

Michael Oskam en Madelon Sinnige

CLEAN LANGUAGE

Taal van aandacht
voor verandering
en groei

Boom

Michael Oskam en Madelon Sinnige

CLEAN LANGUAGE

**Taal van aandacht
voor verandering
en groei**

Boom

Inhoud

Inleiding	5
DEEL I UITGANGSPUNTEN VAN CLEAN LANGUAGE	11
1 Attitude	13
2 Systemisch en uitkomstgericht werken	19
DEEL II CLEAN LANGUAGE-VRAGEN	27
3 Kenmerken	29
4 Locatie	35
5 Metafoor	41
6 Tijd en volgorde	47
7 Relatie	53
8 Bron	59
9 Weten	63
10 Gewenste uitkomst	67

DEEL III WERKEN MET CLEAN LANGUAGE	73
11 LEID-structuur	75
12 Non-verbaal	81
13 PRU, een praktisch model om uitkomstgericht te werken	87
14 Iteraties	95
15 Van gevoel naar metafoor	101
16 Een landschap verkennen	107
17 Het begeleiden van veranderingen	115
18 Vectoren	125
19 Patronen	131
20 Dilemma's	137
DEEL IV PRAKTIJKTOEPASSINGEN	143
21 Andere Clean Language-processen	145
22 Clean Language in diverse werkvelden	159
23 Clean Language en andere communicatie- en begeleidingsmethodieken	167
24 Casus 1	173
25 Casus 2	179
Bijlage 1 Alle Clean Language-vragen	187
Over de auteurs	189
Literatuurlijst	191

Inleiding

In 2012 waren Michael en ik, Madelon, met elkaar in gesprek op het centraal station van Leiden. We kenden elkaar nog maar net en ik vertelde over mijn werkambities. Michael herhaalde een paar van mijn woorden en stelde er vragen over. Rennende reizigers op weg naar hun trein, omroepberichten en telefonerende mensen met broodjes en koffie naast ons verdwenen voor mij compleet naar de achtergrond. Ik voelde me gehoord en had de rust om mijn aandacht op mezelf te richten en mijn situatie en wensen verder te verkennen. Als vanzelf vond ik antwoorden die me nieuwe inzichten gaven. 'Hoe doe je dat?', vroeg ik hem. 'Clean Language', antwoordde hij.

In 2007 vertelde Annemiek van Helsdingen mij, Michael, dat ze in Engeland een nieuwe coachingsmethodiek had geleerd. Zij vroeg me of ze met mij mocht oefenen en waarschuwde me dat het wel vrij snel vrij diep kon gaan. 'Ik heb psychologie gestudeerd, ik ben wel wat gewend', zei ik. Annemiek stelde vragen over mijn metafoor voor de relatie tussen gevoel en verstand. Ik hoorde mezelf antwoorden geven waarvan ik dacht: wat zeg ik nu toch allemaal? Ik wist niet waar het precies vandaan kwam, maar wat ik zei, klopte wel! Vanaf dat moment wilde ik meer weten over die Clean Language-methodiek.

Clean Language is een rode draad in ons contact geworden. Als we aan een project beginnen, starten we met een Clean Set-Up. We geven trainingen Clean Language en Clean Space. Beiden gebruiken we Clean Language in de coaching en begeleiding van anderen. We werken met een groep Clean Language-gebruikers die samen oefenen, intervisie doen en nieuwe

toepassingen van Clean Language ontwikkelen. Steeds meer mensen zijn geïnteresseerd in Clean Language en werken ermee. Uit die groeiende groep kwam de vraag naar een Nederlandstalig boek over Clean Language. Dat boek heb je nu in je handen.

In de eerste plaats schrijven we voor jou als begeleider, coach of therapeut die een ander individueel begeleidt. Je wilt de ander horen en ondersteunen op weg naar eigen oplossingen en ontwikkeling. Toch stellen we allemaal vaak vragen of zeggen we dingen die niet helpen om de ander 'tevoorschijn te luisteren' en eigen keuzes te laten maken. We willen wel zonder oordeel in gesprek zijn, maar hebben niet goed geleerd hoe dit moet. Clean Language leert je dit wel.

Het unieke aan de methodiek is dat de vragenset van Clean Language geen ruimte laat om je eigen oordeel in te brengen. Zo kun je écht naar de ander luisteren. De woorden van de ander zijn steeds het uitgangspunt om zijn belevingswereld verder te verkennen. Clean Language werkt met een kleine set basisvragen, waarin de woorden van de ander een plek krijgen. Je kunt het relatief eenvoudig leren. Misschien is het wel even wennen. Er is namelijk geen plaats voor jouw opvattingen en oplossingen. Degene die je begeleidt, voelt zich gehoord en gezien, én krijgt ruimte en regie.

Ervaren wat Clean Language doet, is de beste manier om overtuigd te raken van de kracht van deze methodiek. Vandaar dat we de onderwerpen in dit boek steeds toelichten met praktijkvoorbeelden. Ook geven we bij ieder onderwerp een aantal oefeningen, zodat je meteen aan de slag kunt.

Eén waarschuwing vooraf: als dit je allereerste kennismaking met Clean Language is, kunnen sommige van de vragen wat 'bijzonder' overkomen. Zijn het nou open vragen of niet? Waarom zijn die vragen zo geformuleerd? Klopt het grammaticaal wel? En waarom beginnen alle vragen met 'en'? Clean Language-vragen zijn zo opgesteld dat ze de ander maximale ruimte geven om de eigen ervaring te verkennen. Dat de vragen met 'en'

beginnen, geeft expliciet aan dat die verkenning een doorlopend proces is. Gebruik de vragen exact zoals ze geformuleerd zijn en ontdek wat er gebeurt. Je zult merken dat die 'bijzondere' vragen heel snel wennen.

Waar komt Clean Language vandaan?

Wij zijn niet de bedenkers van de methodiek. We bouwen voort op het werk van de grondlegger, David Grove (1950-2008), en de vele mensen die geïnspireerd raakten door zijn werk. David Grove, een klinisch psycholoog, ontwikkelde Clean Language in de jaren tachtig van de vorige eeuw. Hij kwam uit Nieuw-Zeeland en uit de Maori-traditie kende hij de kracht van woorden en verhalen. In zijn werk met ernstig getraumatiseerde mensen ontdekte hij dat het doorvragen naar de ervaring van de ander met de (exacte) woorden van de ander en metaforen het herstel van trauma bevordert.

Penny Tompkins en James Lawley, psychotherapeuten uit het Verenigd Koninkrijk, waren onder de indruk van Davids werk en de resultaten die cliënten met Clean bereikten. Zij hebben de aanpak van David Grove gestructureerd tot het *symbolisch modelleren* dat je met dit boek leert: je begeleidt cliënten om een model op te bouwen dat de eigen ervaring en belevingswereld symboliseert. Tompkins en Lawley hebben de Clean-vragen die je in dit boek leert gestandaardiseerd. Zij zijn bewakers van het Clean-gedachtegoed en bieden supervisie aan ervaren gebruikers. Daarnaast blijven zij Clean Language inzetten om anderen te helpen.

Caitlin Walker heeft vanaf de jaren negentig van de vorige eeuw de 'Clean'-attitude en de Clean-vragen als uitgangspunt genomen in haar groepswork. Zij noemt dit werk *systemisch modelleren*. Dit is een methode waarbij de groep (het systeem) zichzelf modelleert. De Clean-vragen geven de groepsleden meer zicht op zichzelf, op elkaar en op de samenwerking. Op dit moment gebruikt Walker deze methodiek om leiderschapsprogramma's, diversiteit, cultuurveranderingen en fusies in orga-

nisaties te faciliteren. Caitlin Walker is in 2022 gepromoveerd op Clean Language Interviewing.

De basis van Clean Language die je in dit boek leert, is dus niet alleen waardevol in de individuele begeleiding van mensen. De Clean-principes – luisteren zonder oordeel en uitkomstgericht werken – en Clean-vragen kun je in alle contacten met mensen gebruiken. Wereldwijd passen steeds meer mensen Clean Language toe in hun werk en in hun privéleven.

De opbouw van dit boek

Dit boek bestaat uit vier delen.

- Deel I beschrijft de uitgangspunten van Clean Language. Hierin leggen we uit wat de Clean-attitude is waarmee je het gesprek aangaat. Ook nemen we je mee in hoe we binnen Clean Language denken over veranderingen.
- Deel II behandelt alle Clean-vragen. We geven uitleg en voorbeelden over het gebruik van elke vraag. Ook kun je hier zelf met de vragen gaan oefenen.
- In deel III leer je hoe je Clean Language inzet om een verandering te begeleiden. We reiken je enkele modellen aan die je helpen het Clean-gesprek te voeren.
- Deel IV bespreekt een aantal praktijktoepassingen van Clean Language en twee uitgebreidere casussen. Ook plaatsen we de methodiek in het brede veld van communicatie- en begeleidingsmethodieken.

Elk hoofdstuk kent een gelijke opbouw. We starten steeds met een korte inleiding op het onderwerp. Vervolgens lichten we het onderwerp toe. Daarop volgen de casuïstiek en de oefeningen. Tot slot behandelen we verdiepende informatie over het onderwerp. We eindigen het boek met een bijlage met daarin alle Clean Language-vragen waarmee je meteen aan het werk kunt.

Tot slot benoemen we hier vijf aspecten die handig zijn om te weten voordat je gaat lezen:

- Overal waar we ‘hij’ gebruiken, kun je ook ‘zij’ of ‘hen’ lezen.
- We kiezen ervoor de term cliënt te gebruiken voor degene die begeleid wordt en de term facilitator voor degene die begeleidt. Je kunt deze naar eigen behoefte vervangen door klant, coachee of patiënt en begeleider, coach of therapeut. In de casuïstiek korten we de termen af (C & F). Daar waar we andermans modellen bespreken, hanteren we de termen die de oorspronkelijke bedenker gebruikt.
- Elk hoofdstuk bevat een illustratie. In de illustraties is de persoon links steeds de cliënt en de persoon rechts de facilitator.
- We hebben de casuïstiek bewerkt om de anonimiteit van de cliënten te garanderen en hier en daar ingekort ten behoeve van de leesbaarheid.
- Als je samen met een ander de oefeningen uit dit boek wilt gaan doen, check dan vooraf of het voor de ander oké is om oefenpartner te zijn. Clean Language kan namelijk krachtig en impactvol zijn: het gaat snel de diepte in.
- Clean Language laat zich het beste vertalen als Schone Taal en is in het verleden ook vertaald als Zuiver Communiceren. In dit boek gebruiken we de Engelse naam.



Cliënt



Facilitator

3 Kenmerken

Iedereen heeft een eigen beleving en geeft zijn eigen betekenis aan de omgeving. Als je een groep mensen vraagt om aan een olifant te denken, heeft iedereen hier een verschillend beeld bij. Om het beeld van de ander te onderzoeken, gebruik je als facilitator de Clean-vragen. Dat levert informatie op die volledig van de ander is. Zo krijgen de ander en jij een helder beeld van de beleving en betekenisgeving van de ander. De Clean-vragen over kenmerken zijn:

- En **wat voor ... is dat?**
- En **wat voor ... is die ...?**
- En **is er nog iets over ...?**
- En **heeft ... een vorm of een grootte?**

Op de stippellijnen vul je dan een of enkele woorden van de ander in.

Uitleg

Het is menselijk om, wanneer we woorden horen, daar heel snel ons eigen beeld, gevoel of ervaring bij te hebben. Als iemand vertelt dat hij een hond heeft gekocht (of een huis of een auto), ontstaat bij de meeste mensen direct een beeld van een hond (of huis of auto), op basis van de eigen ervaringen (het eigen referentiekader). Het doel van Clean Language is echter om de informatie van de ander zo schoon mogelijk te houden.



Is er nog iets over het huis?



Is er nog iets over het huis?



Hierdoor krijgt de ander zijn eigen beeld zo helder mogelijk en komt jouw beeld daar zo goed mogelijk mee overeen.

Daarvoor stel je vragen over kenmerken. Kenmerken zijn van belang omdat ze informatie geven over de unieke beleving van de cliënt. Als Clean-facilitator stel je dus een aantal 'kenmerk vragen' over elk belangrijk aspect in de ervaring van de cliënt. Vragen die erop gericht zijn de ander inzicht te geven in zijn eigen beeld en beleving. De vragen brengen de ander ertoe dit beeld zo compleet en concreet mogelijk te beschrijven.

Er zijn drie verschillende vragen naar kenmerken. De eerste vraag: '**En wat voor ... is dat?**' gebruik je vaak wanneer de ander een woord voor

het eerst gebruikt. De vraag is erop gericht meer taal van de ander bij dat woord te krijgen. Als iemand het bijvoorbeeld heeft over werkdruk, kun je als facilitator vragen: **‘En wat voor werkdruk is dat?’**

Een variant op deze eerste vraag is **‘En wat voor ... is die ...?’** Op beide stippelijntjes vul je hetzelfde woord van de ander in. Deze variant geeft meer nadruk op het te bevragen woord en gebruik je wanneer de cliënt zelf het woord sterk benadrukt. In het voorbeeld: **‘En wat voor werkdruk is die werkdruk?’** In Clean Language gebruiken we deze variant ook wanneer we een metafoor van de cliënt verkennen. Als de cliënt zegt: ‘Die werkdruk is voor mij als opgesloten zijn in een snelkookpan’, vraag je als facilitator: **‘En wat voor snelkookpan is die snelkookpan?’**

Een andere vraag naar kenmerken is: **‘En is er nog iets over ...?’** Deze vraag gebruik je om verder door te vragen op het onderwerp. Na het antwoord op de vraag ‘En wat voor werkdruk is dat?’, kun je vragen: **‘En is er nog iets over die werkdruk?’**

Casuïstiek

De betekenis van een onderwerp voor de cliënt onderzoeken

C: Ik wil meer plezier in mijn werk.

F: En **wat voor** plezier in werk **is dat?**

C: Nou, dat ik blij word van het contact met mijn collega’s.

Onderzoeken van een benadrukt woord

C: Ik wil gewoon méér plezier in mijn werk.

F: En **wat voor** méér **is dat** méér?

Verder doorvragen op een onderwerp

C: Ik wil meer plezier in mijn werk.

F: En **wat voor** plezier **is dat?**

C: Nou, dat ik blij word van het contact met mijn collega’s.

- F:** En dat je blij wordt van het contact met collega's.
En **is er nog iets over** plezier in werk?

Oefeningen

1. De olifant oefening

Een standaardoefening binnen Clean Language is de olifant oefening. Je geeft een groep mensen de instructie: 'Zie een olifant.' Vervolgens stel je iemand de kenmerk vragen: 'En **wat voor** olifant **is** jouw olifant?' 'En **is er nog iets over** jouw olifant?' Met deze vragen breng je heel nauwkeurig de olifant van de ander in beeld. Je vat de kern van de antwoorden samen in de woorden van de ander. We gebruiken deze oefening ook om mensen zich bewust te maken van de verschillen in beleving. In dat geval vragen we verschillende mensen in de groep naar de specifieke kenmerken van hun olifant.

2. Onderzoeken van 'containerbegrippen'

Een andere oefening is om af en toe te onderzoeken wat je gesprekspartner bedoelt met een bepaald woord. Vooral als dit een woord is dat je als containerbegrip kan aanduiden: een begrip waarvan we aannemen dat we er hetzelfde beeld bij hebben. Voorbeelden zijn: liefde, financiële zekerheid, stress, gezelligheid, normaal, ontspanning, betrouwbaarheid. Als je gesprekspartner zo'n term laat vallen, vraag dan eens: 'En **wat voor** gezelligheid **is dat**?' Vind je dit ongemakkelijk, kondig dan de vraag aan met een zin als: 'Sorry dat ik je onderbreek, maar je zegt ontspanning en ik ben wel nieuwsgierig of we daar hetzelfde onder verstaan: **wat voor** ontspanning **is dat**'

3. Doorvragen op je eigen vakjargon

Als je een vak uitoefent, ongeacht wat dat is, zijn er woorden die voor jou (en je collega's/vakgenoten) heel vanzelfsprekend zijn. Ook dat soort woorden krijgt gaandeweg steeds meer een individuele invulling. Kies

twee belangrijke of veelvoorkomende termen uit jouw vak en bespreek ze eens met collega's en met mensen die uit een heel ander vak komen.

Voor coaches: luisteren, coaching ...

Voor hulpverleners: eigen regie, patiënt centraal ...

Voor managers: coaching, visie ...

Voor ouders: loslaten, opvoeden ...

'En **wat voor** luisteren **is dat** luisteren?'

'En **is er nog iets over** (dat) luisteren?'

Verdieping

Een cliënt die komt met een wens tot verandering, heeft meestal allerlei gedachten en ervaringen rondom het probleem of de gewenste uitkomst. In het hoofd van de cliënt leidt dit vaak tot een wirwar. Met de vragen naar kenmerken help je een cliënt helderheid te scheppen in de eigen belevingswereld. Die helderheid geeft een cliënt beter zicht op zijn eigen belevingswereld en op mogelijkheden om tot een gewenste verandering te komen.

Over de auteurs

Madelon Sinnige is bedrijfskundige. Ze werkt als landelijk projectleider bij de Nederlandse ggz en als coördinator bij GGZ Delfland. Daarnaast is zij Clean Language-trainer. In 2012 ontdekte zij de kracht van Clean Language om zonder oordeel te luisteren, snel de wens van de cliënt helder te krijgen en een herstelontwikkeling in gang te zetten. In 2021 ontwikkelde zij samen met Ronald van Oosten Clean Co-Creation, een Clean-proces voor peer-to-peer dialoog, dat zonder voorkennis van Clean Language gebruikt kan worden. Zij verzorgt workshops Clean Language, Clean Co-Creation en Clean Space in Nederland en internationaal.

Michael Oskam is eigenaar van Oskam Organisatieadvies. Hij is organisatiepsycholoog en Clean Language-trainer. In 2007 kwam hij voor het eerst in aanraking met Clean Language en hij volgde vervolgens verschillende opleidingen in Nederland en in het Verenigd Koninkrijk. Sinds 2017 verzorgt hij in Nederland de trainingen Coachen met Clean Language en Clean Space. Michael is adviseur en teamcoach en geeft ook trainingen op het gebied van leiderschap, samenwerken, feedback, communicatie en beïnvloeding. In al zijn opdrachten gebruikt hij elementen van Clean Language.

Hans Hoegaerts is coach, creator en illustrator en werkt met iedereen die iets onzichtbaar zichtbaar wil maken. Clean Language is een belangrijk instrument in zijn werk.

Meer informatie over Clean Language en het volgen van een training of kennismakingsworkshop vind je op: www.cleanlanguage.nl.

Voor informatie over Clean Co-Creation: zie www.clean-co-creation.com.

Voor toegepaste trainingen: zie www.oskam-organisatieadvies.nl.

Stel je weleens een vraag aan iemand, waarvan je gelijk al bedenkt dat het geen goede vraag is? Tien tegen één dat deze vraag een eigen aanname, suggestie of vooroordeel bevat. We doen dit allemaal weleens, simpelweg omdat we niet hebben geleerd hoe we op een Clean-manier een gesprek kunnen voeren.

Wil jij leren hoe je jouw gesprekspartner 'tevoorschijn luistert' en ondersteunt op weg naar eigen oplossingen en ontwikkeling? In dit boek vol met praktijkvoorbeelden en oefeningen lees je hoe je dat aanpakt. De standaardvragen, die voor jou al Clean zijn gemaakt, kun je meteen toepassen. Ook komt aan bod hoe je een gesprek kunt leiden zonder het inhoudelijk te sturen.

Ben je coach, leidinggevende, therapeut, leraar, trainer of begeleid je mensen op een andere manier in hun persoonlijke groei en ontwikkeling? Dan is dit boek voor jou. Honderden professionals uit diverse sectoren gingen je al voor. Zij weten nu hoe je Clean-gesprekken voert en plukken daar elke dag de vruchten van.



9 789024 455775 >

boom.nl
boomcoaching.nl

Michael Oskam is eigenaar van Oskam Organisatieadvies. Hij is organisatiepsycholoog en Clean Language-trainer.



Madelon Sinnige is bedrijfskundige. Ze werkt als landelijk projectleider bij de Nederlandse ggz en als coördinator bij GGZ Delfland. Daarnaast is zij Clean Language-trainer.