet verlangen. Het is een drang om te voldoen aan iets wat voor jou op dit ogenblik waardevol is of dat jou kan helpen terug in evenwicht te komen. Het is iets waar je ‘honger’ naar hebt.

Wanneer je de neiging hebt iets een ‘probleem’ te noemen, wacht dan even en stel jezelf de vraag: Wat voel ik en naar welke behoefte in mij verwijst dit voorval in deze situatie?

Onder het gevoel dat je iets niet wilt, iets wilt stoppen, veranderen, wijzigen, oplossen, aanpakken, zit een behoefte wat je dan wél nodig hebt. Ook onder het enthousiasme dat je iets wél wilt, iets wilt ontdekken, onderzoeken of meester worden, ligt een behoefte aan de bron.

Je behoefte herkennen en erkennen is de gerichte stap naar het efficiënter aanpakken van datgene wat je wilt.

Basisbehoeften zijn bv. erkenning, autonomie, verbinding, vieren, rouwen, leren, spel, integriteit, welzijn, fysieke behoeften, controle, macht, rechtvaardigheid, zorgen voor anderen.¹²

Ieder ‘probleem’ kan je terugbrengen tot een persoonlijke, concrete, specifieke behoefte.

¹² In het gratis boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?* staat een lijst van 75 behoeften.
Je vindt ze hier in **Bijlage 2**

Wat is een écht 'probleem'?

Geen probleem zonder probleemeigenaar

Iets een 'probleem' noemen is jouw reactie op wat je meemaakt, overkomt of op wat je waarneemt. Je zet een stap verder dan het louter benoemen, vaststellen, analyseren, meedelen. Je beoordeelt en kiest.

Een 'probleem' bestaat - uit de aard van het begrip - niet zonder een 'oplossing' (al is die op dit ogenblik nog niet gekend of gevonden; zelfs al is er geen uitzicht op een oplossing).

Een oplossing is - net als een probleem - niet iets dat zomaar uit de lucht komt vallen. Iemand moet er iets voor doen. Wie? **De eigenaar van het probleem.** Wanneer jij een probleem hebt, ben jij dat!

Het slordig, dagelijks taalgebruik laat toe dat je iets een 'probleem' noemt zonder dat jij je moet engageren om er iets aan te doen. Wanneer je zorgvuldiger spreekt, is het correcter om, wanneer je je *niet* wilt engageren, te spreken van een vaststelling, een vervelende zaak, een gevoel van onmacht of iets dergelijks.

Veel autobestuurders klagen over de files op de snelweg. Dat is echter géén 'probleem', wél een vreselijk vervelende situatie. Ze zeuren er flink over; maken zich druk of zelfs kwaad in die situatie. Ze beleven die niet als hun persoonlijk probleem waar zij iets aan kunnen doen. Nochtans, iedereen kan er iets aan doen, aan zijn/haar probleem met de file!¹³

Wil iets een écht 'probleem' zijn dan heeft het een eigenaar, iemand die zegt "Dit is *mijn* probleem.", iemand die de verantwoordelijkheid neemt om er wat aan te doen. Er bestaat geen probleem zonder eigenaar. Vaststellen, klagen, zeuren en zuchten, zijn geen tekenen of uitdrukkingen dat er een probleem is of zou zijn.

¹³ Het voorbeeld van de files wordt uitgewerkt in het boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?*

Een ‘probleem’ is een dwingende vraag

Zolang je een situatie niet wilt aanpakken is het geen écht probleem. Zolang je de zaak kunt uitstellen is het geen écht probleem. Zolang je blijft zitten twijfelen, is het geen écht probleem. Je zit dan nog steeds in de modus ‘Ik zal wel zien’ of ‘Ik bekijk het later’ of ‘Ik zou wel willen dat iemand anders dit oppakt’. Zolang je een zeurende kiespijn verdraagt, is de kiespijn geen écht probleem. Enkel op het moment dat het als dringend en dwingend aanvoelt, enkel op het moment dat je de kiespijn ernstig neemt, ga je iets ondernemen.

Een écht probleem toont zich wanneer er iets wordt ondernomen om er wat aan te doen.

Waarnemingen en vaststellingen op zich geven niet aan dat het voor jou om een zaak gaat die je dringend wilt aanpakken. Ze kunnen de aanleiding vormen.

Zelfs de gevoelens die de vaststellingen in jou oproepen - frustratie, verveling, woede, enthousiasme, enz. - zijn slechts aanleiding.

De behoefte die ze in jou wakker maken, dát kan je aanzetten om te kiezen om er al of niet een dringende zaak van te maken.

Een vraag formuleren zet je uiteindelijk echt in beweging.

Om de beslissende stap te zetten naar “Ik heb een probleem, *dít* probleem en dit is *mijn* probleem!”, heb je een vraag nodig, een vraag die aanvoelt als dwingend en dringend.

Wat niet in een vraag wordt geformuleerd, hoort thuis bij het uiten van een waarneming of een vaststelling of een interpretatie of een beoordeling van die vaststelling. Door een mening uit te spreken of een kreet te laten horen of door te zwaaien met feiten en gegevens of door als een slachtoffer te klagen, hou je het bij het oude. Kies om er een écht probleem van te maken, een vruchtbare vraag en los die op. Of aanvaard dat het voor jou een vervelende zaak is dat je niet gaat oplossen maar waar jij je wél voor wilt inzetten dat anderen het oplossen. Jouw échte ‘probleem’ is dan bv. “Wie moet ik steunen

opdat die het probleem kan aanpakken?” of “Wie is er in staat het échte probleem efficiënt aan te pakken en met welke actie bereik ik die persoon?” of “Hoe zorg ik er voor dat deze politici wakker liggen van deze voor mij onaanvaardbare situatie?”

Van iets een écht ‘probleem’ maken is een keuze, de keuze van de juiste vraag, *jouw vraag*. Jij kunt niet alle problemen van de wereld oplossen, maar je wel voor vele inzetten.

Een probleemeigenaar is niet noodzakelijk de ‘veroorzaker’

Elke situatie is het resultaat van vele invloeden die op elkaar inwerken. De redenen waardoor een situatie die jij als ‘probleem’ beschouwt zich voordoet, kunnen volledig of gedeeltelijk buiten jou liggen. Er zijn situaties waarbij jouw aandeel groot is en duidelijk aanwijsbaar (bv. een ruzie met je partner). Er zijn situaties waarbij jouw aandeel van het verschijnen ervan beperkt is. Toch kan je er zodanig last van hebben dat je er voor jezelf een ‘probleem’ van maakt.

De klimaatveranderingen zijn een voorbeeld. Jij heb ze op je eentje niet veroorzaakt, toch kan je de situatie als een ‘probleem’ beschouwen en de verantwoordelijkheid op je nemen en stellen “Ik heb een probleem met déze situatie. De opwarming van de aarde is daarom ook mijn probleem. Ik wil mee verantwoordelijkheid dragen voor een oplossing, ik wil mee ijveren om het op te lossen.”

In het lijnig denken¹⁴ beschouw je een probleem als het effect van een duidelijke oorzaak (oorzaak—gevolg denken). In het systemisch denken beschouw je een probleem als het effect van een systeem van oorzaken en condities. Vanuit het lemniscatisch denken bestaan er geen problemen zonder dat iemand een ‘probleem’ creëert.

¹⁴ Over het onderscheid tussen *lijnig*, *systemisch* en *lemniscatisch denken* lees je meer in *Drie grondpatronen om je leven te be-leven*

Een 'probleem' bestaat niet, je creëert het

Enkel wanneer iemand de verantwoordelijkheid op zich neemt voor een situatie, die situatie benoemt als 'mijn probleem' én de verantwoordelijkheid op zich neemt voor het zoeken en vinden van een oplossing, groeit er een dwingende vraag naar een oplossing.

Verantwoordelijkheid nemen voor de vraag betekent tevens dat je verantwoordelijkheid neemt voor het antwoord. Dat betekent niet dat jij op je eentje de zaak moet aanpakken. Het betekent wél dat je de zaak niet loslaat tot je een afdoend antwoord hebt gekregen. Het betekent dat je wegen zoekt en mensen en middelen aanspreekt om een antwoord te vinden. Het betekent dat je aanspreekbaar bent voor de oplossing, dat je ter ver-antwoord-ing kunt worden geroepen.

"Ik zal het probleem wel aanpakken wanneer het zich aandient en ik het zie.", zei een politicus. Dat was flink misleidend en demagogisch. Men kan immers geen 'problemen' zien, men ziet enkel 'feiten', 'vaststellingen'. Of die feiten een dwingende vraag oproepen ... dat is een keuze, een persoonlijke keuze! Het ware correcter geweest wanneer hij had gezegd: "Wat ik op dit ogenblik vaststel, vormt voor mij geen probleem, misschien wel voor anderen maar niet voor mij."

Een dwingende vraag word je je bewust. Het is een persoonlijke keuze! Dit vraagt een grote zin voor verantwoordelijkheid, moraliteit en ethiek.

Om je bewust te kunnen worden van een dwingende vraag stel je je morele en ethische vragen zoals:

Wat hebben deze feiten met mij te maken en wat heb ik te maken met deze feiten?

Wat zegt mijn 'geweten' wanneer ik deze feiten naast mij leg?

Tot hoever reikt mijn verantwoordelijkheid?

Welke gevolgen heeft het voor de mensen die erbij betrokken zijn wanneer ik niet inga op deze feiten?

Hoe ontwikkelt de situatie indien niemand iets onderneemt?

Hoe verhoud ik me tot de mensen (die ik meestal niet ken) die dan last hebben van de gevolgen?

Een oplossing los van een ‘probleem’?

Het gebeurt vaker dat op een creatieve manier een ‘oplossing’ wordt gevonden die ogenschijnlijk los staat van wat men bij het begin als het ‘probleem’ definieerde. “Zie je wel dat je je niet moet bezighouden met het formuleren van het probleem!”

Zonder steun van een leermaatje of begeleiding van een professional is de kans groot dat je vertrok met een schijnprobleem. Het échte probleem lag op een andere plek.

Het vraagt wat inspanning maar wanneer je het volledige proces documenteert (wat weinig mensen doen) en daarna nader bekijkt blijkt dat je slordig was met het formuleren van het probleem of dat je niet hebt gezien dat je ‘probleem’ - je dwingende vraag - tijdens het proces veranderde.

Mijn ervaring leert me: de vraag waarmee iemand bij mij komt is nooit de vraag waar het werkelijk om gaat, het is de vraag ‘om binnen te komen’, het is een ‘vriendelijk’ geformuleerde vraag. Binnen het half uur is de dwingende vraag minstens een of twee keer veranderd. Bij het geleidelijk dieper ingaan op gevoelens en behoeften komt vaak een dwingende vraag op tafel die een volledig andere inhoud heeft dan de eerste vraag. Indien het transformatieproces niet aandachtzaam wordt gevolgd, zie je niet wat er werkelijk aan de hand is.

Een verhaaltje

Een man loopt s’avonds naar huis en ziet Nasrudin op zijn knieën onder een lantaarnpaal naar iets zoeken. “Nasrudin, wat ben je aan het zoeken?” vraagt de man. “De sleutel van mijn huis.” De man besluit Nasrudin te helpen en al snel zitten ze samen op handen en voeten te zoeken. Na een tijdje vraagt de man “Waar ben je de sleutel precies verloren?”. “Ergens in

mijn huis” antwoordt Nasrudin. Waarop de man verbaasd vraagt waarom hij dan hier onder de lantaarnpaal aan het zoeken is. “Omdat het donker is in mijn huis.”

Plots roept Nasrudin “Ik heb de sleutel gevonden!”. Hij loopt er mee naar zijn huis maar de sleutel past niet op zijn deur. Door al het lawaai zijn de buurtbewoners naar buiten gekomen. “Maar dat is mijn sleutel.” zegt een buurman die naast Nasrudin is komen staan. Ja, de sleutel past op zijn voordeur. “Nasrudin, hoe kon jij weten dat ik mijn sleutel was verloren? Jij bent een geweldig man.”

(Dit tweede stuk hoort niet bij het oorspronkelijke verhaal maar vertel ik er bij omdat dit verloop zich vaker voordoet dan we denken.)

De kunst van het duurzaam oplossen start met het creëren van een écht en vruchtbaar probleem.

Ben ik voor alles verantwoordelijk?

Ben ik verantwoordelijk voor de verstoring van het klimaat?

Aan alles wat je doet, aan al je keuzes hangt verantwoordelijk zijn voor de gevolgen vast. Het baat niet om te zeggen dat je dat niet wist. Je kunt je nooit afwenden van het feit dat je samen met de keuze van een actie je tevens de gevolgen en de bijhorende verantwoordelijkheid hebt gekozen. Een ‘actie’ is alles wat je doet én niet doet, zegt én niet zegt, uit én niet uit.

Wanneer je iets koopt (consumeert) heeft dat zeer veel gevolgen, zelfs op het niveau de wereld. In de meeste gevallen is het onmogelijk om te achterhalen wie er allemaal betrokken is bij het kledingstuk dat je koopt of het voedsel in je supermarkt. Dat neemt niet weg dat jouw gedrag mee de gevolgen bepaalt. Iedere consument is betrokken bij de ganse keten. Een enkele consument kan die keten niet wijzigen maar tienduizend consumenten kunnen dat wel.

Je bent verantwoordelijk voor alles wat je waarneemt, voelt, denkt en doet, hoe groot ook de beïnvloeding is door anderen en door de context. Verantwoordelijkheid is geen molensteen die om je hals hangt wél een teken van de ernst van jouw verbinding met je familie, je collega's, je medemensen en je gemeenschap; jouw verbinding met het leven.

Verantwoordelijkheid is steeds een persoonlijke aangelegenheid, zelfs al kun je terecht wijzen op gedeelde of gemeenschappelijke verantwoordelijkheden. Denk bv. aan gescheiden ouders die beslissingen nemen in hun gedeelde en/of gemeenschappelijke zorg voor hun kinderen.

Het begrip 'verantwoordelijkheid' gebruik ik als volgt:

- Ik ben ten allen tijde aanspreekbaar en bereid om een degelijk antwoord te geven, om ter ver-antwoor-ding te worden geroepen voor wat ik doe en niet doe.
- Ik beantwoord alle vragen en tegenwerpingen.
- Ik zorg voor transparantie rond wat ik doe en hoe ik het doe.
- Ik geef rekenschap van wat ik heb besloten en beslist.
- Ik ben steeds bereid om te luisteren naar feedback.
- Ik voel hoe ik via de verantwoordelijkheid mij verbind met iedereen die betrokken is bij de situatie en druk mijn verantwoordelijkheid uit via mijn zorg voor die verbindingen.
- Ik neem mijn verantwoordelijkheid door de gevolgen te dragen van mijn beslissingen, zelfs indien ik deze gevolgen niet kende op het ogenblik van mijn beslissing.

Misschien kan de vijftienjarige Greta Thunberg, de Zweedse klimaatactiviste, je inspireren. In de zomer van 2018 besloot ze om tot aan de parlementsverkiezingen op 9 september 2018 elke schooldag te staken en met een spandoek buiten het Zweeds parlement post te vatten om aandacht te vragen voor de dreigende klimaatverandering. Na de verkiezingen staakte ze iedere vrijdag.

“Ik doe dit tot de politici de voorwaarden van het Akkoord van Parijs naleven”, zei ze. Was dat naïef? Wat heeft dit individu bereikt door te stellen dat ze een probleem heeft met hoe politici omgaan met het klimaat? Wat heeft ze bereikt vanuit haar positie als vijftienjarige scholier?

“We hebben al dertig jaar pep-talk en positieve praatjes gehoord. En sorry, maar het is nutteloos. Had het geholpen, dan waren de emissies nu al gezakt – en dat is niet het geval.”¹⁵

“Hij heeft een probleem!”

Soms stel je vast dat de ander iets niet ziet waarvan je meent dat dit voor die ander een probleem zou moeten zijn. Soms zou je willen dat de ander de zaken als een dwingende vraag aanpakt. Soms zou je willen dat de ander ziet dat hij een probleem heeft!

Wat is jouw dwingende vraag bij die vaststellingen? Heb jij op dat ogenblik een dwingende vraag met wat jij ziet dat de ander niet ziet? Heb jij een vraag bij de vaststelling dat de ander niet doet wat jij zou willen dat hij doet?

Wat is dan jouw dwingende vraag? Hoe dringend en dwingend is de vraag? Of gaat het snel weer voorbij?

Wat is eigenlijk jouw probleem dat hij niet ziet wat jij ziet (meent te zien)?

Welk van jouw uitgangspunten wordt er geraakt indien je de zaken zou laten zoals ze zijn? Wat is je werkelijke behoefte?

Wat is jouw verhouding met de feiten die de ander niet ziet?

Waar voel jij je voor verantwoordelijk en waar voor niet?

Formuleer dan je eigen dringende vraag ‘(probleem)’.

¹⁵ Greta Thunberg op de TED-conferentie van 24 november 2018 in Stockholm

Kwaliteiten van een dringende vraag ('probleem')

Alvorens iets te ondernemen in de richting van een oplossing, stel je jezelf de vraag: "Voldoet mijn dwingende vraag aan deze criteria?"

Je hebt al deze kenmerken nodig om te kunnen spreken van een écht 'probleem' dat je hebt omgezet in een *scherp geformuleerde, oplossingsgerichte, dwingende vraag*.

1. Het is een **open** vraag
Ik kan de vraag niet met 'ja' of 'nee' beantwoorden
2. Ze is **persoonlijk**, ze staat in de ik-vorm
Ik neem eigenaarschap voor deze vraag
3. Ze staat in de **tegenwoordige tijd**
Ik zeg hiermee dat het probleem zich nu stelt
4. Mijn werkwoord heeft een **actieve vorm**
Ik ga een actie ondernemen, iets aanpakken
5. Ze klinkt **dwingend** en **dringend**
Ik kan het niet meer uitstellen, ik móét in actie komen
6. Het is een erg **concrete** vraag
Ik zeg helder waar het over gaat en wat ik wil
7. Ze is zo **kort en bondig** mogelijk
Ik heb alle onnodige woorden en bijzinnen geschrapt
8. Ze is **confronterend**, noemt man en paard
Ik ga het pijnpunt niet uit de weg, ik wijs naar de kern
9. Ik heb gelet op een **zorgvuldige taal**
Ik heb de gepaste woorden gekozen, ze verwoorden duidelijk waar het om gaat
10. Het is een **realistische** vraag
Ik kan deze vraag uitwerken binnen mijn cirkel van invloed

11. Ik heb ze **oplossingsgericht** geformuleerd
Ik zie duidelijk het doel waar ik naartoe wil, ze verwoordt wat ik wél wil (niet wat ik niet wil)
12. Ze klinkt **waarderend** en maakt me enthousiast
Ik kan hiermee mezelf en anderen positief stimuleren

Een individueel, gedeeld of gemeenschappelijk probleem?

Persoonlijk of individueel?

Je dient een onderscheid te maken tussen de begrippen ‘individueel’ en ‘persoonlijk’.

‘Individueel’ verwijst naar het aantal personen dat betrokken is. Individueel is bijgevolg anders dan een duo, een trio, een groep, een team, een organisatie. Een individuele case gaat om één persoon.

‘Persoonlijk’ wijst naar de aard van de verhouding, de aard van de relatie. Tegenover ‘persoonlijk’ staat ‘onpersoonlijk’.

Alle problemen zijn persoonlijk. Een dwingende vraag is daarom steeds persoonlijk, je engageert je om ze op te lossen en neemt je verantwoordelijkheid.

Er doen zich twee situaties voor waarin de opmerking rijst of het wel om een *individuele* vraag gaat: wanneer er sprake is van een *gedeelde* dwingende vraag of van een *gemeenschappelijke* dwingende vraag.

Een individueel probleem

Iedere dwingende werkvraag is per definitie een persoonlijke én een individuele werkvraag. Er bestaan geen dwingende vragen (échte problemen) die niet verbonden zijn met een individu, met een mens. Steeds is er een individuele eigenaar. De start voor het aanpakken van een dwingende vraag en voor het vaststellen hoe de relatie is met diegenen die betrokken zijn, is het bewustzijn:

1. "**Ik** heb een dwingende vraag" of beter "**Ik kies** er voor om een dwingende vraag te hebben bij deze situatie.”,
2. "Dit is **mijn** dwingende werkvraag: ... (een heldere vraag)“,
3. "Ik stel me op als **verantwoordelijk** voor het zoeken en vinden van een duurzaam antwoord.”

“Deze dwingende werkvraag heb ik alleen. Ik ben de eigenaar. Ik ben de enige die verantwoordelijk is voor een antwoord dat werkt.”

Een gedeeld probleem

Er zijn heel wat situaties waarin je een dwingende vraag hebt en waarbij je tegelijk kunt vaststellen dat iemand anders een gelijkaardige dwingende vraag heeft. In dat geval hebben jullie een gedeelde dwingende vraag.

Een voorbeeld: ik ben leidinggevende en merk dat een medewerkster veelvuldig thuis blijft wegens 'ziekte'. Ik zie wel dat haar thuissituatie daarbij een zeer belangrijke factor is. Tijdens een opleiding ontmoet ik een leidinggevende die me vertelt over een medewerker met net dezelfde kenmerken als mijn medewerkster. Dat doet me deugd. Oef, ik ben niet alleen met zo'n vervelende, lastige situatie! We bekijken de zaak samen, wisselen ervaringen en informatie uit en steunen elkaar in het vinden van een oplossing. Toch is *mijn* dwingende vraag niet zijn dwingende vraag, en evenmin omgekeerd. We hebben een gedeelde dwingende werkvraag. Ik ben en blijf verantwoordelijk voor het oplossen van mijn vraag maar niet voor het oplossen van zijn vraag en vice versa!

Wanneer ik terug op de werkplek ben en ik deel mijn vraag met mijn assistent die samen met mij een oplossing gaat zoeken voor de situatie, delen hij en ik een zorg en een persoonlijke vraag. Of creëren we een gemeenschappelijke vraag? (zie verder)

"Ik ben de eigenaar van mijn dwingende werkvraag. Dat is mijn verantwoordelijkheid. Er zijn wel anderen die een gelijkaardige dwingende werkvraag hebben. Ik deel met hen deze vraag. Nog steeds moet ik mijn vraag zelf aanpakken en zij hun vraag.

Ik blijf verantwoordelijk voor mijn dwingende werkvraag en zij blijven verantwoordelijk voor hun vraag. We kunnen echter veel van elkaar leren en elkaar steunen!"

Een gemeenschappelijk probleem

Een gemeenschappelijke dwingende vraag is die situatie waarin twee of meer personen ...

- zich bewust zijn van hun individuele dwingende vraag en die helder formuleren,
- hun individuele dwingende vraag in het midden leggen,
- tot de vaststelling komen dat het telkens om dezelfde dwingende vraag gaat,
- tot een gemeenschappelijke probleemstelling willen komen = een scherpe formulering van hun gemeenschappelijke dwingende vraag
- akkoord gaan dat ze *samen* verantwoordelijk zijn voor die dwingende vraag én voor het vinden van een duurzaam antwoord én voor het uitwerken van dat antwoord én voor de gevolgen.

Dit lijkt eenvoudig maar in werkelijkheid is het best moeilijk: ieder noteert eerst zijn individuele dwingende vraag en pas daarna legt je de formuleringen bij elkaar en kan je vaststellen of dit echt gemeenschappelijk is. In de meeste gevallen heeft ieder toch een ander ‘probleem’ met de situatie. Zelfs indien je vaststelt dat het over hetzelfde probleem gaat, dan nog is er geen gemeenschappelijke dwingende vraag indien je niet akkoord gaat om *samen verantwoordelijk* te zijn voor het vinden van een oplossing én de uitvoering ervan. Dit houdt niet in dat je samen moet ondernemen. Je bent samen verantwoordelijk voor welke oplossing wordt gekozen en de uitvoering ervan en de resultaten én de effecten! Je zult samen moeten *beslissen*, niet enkel besluiten!¹⁶

¹⁶ *Besluiten* is een (voorlopige) conclusie trekken, een (voorlopig) punt zetten als afronding van een proces van wikken en wegen. Besluiten heeft daarom wens-karakter, intentie-karakter. Daar blijft het bij. Een besluit kan morgen worden gewijzigd. *Beslissen* betekent dat je werkelijk de stap zet naar de actie, dat je de intentie van een besluit omzet in een actie, dat je een besluit nu omzet in een gerichte daad én je er verantwoordelijkheid voor opneemt. Een beslissing kan niet worden gewijzigd enkel aangevuld door een nieuwe beslissing. Lees meer in *Besluiten of beslissen?*

“Deze dwingende vraag is niet van mij alleen. Anderen bekennen zich expliciet tot mede-eigenaar. Wij verklaren ons samen verantwoordelijk voor de oplossing, zowel de keuze van de oplossing als de uitvoering. We moeten dit samen aanpakken. Ik kan dit niet oplossen zonder de anderen. Ik erken de anderen als volwaardige mede-eigenaar.”

"Wij hebben een probleem!" is een uitspraak die in 90% van de gevallen ten onrechte wordt gebruikt. In de meeste gevallen gaat het om verschillende individuele dwingende vragen of om een gedeelde dwingende vraag. Niet zelden is het een uitspraak van iemand die zijn vraag niet wil zien als een persoonlijke vraag, als 'van mij alleen' of die zijn vraag wil doorschuiven naar anderen.

De meeste dwingende vragen zijn individuele of gedeelde vragen. Het is moeilijk om een gemeenschappelijke dwingende vraag te formuleren. Ik kan anderen niet dwingen om mede-eigenaar te zijn. Cruciaal is het helder krijgen wie er ‘mede-eigenaar’ is van de vraag en wie niet. Wie zijn *samen* de ‘probleem-eigenaar’? Wie draagt er dan *samen* de verantwoordelijkheid voor de vraag én voor de oplossing én voor de gevolgen?

Een gemeenschappelijk brandpunt

Om samen te werken aan een probleemsituatie waar je met meerderen mee wordt geconfronteerd, zijn er twee wegen:

1. of je gaat de gemeenschappelijke dwingende vraag zoeken en formuleren, dus één vraag waar iedereen zich 100% voor engageert,
2. of je gaat voor meerdere vragen die allemaal hetzelfde brandpunt hebben, het punt waar de oplossingen samenkomen; verschillende dwingende vragen met hetzelfde convergentie-punt.

Bij het zoeken van het brandpunt is het uiteindelijke doel: iedere betrokkene werkt aan zijn persoonlijke scherp geformuleerde vraag; men komt tot dwingende vragen die allemaal in eenzelfde richting

wijzen, waarvan alle betrokkenen vinden dat die allemaal hetzelfde brandpunt hebben. Dit betekent dat ze hetzelfde zeer concrete doel nastreven en waarvan de gewenste oplossingen op dezelfde feiten en vaststellingen betrekking hebben. Iedereen heeft wel zijn eigen weg daar naartoe.

Het vinden van een gemeenschappelijk brandpunt is voor veel teams makkelijker, nuttiger en realistischer dan het formuleren van één gemeenschappelijke vraag.

Het ‘gemeenschappelijke’ ligt in de richting waarin iedereen werkt. Deze aanpak geeft aan dat er vele wegen mogelijk zijn om het vooropgestelde doel te halen en dat iedereen daarin een eigen bijdrage kan leveren. Iedereen kan een eigen accent leggen.

Dan stem je de individuele plannen af op de gemeenschappelijke planning: taken, deadlines, verantwoordelijkheden, mandaten, terugkoppeling, enz. De kracht van de verbindingen in de groep bestaat uit de voortdurende aandacht hebben voor elkaar: waar de ander mee bezig is; hoever zij is gevorderd; hoeveel hulp ze nodig heeft en van wie; het vieren van kleine successen; enzoverder.

Zowel de gemeenschappelijke dwingende vraag als de individuele dwingende vragen die naar hetzelfde brandpunt wijzen voldoen allemaal aan de twaalf kwaliteiten.

Een drone perspectief

In dit hoofdstuk plaats ik een aantal kanttekeningen bij de klassieke manier van kijken naar problemen en oplossingen.

Het ‘drone perspectief’ betekent dat je afstand neemt van je gewone manier van denken. Niet een beetje afstand maar flink wat afstand.

Een ruimer perspectief

We leven in een periode waarin de blik sterk gefocust is op ‘oplossingen’. Dat is goed. Alhoewel, eenzijdigheid is nooit goed. Het hele oplossingsgebeuren lijkt vandaag - nog steeds - gevangen in een *persoonlijk nuttigheidsdenken*. De blik reikt soms niet verder dan de 2022-neus lang is. De slordigheid waarmee succesverhalen worden verteld is verbazingwekkend.

Wanneer je kijkt naar hoe jongeren (tieners, twintigers en dertigers) vandaag reageren op de educatieve, economische en politieke actualiteit dan zie je een kentering in het sterke individualisme. Dit gaat uiteraard gepaard met grote twijfels rond datgene wat houvast biedt bij het maken van belangrijke keuzes, andere keuzes dan die van de vorige generaties.¹⁷ *Hoeveel waarde heeft het advies van de oudere generaties bij de problemen waar ik vandaag mee wordt geconfronteerd?*

Ik zie een enthousiasme om oplossingen te creëren, echter zonder rekening te houden met: zeer helder en scherp denken; vragen rond de zin van oplossingen; de zin van vragen zonder antwoord; het gegeven dat de geschiedenis zich herhaalt, weliswaar in een ander kleedje; de verbindingen met de gemeenschap (service-learning); de link met de

¹⁷ Wijnants, Nienke, *Twintigerstwijfels & Dertigersdilemma's - De belangrijkste loopbaan en levensvragen van millennials*, Bert Bakker 2019,
Wijnants, Nienke, *Wie ben ik? en wat wil ik? - Dertigers en veertigers op zoek naar authenticiteit, zin en geluk*, , Prometheus Bert bakker 2013

eigen biografie; het nemen van verantwoordelijkheid voor de niet verwachte gevolgen; het toepassen van disruptieve innovatie bij het zoeken van oplossingen¹⁸.

Het is bij dit alles m.i. noodzakelijk de vinger aan de pols te houden bij de *technologische ontwikkelingen*.¹⁹ Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de wijze waarop je naar ‘problemen’ kijkt en naar ‘oplossingen’?

Tevens is het nuttig hoogte te houden van de ontwikkelingen in de *neuropsychologie* die beelden biedt bij hoe ons ‘zelf’ zich ontwikkelt en die wijst op het overschatten van de ‘vrije wil’ en dus de ‘vrije keuzes’ en hoe we ‘problemen’ creëren en ‘oplossen’.²⁰

Hoe autonoom zijn we in het herkennen van ‘problemen’ en in het vinden van ‘oplossingen’, hoe alternatief en creatief ook? Op welke ‘feiten’ baseer jij je om voor jezelf vast te stellen dat er iets is dat je wilt oplossen, een ‘probleem’, positief of negatief van oorsprong?²¹

¹⁸ Disruptieve innovatie is niet een betere oplossing, maar een eenvoudigere oplossing voor een andere doelgroep.

¹⁹ Harari, Yuval Noah, *21 lessen voor de 21ste eeuw*, Thomas Rap Amsterdam 2018
Kromme, Christian, *Go digital, Stay human - Hoe technologie de mensheid vooruit helpt naar een betekenisvolle toekomst*, Uitg.Boom 2019

Een kanttekening: de visie van de schrijver is sterk causaal, hij geeft een model van trapsgewijze ontwikkeling. Ik ben het daar niet mee eens.

²⁰ Sapolsky, Robert, *Behave - The Biology of Humans at Our Best and Worst*, Vintage 2018 (ook op YouTube)

Damasio, Antonio, *De vreemde orde der dingen - Het leven, het gevoel en het ontstaan van culturen*, Wereldbibliotheek 2019

Damasio, Antonio, *Het zelf wordt zich bewust*, Wereldbibliotheek 2019

Kahneman, Daniel, *Ons feilbare denken*, Business Contact 2014

²¹ Lees meer in *Hoe je zelf ‘feiten’ creëert – Vier soorten feiten*

Eerst de situatie verkennen

Alvorens een probleem aan te pakken is het nuttig je brandende vraag te verkennen. Dit betekent niet dat je (eenzijdig) probleemgericht zou werken. Dat kan niet want het is nog niet duidelijk wat het échte probleem is. Wanneer ik vraag *“Wat is de vraag waar het jou écht om te doen is? Welke behoefte van jou vraagt nu dringend om een antwoord?”* zorgt dit er meestal voor dat het oorspronkelijk ingebracht ‘probleem’ wijzigt. Ik stel dan voor om 15 minuten de tijd te nemen om de situatie te verkennen aan de hand van onderstaand Vragenkompas. In meer dan 85% van de gevallen wijzigt de vraag, er wordt een andere dwingende vraag als startpunt genomen.

Vragenkompas Verkenkende vragen

Versie 8.0 - juli 2019



© Francis Gastmans
<https://francisgastmans.com>

Dit betekent dat indien je met de oorspronkelijke vraag was gestart je de verkeerde kant was opgelopen. Wil je schijnproblemen vermijden, doe dan eerst een verkenning van de situatie.

Een dwingende vraag bewust niet oplossen

Vooropstellen dat een probleem enkel kan worden opgelost wanneer je er ‘oplossingsgericht’ aan werkt is een beperkend uitgangspunt, zelfs bij ernstige vragen. Niet alle lastige situaties dienen onmiddellijk ‘opgelost’ te worden.

Andere houdingen, kunnen beter resultaat opleveren ... indien je naar het grote plaatje kijkt. Dit betekent echter niet dat het jou minder inspanningen kost. Voor velen van ons betekent bijvoorbeeld ‘loslaten en even niets ondernemen’ een grotere inspanning dan met creatieve kracht oplossingen te zoeken.

Wat wel steeds noodzakelijk blijft is dat je je bewust bent wat jij als ‘relevante feiten’ beschouwt, dat je stopt met klagen en dat je de verantwoordelijkheid neemt voor wat je voelt en voor je behoeften. Hoe je de zaken ook aanpakt of net niet aanpakt, het blijft steeds een stap vooruit wanneer je je dwingende vraag helder formuleert.

Wanneer had je laatst de ervaring dat een lastige vraag tijdens je slaap bleef werken en zorgde voor een Aha! 's ochtends?

Er zijn eenvoudige manieren om het droombewustzijn een handje te helpen. Vooraleer je gaat slapen tien minuten meditatie of ontspannen naar je vraag kijken of dankbaar zijn voor wat je hebt ontvangen die dag, levert vaak een onverwacht resultaat op.

De wijsheid om efficiënt om te gaan met obstakels is in ons lichaam niet alleen geconcentreerd in dat deel van de hersenen dat zorgt voor de bewuste geest, die wijsheid zit ook in het droombewustzijn. Daarnaast zit de wijsheid ook in je spieren, in je onwillekeurige bewegingen en in je ingewanden (maag en darmen = je tweede brein). Het advies is: ga niet te snel van start en zeker niet hals over kop. Helder denken vraagt om *denk-ruimte*. De nacht biedt je zo'n extra ruimte om te bezoeken. Je wakker denken zit je vaak in de weg.

Je kunt het ook gewoon overdag proberen. Alle dwingende vragen, alle boeiende, harde, pijnlijke, enthousiasmerende dwingende vragen

die jij formuleert, doen veel van hun werk alleen al doordat ze als vraag in jou beginnen te leven. Wanneer je een werkvraag scherp hebt geformuleerd, kan je even rusten. Ze gaat onbewust in jou op zoek naar een antwoord.

Je reageert immers steeds wanneer er een vraag klinkt. Je kunt *niet* niet antwoorden wanneer je een vraag hoort. Je lichaam antwoordt, zelfs indien jij het antwoord niet onmiddellijk ziet of hoort of voelt. Het is wel registreerbaar door mensen die heel dicht bij jou staan of door jezelf via zelfreflectie.

De suggestie: werk aan je dwingende vraag totdat je die scherp hebt geformuleerd en ga *niet* onmiddellijk aan de slag om ze op te lossen. Deel vervolgens je vraag met anderen. Gun jezelf een beetje sociale druk. Neem aandachtig waar wat er de dagen daarop gebeurt, wie of wat je allemaal ontmoet en wat je allemaal ontvangt.

Je zult verbaasd staan van het 'toeval'. En het valt je echt toe, er zijn geen 'speciale energieën' of zo mee gemoeid, geen hokus-pocus, geen esoterische verbindingen, geen interventie van het Universum.

Het ogenschijnlijk paradoxale doet zich voor dat hoe meer jij je dwingende vraag ernstig neemt, hoe minder je ze moet oplossen.

Een oplossing toont zich veelal in het transformeren van je vraag. En die transformatie heeft even tijd nodig.

Je kunt zozeer gefocust zijn op het oplossen van een situatie dat je weinig investeert om te luisteren naar de wereld in jou en weinig oog hebt voor wat er gebeurt rondom jou. Je snelt vooruit zonder stil te staan bij het besef dat je niet weet dat je niet weet.

Je dwingende vraag formuleren en niet onmiddellijk iets ondernemen, laat je toe even te rusten. Dan oefen je de kracht van het niet-doen, wu-wei²².

²² Lees meer in *Wu-wei - Bereik meer door actief niet-doen*

Aandachtzaam oplossen zonder veel na te denken

Aandachtzaam (mijn vertaling van mindful) definieer ik als: aandachtig aanwezig zijn en je aandacht volgen zonder het krampachtig vast te houden of je er door te laten meenemen. In je hoofd en in je lichaam is het zelden echt stil. Er spelen voortdurend lichamelijke sensaties, gevoelens en gedachten. Er is een voortdurende stroom van emoties, primaire reacties, oordelen, allerhande neigingen, beelden en geluiden. Die stroom kan je niet zomaar stilleggen. Wat je wél kunt is je niet mee te laten nemen en meedrijven met die stroom of erger nog, kopje onder te gaan in die stroom.

Wanneer je snel een probleem aanpakt en handelt zonder aandachtzaamheid, *re-ageer* je, je *antwoordt niet!* Je reageert vanuit een eenzijdigheid. Onmiddellijk doch aandachtzaam aanpakken, verloopt anders. Wie aandachtzaam leeft, kan handelen vanuit het fijnzinnig aanvoelen zonder de zaken eerst te moeten overwegen. Aandachtzaam obstakels vermijden of wegwerken start echter niet op het ogenblik dat je de zaken gaat aanpakken. Aandachtzaam oplossen start bij het waarnemen, dus zelfs alvorens er sprake is van een ‘probleem’.

Wanneer je aandachtzaam waarneemt, ervaar je dat er een verbinding is tussen jou en datgene wat je waarneemt. Wat je buiten jou waarneemt bestaat niet helemaal ‘buiten’ jou, het is ook ‘binnen’ jou. Daar ervaar je de verantwoordelijkheid van het waarnemen, het extern waarnemen en het innerlijk waarnemen: *Waar richt ik mijn aandacht op en hoe neem ik waar? Naar waar richt ik mijn blik niet? Wat doe ik innerlijk met die waarneming? Welke gevoelens worden nu bij mij geraakt? Hoe ben ik geneigd daar emotioneel op te reageren?*²³ *Wat levert het me op om hier een probleem van te maken?*

Gaandeweg voel je de dynamiek van het samenspel tussen je innerlijk gedrag, je uiterlijk gedrag, datgene wat er vanuit de omgeving naar je

²³ Over het onderscheid tussen gevoelens en emoties lees je meer in: *Medeleven Empathie Mededogen*

toekomst en het gedrag van de anderen.

Denk aan een aantal gezegden: “*Je oogst wat je zaait.*”, “*Wat je aandacht geeft, groeit.*”, “*Het gedrag van de ander is als een boemerang, je krijgt terug wat je hebt weggeworpen.*”, “*Geef enkel die zaden (in de ander) waar die goede planten (effecten) voortbrengen.*”

Door op ieder moment te oefenen om aandachtzaam te zijn, leer je je primaire emoties te laten voor wat ze zijn. Je hoeft ze niet met kracht te ‘beheersen’ (dat zou alleen maar de stress vergroten) maar je zet de stap naar een *secundaire* reflectie. Gaandeweg begin je te leven in een wereld die boeiend en uitnodigend is en niet meer in een wereld die bedreigend of vijandig naar jou toekomt.

Aandachtzaam handelen, levert je veel *minder* problemen op. Je ontmoet nog steeds hevige gevoelens maar weet dat die wegebben, zoals alle gevoelens. Je handelt niet vanuit gevoelens maar vanuit aandachtzaam omgaan met je *behoeften*. Je re-ageert minder en antwoordt meer.

Door dit dagelijks te oefenen, kan je in moeilijke situaties met een gerust gemoed onmiddellijk en gepast antwoorden, zonder er te moeten bij nadenken.

We zijn allemaal opgegroeid met het educatief systeem dat stelt dat je eerst inzicht dient te vergaren alvorens je mag handelen of ondernemen. Een beter inzicht in de situatie en een verklaring voor veel fenomenen vind je echter *gaandeweg, tijdens de actie*. We hebben het aanpakken en ondernemen nodig om gaandeweg stukjes van de inzichten en de verklaring te ontdekken en op elkaar af te stemmen. Je mist belangrijke inzichten indien je kennis verzamelt zonder te experimenteren en zonder de eerste stappen te zetten. Inzichten groeien door ze toe te passen.

Je kunt op stap gaan om een zaak op te lossen *zonder* een stevige verklaring te hebben en de zaken te begrijpen. Je grenzen aanvaarden en krachtgericht handelen, betekent aandachtzaam handelen vanuit je

eigen kracht. Het betekent met aandacht leren *tijdens* het handelen. Vergroot je inzicht en zoek een oplossing door met aandacht enkele stappen te zetten en leer daar uit en zet dan weer een paar stappen.²⁴

Vijf ideeën om uit te testen hoe dat voor jou kan werken.

1. **Loslaten**, loslaten dat je het nu moet weten. Noteer voor je dwingende vraag *vijf kleine stappen* die je nú kunt zetten zonder dat je weet hoe de vork exact aan de steel zit. Kies vervolgens één van die vijf en zet dat stapje. Ga na wat er in jou en rondom jou gebeurt. Wat heeft het je opgeleverd? Wat heb je geleerd? Zet een volgende stapje.
2. **Je uitdrukken** i.p.v. trachten rationeel te begrijpen. Gebruik *om het even welk uitdrukkingsmiddel*: tekenen, schilderen, collages maken, een tekst schrijven, een gedicht schrijven, vertellen, zingen, dansen, uitbeelden, een maquette maken, een Snapchat filmpje maken, een Pecha Kucha presenteren, enzovoort.
Het beeldend uitdrukken spreekt een andere taal. Er zijn inzichten en oplossingen die je enkel kunt ontdekken *tijdens het uitdrukken*.
3. **Vertrouw op anderen**, vertrouw op de kennis en *de inzichten van anderen*. Verzamel informatie die anderen hebben onderzocht of kunnen onderzoeken. Doe dat actief. Breng mensen rond de tafel in een World Café, een Open Space of een Eigen kracht-Conferentie. Vraag hen om jou een oplossing te geven.
4. **Wees lui**, gebruik de hersenen van anderen. *Maak anderen enthousiast* voor jouw dwingende vraag door de vraag zo te formuleren dat anderen er warm voor lopen. Vraag hen mee te denken en je vragen aan te reiken (geen adviezen!) als weg naar een oplossing voor jouw probleem.

²⁴ Meer over krachtgericht en oplossingsgericht handelen in het gratis boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?* (Bijlage F in dat boek)

5. **Ontmoet inspirerende mensen** op het internet. Bekijk bv. een boeiend betoog van de architect [Bjarke Ingels](#) op Youtube, o.a. [wonen op het water](#) (kijk vanaf 9:00)

Zoek geen oplossing, verander de context

Je waarnemen, je denken en je handelen worden veel meer beïnvloed door de context dan je denkt. Je gedraagt je anders in een nieuwe of een ‘vreemde’ omgeving. Mijn pleidooi is: wil je innovatie, verander dan je context drastisch. Wanneer je bv. werkt rond een ‘probleem’ in een speeltuin en dus niet in een vergaderzaal, kom je gegarandeerd tot andere inzichten en oplossingen.

Mijn suggestie is om je dwingende vraag te formuleren en alsnog *niet* op zoek te gaan naar oplossingen. In plaats daarvan verander je de context waarin je werkt rond dat ‘probleem’.

‘Context’ slaat op alle elementen die je beïnvloeden.

Binnen de ruimte zijn dat bv.: de vorm en de grootte van de ruimte, de ramen, het ‘poreus’ zijn van de muren (ze laten beelden, silhouetten of geluiden door), de aankleding van de ruimte, de kleuren, de temperatuur, de aard van het licht, de geluiden, de geuren, het tijdstip, alle aanwezigen, alle niet-aanwezigen die toch voelbaar aanwezig zijn, de spelregels die iedereen in het hoofd heeft, de zorgen die iedere aanwezige bezig houden, mensen die binnen en buiten lopen, computerschermen, smartphones, planten, dieren, enz.

Ruimer bekeken gaat het om de straten waarin je leeft en werkt, de natuur en de parken, de honden, het verkeer, de voorzieningen, de openbare ruimte, de wijze waarop mensen elkaar ontmoeten of net vermijden, enz.

Je kunt *al* deze elementen wijzigen.

Verander een aantal van de elementen in je context en je zult merken dat je anders re-ageert, op een andere manier zoekt en andere oplossingen vindt. Teveel mensen vertonen vastgeroest gedrag omdat de context streng onveranderd wordt gehouden.

Enkele voorbeelden:

- ✓ Verander om de zes tot twaalf maanden het uitzicht van je werkruimte. Ga op andere plaatsen zitten. Het argument “Dat kan niet omwille van de infrastructuur” is een schijnargument! Hoe daar mee op.
- ✓ Vergader niet op je kantoor maar in een gemeenschappelijke werkplek buiten het bedrijf (een hub, een WeWork-plek, een plek voor startups). Verander regelmatig van locatie.
- ✓ Je kunt met een beperkt aantal mensen naar een oplossing zoeken of met álle betrokkenen en stakeholders. Breng een zéér grote groep samen in een Open Space of een World Café..
- ✓ Vraag een kunstenaar om mee aan tafel te zitten wanneer je met een team een ‘probleem’ bespreekt en verkent. (Je buigt je *nog niet* over een oplossing.)
- ✓ In het boek *De Blauwe Rivier oversteken* vind je een lijst van 60 verschillende plekken om te vergaderen, te overleggen, dialoog te voeren, opleiding te verzorgen of te zoeken naar oplossingen.²⁵ Het zijn vaak plekken die vrij toegankelijk zijn of voor geen geld, bv.: een speeltuin, een station, een sightseeing-bus, een bos, een museum. (In een groot aantal van die contexten heb ik zelf gewerkt met een klant. Dus het kàn!)
- ✓ Je kunt de context ‘tijd’ wijzigen door bv. te spelen met deadlines. Schuif eerst alle deadlines twaalf maanden vooruit. Zo creëer je ruimte in het hoofd van mensen. Wanneer je een oplossing hebt gekozen, schuif je de uitvoering ervan zo dicht mogelijk terug naar vandaag.

²⁵ In het gratis boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?* - Bijlage F in dat boek

Pak gedeelde problemen samen aan

In veel situaties stel je vast dat het gaat om een gedeeld probleem of een probleem waar je met meerderen hetzelfde brandpunt voor ogen hebben. Die kun je niet op je eentje oplossen. Betogen is klagen met veel mensen tegelijk. Het rendement van die actie is klein.

Geen nood, er bestaan verschillende werkvormen om met grote groepen inzichten te verwerven, te experimenteren, oplossingen te genereren, die uit te proberen en beslissingen te nemen.

Indien bv. de dringende vraag is “Hoe dwingen we politici om nog deze maand een beslissing te nemen?” dan is staken en betogen niet de beste strategie, tenzij ... je die lang genoeg volhoudt, d.w.z. volhouden tot er werkelijk verandering optreedt.²⁶ En dat kan dus zeer lang duren. Ken je de geschiedenis van maandenlange stakingen en van hun resultaten? Het zijn echter strategieën uit *onmacht*.

Je kunt ook met een grote groep burgers gaan voor strategieën die de eigen kracht ondersteunen. Wanneer je de systemische bril opzet stop je met het zoeken van één oplossing maar breng je alle mogelijke oplossingen samen in een ‘*oplossings-systeem*’.

Werkvormen om daartoe te komen zijn World Café, Open Space Technology, Future Search, Dialogue Circles, Art of Hosting, e.d.

Leer de kracht om kleine initiatieven zo te bundelen dat ze elkaar versterken.²⁷ Het trainerscollectief van Vredesactie, Tractie, kan je daarbij helpen.²⁸

²⁶ De gele hesjes in Parijs hebben het geweldig lang volgehouden maar niet lang genoeg en dus niet gehaald.

²⁷ <https://verandalles.be/>

²⁸ <https://www.tractie.be/>

Los je probleem op zonder ‘hulp’ maar met een leermaatje

Voor sommige pijnlijke of ‘onoplosbare’ situaties doe je beroep op professionele hulp: een therapeut, een coach, een mediator, een trainer, een procesbegeleider. Soms is dit terecht, soms gebeurt dit te vlug en blijkt achteraf het resultaat niet de verhoopte gevolgen te hebben.

Een probleem kiezen en wegen zoeken om die op te lossen - om het even of de aanleiding een negatieve of een positieve ervaring is - is in alle gevallen een *leerproces*. Steun bij het leerproces is van harte welkom. De vraag is echter: *Aan welke steun heb ik vandaag behoefte? Welke steun verstevigt mijn innerlijke, eigen (leer)kracht?*²⁹

Een nog teveel ongekende mogelijkheid is een *leermaatje*.

Een leermaatje is iemand in je omgeving met wie je regelmatig je situatie bespreekt vanuit het perspectief ‘leren de zaken efficiënt en effectief aan te pakken’. Het is een goede vriend die op het ogenblik dat ze de pet ‘leermaatje’ opzet je helpt de focus te houden op je leerproces. Wanneer jullie samenkomen is ze helemaal aanwezig, ze luistert aandachtig, stelt open vragen, maakt je enthousiast om aan een werkvraag te werken en viert met jou je successen.

Je zult merken dat een leermaatje een geweldige steun is wanneer je op een bepaald ogenblik beslist om beroep te doen op een professionele begeleider. Je kunt met haar de keuze van de begeleider bespreken, de aangeboden aanpak en de voorlopige resultaten. Je kunt met je leermaatje de oefeningen afwerken die de begeleider voorstelt.

Een *leermaatje* is iemand die zich opstelt als *mede-lerende* en die je steunt op jouw leerweg met als doel dat jij beter leert op jouw manier en dat zij beter leert op haar manier. Tegelijk loopt zij bewust haar eigen leerweg, heeft haar eigen leervragen en deelt haar ervaringen,

²⁹ Lees meer in *Leerrijker worden, het kán!*

leerpunten en leerwinst met jou. Het is een openhartige relatie waarbinnen een evenwichtig aanbieden en ontvangen speelt.

De belangrijkste opdracht van een leermaatje is je te helpen meer te leren uit je ervaringen, je twijfels en je vragen. Zij heeft respect voor jouw dwingende, dringende vragen en hoedt zich voor het geven van adviezen. Zij steunt jouw keuzes zelfs al zijn het niet haar voorkeuren. Net als jij ervaart zij dat ze onderweg is, dat ze in het leven een leerweg bewandelt. Zij weet dat zijzelf ook beter leert door vlot te bewegen tussen ervaren, reflecteren, toepassen en experimenteren. Zij weet dat ze haar eigen weg heeft af te leggen maar tevens dat ze sneller leert wanneer zij haar werkvragen met jou kan delen. Het is bijgevolg een gelijkwaardige, wederzijdse relatie, dus zij heeft jou ook graag als *haar* leermaatje.

Dit betekent dat je leermaatje zich niet boven jou stelt, om het even hoe groot het verschil in opleiding of kennis is. Er is respect voor ieders inbreng. In zo'n relatie leer je je dwingende vraag scherp te formuleren en te verkennen. Je helpt elkaar om oplossingsgerichte vragen te stellen in alle openheid. Het is een relatie die veilig aanvoelt. Daarbinnen kun je je kwetsbaar opstellen.

Een leermaatje hoeft niet perfect te zijn of te beantwoorden aan 'het perfecte leermaatje'. Zij is vooral een gewoon mens, net zoals jij. Zij mag ongevraagd advies geven of ongezoeten haar mening in het midden leggen. Essentieel is jullie relatie, de band die jullie samen opbouwen.

Look at the bright side of life

Van iets een probleem (kunnen) maken, om het even of de aanleiding positief of negatief is, betekent een stap *vooruit* in je leven. Telkens je een vruchtbare dwingende vraag stelt en die oplost, leer je aspecten die in je leven nog vaker van pas zullen komen.

Zelfs indien je bepaalde vragen niet kunt oplossen, zal het formuleren van dwingende vragen op zich reeds een versterking betekenen van je eigen kracht en je eigen leiderschap.

Laat je niets aanpraten. In ieder leven zijn er obstakels, pijnlijke gebeurtenissen, tegenslagen, e.d. Die hoeven niet allemaal een ‘probleem’ te vormen en ‘opgelost’ worden. Dat je een moeilijke tijd doormaakt geloof ik best, ik spreek uit ervaring. Ik weet wat het betekent een vreselijk moeilijke tijd door te maken met twijfels en verdriet. Het uitkijken naar tekens dat het allemaal wel zin heeft.

Dit hoeft niet te betekenen dat je niet verder kunt zonder een ‘professionele helper’ te bezoeken. Je bent wellicht vergeten dat je nog een goede vriendin hebt, een fijn familielid, een verstandige buur. Je bent wellicht vergeten open te staan voor ‘toevallige’ ontmoetingen, te luisteren naar gedachten die in de lucht hangen, te kijken naar hoe de kinderen lastige situaties aanpakken. Je bent wellicht vergeten te stoppen met piekeren en gewoon even een tijdje iets kunstzinnigs of sportiefs te doen. Je bent wellicht vergeten gewoon het iedere dag tien minuten stil te maken en te mediteren of te wandelen in de natuur. Verantwoordelijkheid nemen voor een situatie is het oefenen van je hart, net zoals je spieren oefent voor een gezond lichaam.

Het lijkt voor sommigen wat kort door de bocht maar ik durf te stellen dat zowat alle échte problemen, of het nu om relationele of technische situaties gaat, *biografische* vragen zijn. Het heeft steeds met jou te maken en net omdat jij vandaag de ‘jij’ bent die je nu bent. Je bent vandaag anders dan gisteren. Iedere ochtend ben je het ‘eindresultaat’ van alle momenten die voorafgingen. Daar hoort bij de manier waarop

je bent omgesprongen met alles wat je leven vormgeeft: successen, moeilijkheden, obstakels, tegenslagen, ziektes, ongelukken, geluksmomenten, verrassingen, liefdes, winst en verlies.

Ieder écht probleem dat je creëert hoort thuis binnen dit geheel dat jij 'bent', vandaag.

Wanneer je goed kijkt kan je elk 'probleem' - achteraf - waarderen. Misschien kan je er nu reeds waarderend naar kijken naar moeilijke situaties.³⁰

³⁰ In het gratis boek *De Blauwe Rivier oversteken - Hoe ontwikkel ik een probleem tot een duurzame oplossing?* - Bijlage G in dat boek staan gedachten om waarderend te kijken naar 'problemen'.

Bijlagen

Bijlage 1: Tweehonderd alternatieve woorden voor het woord 'probleem'

Wil je de kern van de zaak vatten, kies dan in je communicatie het gepaste woord en gebruik niet zonder nadenken of op een vage manier het woord 'probleem'.

Ga terug naar het gevoel bij de situatie dat aan de basis ligt van wat jij toen als een probleem hebt ervaren (of beter, wat jij een 'probleem' noemde/noemt). Ga in je herinnering terug naar dat moment. Wees je bewust dat dit voorbij is, nu is het een herinnering. Ook het gevoel van toen is een herinnering.

Ga na welk gevoel je nú hebt op het ogenblik dat je terugblijkt (dat is anders dan je gevoel toen), kies vervolgens het juiste woord voor *je gevoel nú*. Het probleem doet zich immers nú voor, niet meer in het verleden!

Hierbij een lijst met tweehonderd woorden, synoniemen, associaties, tegenstellingen of gekke invallen. Ze staan bewust in een willekeurige volgorde.

- *Welke woorden passen bij mijn gevoel nu?*

Duid drie tot vijf woorden aan die passen bij hoe jij je nu voelt.

Ieder woord roept andere associaties op, andere beelden en andere wegen naar 'oplossingen'.

Kies tenslotte het gepaste woord op dit moment.

"Deze situatie voelt voor mij nú aan als ..."

"Het gedrag van de ander voelt voor mij nú aan als ..."

"Waar ik tegenaan loop voelt voor mij nú aan als ... (één van de woorden uit onderstaande lijst)"

Het doel van deze oefening is helderheid te creëren over wat er in jou omgaat. Het helpt je aandacht te hebben voor je lichaam en je

gevoelens. Je kijkt naar datgene wat jij je herinnert en wat het met jou doet. Je komt dichterbij jezelf.

Het gaat niet om jouw oordeel over datgene waar je mee wordt geconfronteerd! Het is al helemaal niet de bedoeling om over te stappen op *eufemistisch* taalgebruik en met een ander woord het pijnpunt te vermijden. Net het tegendeel is het doel: durf het pijnpunt onder ogen te zien.

Het resultaat van deze eenvoudige oefening is

- ✓ dat je langer stilstaat bij wat er echt in je omgaat en dat je dichterbij jezelf komt
- ✓ dat het echte pijnpunt helderder wordt
- ✓ dat je je oordeel gaat nuanceren
- ✓ dat je andere wegen ziet om de situatie aan te pakken

Het woord dat je kiest, helpt je om de situatie in de juiste richting te laten ontwikkelen tot een oplossing.

De volgende maal dat je het woord ‘probleem’ wilt gebruiken, hou dan even halt en bekijk deze lijst.

Zeg dan: *“Dit ervaar ik als een ... (één van de woorden uit onderstaande lijst) want ...”*

Je kunt de zin nog intenser maken door een bijvoeglijk naamwoord te voegen bij het woord dat je kiest. Bv:

“Dit ervaar ik vandaag als een vlijmscherpe dreiging ... want ...”,

“Dit ervaar ik vandaag als een adembenemend avontuur ... want ...”

provocatie	tunnel	motivatie
uitnodiging	gebroken brug	stimulans
gelegenheid	beklemming	ontmoediging
dwang	kans	katalysator
claim	mogelijkheid	excuus
eis	ruimte	tegenwerping
confrontatie	open venster	doelstelling
protest	doorgang	leerpunt
demonstratie	afsluiting	aandachtspunt
intimidatie	ingang	nieuwe start
dialogoog	obstakel	wegwijzer
open deur	hindernis	verboden pad
moeilijkheid	kruispunt	wedstrijd
incentive	begrenzing	oneerlijk spel
verleiding	beperking	belemmering
aanzet	verzoek	ongemak
keuze	test	dilemma
aanmoediging	bedreiging	drama
verwondering	ultimatum	oordeel
herademing	discussiepunt	hinderlijke zaak
verfrissing	misverstand	oponthoud
overweging	vervelende zaak	stap op de plaats
ontmoeting	pijnlijke zaak	verstopping
uitgestoken hand	onderdrukking	breuk
duw in de rug	onrecht	scheiding
schouderklopje	rechtvaardiging	tegenstelling

keerpunt	tragedie	verduistering
onverwachte grens	drijfzand	onoverbrugbaar
spiegelbeeld	gekluiserd	slag in het gezicht
grote zorg	ontgoocheling	steek in de rug
houdt me wakker	onderbreking	diep verdriet
oproep	ramp	vernauwing
ergernis	overweldiging	verraad
prikkeling	aanval	vraag
prik	virus	lastige opdracht
gevecht	uitbarsting	pijnpunt
spiegel	uitdaging	verlamd
vloedgolf	opportuniteit	onmogelijkheid
orkaan	geschenk	gevaar
botsing	gevangenis	dreigement
aanranding	gesloten doorgang	opening
terugslag	transitie	verstikking
ziekte	overgang	eindpunt
frustratie	dwingende vraag	waagstuk
omleiding	nachtmerrie	hobbel
uitweg	kloof	bedreiging
blokkade	drempel	avontuur
hoge muur	Rubicon	once in a lifetime
afgesloten stuk	verrassing	nu of nooit
leegte	crisis	beangstigend
opgave	gemis	risico
paradox	epidemie	teleurstelling

dringende vraag	groeischeut
ijskoud bericht	beschutting
oefening	toelating
veroordeling	nuttig advies
ontkenning	pijnlijke vraag
harde noot	zooitje
vraagstuk	miscommunicatie
doodlopend stuk	gepruts
dreiging	gemiste connectie
twijfel (sterke)	blunder
hartepijn	foute interpretatie
schuld	grove nalatigheid
gefaald zijn	domme zet
verwarring	blikseminslag
onzekerheid	ravijn
uitstel	opklaring
leugen	verbijstering
vlucht	failliet
moeras	schok
onmacht	valkuil
flauwe grap	tegenstrijdig
gesloten deur	duister
slag op het hoofd	zeer verdacht
onverwacht geluk	vastgebonden
oorlogsverklaring	onderzoeksvraag
kwetsuur	

Bijlage 2: Waar heb ik behoefte aan?

Onder het gevoel dat je iets niet wilt, iets wilt stoppen, veranderen, wijzigen, oplossen of aanpakken, zit een behoefte wat je dan wél nodig hebt. Je behoefte is je diepste verlangen nu, dat wat je echt graag zou willen dat er gebeurt nu of dat je wilt bezitten.

Je behoefte herkennen en erkennen is de gerichte stap naar het efficiënter aanpakken van datgene wat je anders wilt.

- *Naar welke behoefte wijst het woord dat ik heb gekozen om mijn gevoel uit te drukken dat ik wil dat er iets verandert?* (zie bijlage 1)
- *Naar welke behoefte verwijzen mijn gevoelens? Wat heb ik nodig om met die gevoelens te kunnen omgaan?*
- *Waar heb ik nu dringend behoefte aan?*

Druk je behoefte zo concreet mogelijk uit in een zin: “*Ik heb nu behoefte aan ...* (een van de woorden uit de lijst) *door of aan of met ...* (de naam van een persoon), *op volgend moment: ...* (concreet moment). Maak alle aspecten van de zin zo concreet mogelijk.

Behoeften kunnen worden ingedeeld in een aantal categorieën, bv. in de basisbehoeften volgens Marshall Rosenberg: autonomie, vieren & rouwen, spel, integriteit, welzijn, onderlinge afhankelijkheid, fysieke behoefte.³¹

Alles kan worden teruggebracht tot een beperkt aantal woorden, bv. behoefte aan *prestatie*, behoefte aan *macht* en behoefte aan *verbinding*.³²

Ik heb er voor gekozen om de behoeften concreet te verwoorden en geen indeling te maken. Ze staan lukraak in de lijst zodat je enkel overweegt wat je *voelt*, niet wat je *denkt* dat je behoefte zou zijn.

³¹ Rosenberg Marshall B., *Geweldloze communicatie*, Uitgeverij Lemniscaat 2011

³² McClelland, D., *Human motivation* 1985

Ik heb behoefte aan ...

- ☆ begrepen worden
- ☆ verbinding met iemand
- ☆ erbij horen
- ☆ samen zijn
- ☆ even erg nabij zijn
- ☆ aangeraakt worden
- ☆ een knuffel
- ☆ intimiteit beleven
- ☆ eens zalig vrijen
- ☆ durven een steuntje te vragen
- ☆ een steuntje krijgen
- ☆ beschermd worden
- ☆ beschutting ervaren
- ☆ een advies krijgen
- ☆ alleen zijn en rust
- ☆ een diepe ontspanning
- ☆ gezien worden in mijn goede bedoelingen
- ☆ een gezond leefmilieu
- ☆ geaccepteerd worden zoals ik ben, zoals ik doe
- ☆ dansen
- ☆ feest vieren
- ☆ leven voelen overal in mijn lichaam
- ☆ een stevige wandeling
- ☆ een tocht in de natuur
- ☆ een avontuurlijke reis
- ☆ een grens verleggen
- ☆ iets aanbieden dat past bij iemand
- ☆ iemand blij maken
- ☆ stilte
- ☆ mediteren, yoga
- ☆ flink wat energie verzetten
- ☆ stevig sporten
- ☆ verrast worden
- ☆ een Aha!-moment beleven
- ☆ op ontdekking gaan
- ☆ iets verkennen
- ☆ controle loslaten
- ☆ scoren! punten halen!
- ☆ resultaat boeken!
- ☆ winnen!
- ☆ mij bij iemand thuis voelen
- ☆ bij iemand 'thuis' komen
- ☆ gewaardeerd worden
- ☆ iemand zegt "Dank je" tegen mij

- ☆ uitgedaagd worden
- ☆ geconfronteerd worden
- ☆ het nu niet hoeven te weten
- ☆ geen antwoord moeten geven
- ☆ ruimte om te twijfelen
- ☆ verdriet kunnen uiten
- ☆ tijd krijgen om te rouwen
- ☆ beschermd worden
- ☆ mij veilig en beschut voelen
- ☆ samen lachen
- ☆ mij sterk en onafhankelijk voelen
- ☆ elkaar verhalen vertellen
- ☆ mij creatief uitdrukken
- ☆ een boekje schrijven (met gedichten of gedachten)
- ☆ met iemand samenwerken
- ☆ een betekenisvolle bijdrage leveren
- ☆ een idee uitwerken
- ☆ een raadsel oplossen
- ☆ gekend worden wanneer ik de competentie heb
- ☆ gerespecteerd worden
- ☆ erkenning krijgen
- ☆ spelen
- ☆ iets aanleren
- ☆ dat men echt naar mij luistert
- ☆ een diepgaand gesprek
- ☆ een ware dialoog
- ☆ een authentiek contact
- ☆ een veilige toekomst voor mijn kinderen
- ☆ de natuur ruiken
- ☆ zorg dragen voor dieren
- ☆ mij kunstzinnig uitdrukken
- ☆ mijn doelen helder krijgen
- ☆ eens hartelijk lachen
- ☆ de rust verstoren
- ☆ vrij zijn
- ☆ me laten verwennen
- ☆ voor iemand zorgen
- ☆ me onderdompelen in de muziek waar ik van hou