



# Reader Motiverende Gespreksvoering



## Inhoudsopgave

Waarom deze reader?.....	2
Achtergrond Motivational Interviewing.....	3
Inleiding.....	3
Intrinsieke motivatie .....	3
Wat is Motiverende Gespreksvoering? .....	4
Definitie .....	4
Basishouding .....	4
Processen .....	5
Ambivalentie .....	6
Principes van Motivational Interviewing.....	7
Kernvaardigheden .....	9
Open vragen .....	9
Reflecteren .....	10
Mogelijke voorbeelden .....	10
Bevestigen en Bekrachtigen .....	11
Samenvatten .....	11
Informatie uitwisselen.....	12
Adviseren of een zorg delen.....	13
Hoe past u de Kernvaardigheden toe?.....	14
Basisprocessen .....	15
Let op met onhandige vragen .....	19



## Waarom deze reader?

Motivational Interviewing (MI), of in het Nederlands vertaald, Motiverende Gespreksvoering (MGV), geeft u inzicht en handvatten om de motivatie van cliënten te vergroten en meer resultaten te boeken bij gedragsverandering.

Deze reader is bedoeld voor professionals die zich willen inlezen voor een workshop of training in MGV, met als doel een korte inleiding. Een mogelijk doel zou kunnen zijn, kennismaken met de methodiek, een globaal beeld vormen van de theorie en enkele basis aspecten van MGV.

Tevens kan de reader een geheugensteun zijn en structuur bieden.

We wensen u zeer effectieve gesprekken toe en hopen dat deze reader voor u een stimulans is om MGV toe te passen, te blijven oefenen en zo MGV nog meer eigen te maken.

Deze reader is geschreven door Stijn van Merendonk, trainer en expert in MGV bij de Academie voor Motivatie & Gedragsverandering.

\* Met dank aan Bert Bakker, uitgever bij Ekklesia Advies.

\*\* Deze reader is gebaseerd op W.R. Miller en S. Rollnick – Motiverende Gespreksvoering: Mensen helpen veranderen (Ekklesia, 2014). Uit dit boek is materiaal overgenomen met toestemming van de uitgever.

\*\*\* Voor de leesbaarheid is gekozen om in de tekst hij/hem te gebruiken, natuurlijk kunt u ook zij/haar lezen.



## Achtergrond Motivational Interviewing

### Inleiding

Professionals hebben regelmatig gesprekken die te maken hebben met gedragsverandering.

Hoe u gedragsverandering aan de orde moet stellen, is vaak lastig. Moet u de ander:

- uitleggen wat ze in het belang van zich zelf anders kunnen doen?
- adviseren en overhalen om hun gedrag te veranderen?
- waarschuwen voor wat er gaat gebeuren als ze niet veranderen?
- de tijd gegeven om uit te vinden hoe ze hun gedrag kunnen veranderen?
- verwijzen naar andere professionals?

Als de ander ongemotiveerd lijkt om te veranderen of om een goede raad van een professional op te volgen, wordt dikwijls aangenomen dat er iets mis is met de ander en dat daar weinig tegen te doen valt. Deze aannames kloppen meestal niet. Motivatie voor gedragsverandering is tamelijk kneedbaar. De manier waarop u als professional met de andere over hun gedrag praat, kan een diepgaande invloed hebben op hun persoonlijke motivatie voor verandering. Niemand is volledig ongemotiveerd. Ieder van ons houdt er doelen en aspiraties op na. U kunt daarbij de doorslag geven.

### Intrinsieke motivatie

De ander proberen te overtuigen van de voordelen van veranderen en de nadelen van het behoud van het gedrag, is echter meestal weinig effectief. Het roept eerder weerstand op en zorgt ervoor dat de ander zich van de verandering af keert (*Miller et al., 2009*).

We weten nu dat het bestoken van iemand met goedbedoelde en weloverwogen redenen om te veranderen, en met adviezen over hoe ze dat zouden kunnen doen, minder effectief blijkt te zijn dan gedacht. Dat roept de volgende vraag op:

**Wat kunt u als professional dan wél doen om de ander te motiveren zijn gedrag en/of leefstijl te veranderen?**

Intrinsieke motivatie blijkt een goede voorspeller of iemand daadwerkelijk gaat veranderen. Bij intrinsieke motivatie komt de motivatie uit de ander zelf en beweegt de deze juist zélf richting verandering.

Een geschikte gesprekstijl om de intrinsieke motivatie bij mensen te vergroten is Motiverende Gespreksvoering (MGV).

## Wat is Motiverende Gespreksvoering?

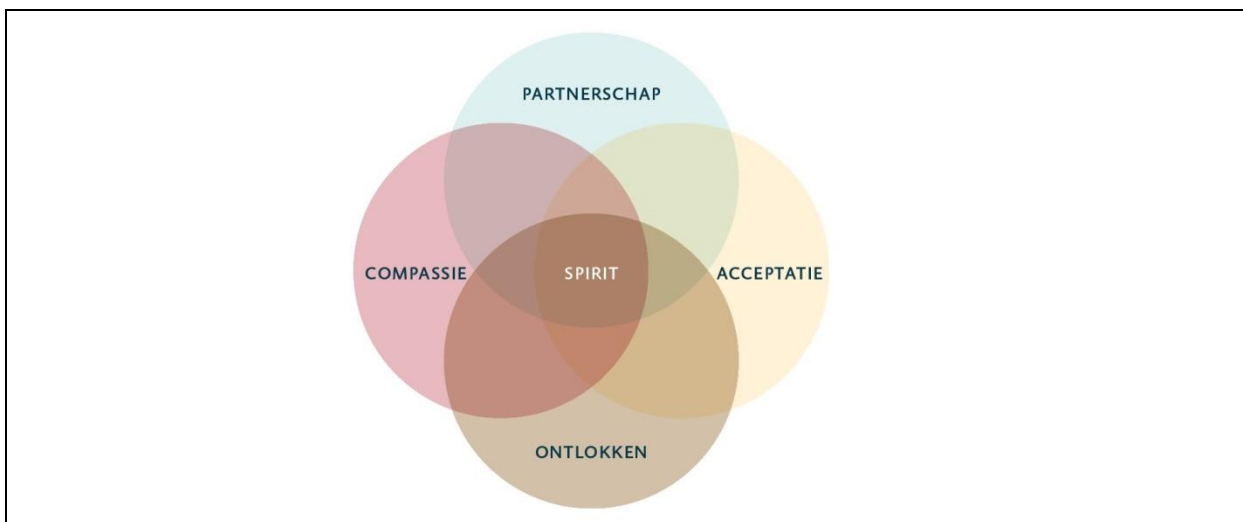
### Definitie

MGV is een op samenwerking gerichte gesprekstijl die iemands motivatie en bereidheid tot verandering ontlokt en versterkt.

Het oplossen van ambivalentie en aandacht voor verandertaal zijn belangrijke elementen. Het welzijn en de autonomie van de ander staan hierbij voorop.

### Basishouding

MGV start vanuit een basishouding (spirit). Beheersing van MGV-gesprekstechnieken alleen, leidt op zich niet automatisch tot een MGV-gesprek. De basishouding is fundamenteel en bestaat uit vier elementen.



#### I. Samenwerken (partnerschap)

De cliënt en professional werken samen als partners. De professional neemt inhoudelijke expertise mee, de cliënt kennis van zichzelf, van zijn omstandigheden en zijn eerdere pogingen om te veranderen.

#### II. Ontlokken

De veranderdoelstelling (focus), redenen voor verandering, het veranderplan en hoop worden aan de cliënt ontlokt – niet opgelegd.

#### III. Aanvaarden (acceptatie)

De cliënt wordt aanvaard zoals hij is, zodat er ruimte ontstaat waarin hij kan worden wie hij wil zijn. Zijn autonomie wordt gerespecteerd en ondersteund. Wanneer erkenning gegeven wordt dat de cliënt het recht heeft niet te veranderen, ontstaat vaak juist ruimte voor verandering.

#### IV. Compassie

Het welzijn van de ander wordt bewust voorop gesteld. Als vanuit de basishouding van MGV wordt gewerkt, heeft een professional meer een gidsende rol, dan die van bestuurder of stille bijrijder.

## Processen

MGV bestaat uit vier deelprocessen die zowel opeenvolgend als bij herhaling of gelijktijdig plaats kunnen vinden.

- I. Relatie bouwen en onderhouden
- II. Focussen – richting kiezen
- III. Ontlocken
- IV. Plannen

De processen zijn als traptreden; elk proces steunt op de voorgaande trede. Processen zijn dus nooit af: ze dragen de volgende trede(n).



In een MGV-gesprek danst u de trap op (en soms ook af):

- zonder een goede werkrelatie komt u niet veel verder
- ontlocken van verandertaal kan alleen als er een focus is – een beoogde verandering
- plannen heeft alleen zin als motivatie en vertrouwen voldoende zijn – vaak zullen die moeten worden ontlokt

Soms moet u weer de trap af omdat een proces hernieuwde aandacht vraagt.



## Ambivalentie

Het is goed om voor ogen te houden dat de meeste mensen ambivalent zijn over iets dat ze moeten veranderen. Ze hebben zowel redenen om wel, als redenen om niet te veranderen. Ze willen tegelijkertijd wel veranderen en toch ook niet. Dat is een algemeen menselijk verschijnsel. Het is zelf een normaal onderdeel van het proces van verandering, een stap op weg richting verandering (DiClemente, 2003; Engle & Arkowitz, 2005). Als u ambivalent bent, bent u een stap dichterbij verandering.

Er zijn mensen die moeten veranderen (althans naar de mening van anderen), maar die daar zelf weinig of geen reden toe zien. Ze vinden het wel goed zoals het is, of hebben in het verleden geprobeerd om te veranderen, maar het daarna opgegeven. Voor hen is het *ontwikkelen* van ambivalentie een stap in de goede richting!

Maar ambivalentie is verreweg het belangrijkste waar de weg naar verandering op vastloopt. De meeste mensen die roken, te veel drinken of te weinig bewegen, zijn zich bewust van de nadelen ervan. Ze weten drommels goed dat ze moeten veranderen. Toch zijn er motieven die het goede in de weg staan, ook al weet u wat het goede is. Ambivalentie is willen en niet willen tegelijk, ofwel tegelijk twee dingen willen die niet samengaan. Dat maakt, sinds het begin der tijden, deel uit van de menselijke natuur.

Twee soorten taal door elkaar heen horen, is dus een kenmerk van ambivalentie. Eén soort is *verandertaal* – uitspraken van de persoon zelf ten gunste van verandering.

De andere soort is *behoudtaal* – de argumenten van de persoon om *niet* te veranderen en de status quo te behouden. Als u naar iemand luistert die ambivalent is dan hoort u zowel *verandertaal* als *behoudtaal*, vaak in dezelfde zin: “Ik moet wat aan mijn gewicht doen (*verandertaal*), maar ik heb zo’n beetje alles al geprobeerd en ik houd het nooit vol (*behoudtaal*). Ik bedoel, ik weet dat ik moet vermageren voor mijn gezondheid (*verandertaal*), maar ik ben zo gek op eten (*behoudtaal*).” “Ja, maar...” is het refrein van ambivalentie.

Behalve dat ambivalentie oncomfortabel is, heeft het ook iets waar u in kunt blijven hangen. Mensen kunnen lang blijven vastzitten als ze heen en weer geslingerd worden tussen twee keuzes, twee mogelijkheden of twee relaties. Zetten ze een stap in de ene richting dan ziet de andere kant er aantrekkelijker uit. Hoe dichterbij een van de alternatieven, hoe duidelijker de nadelen worden en hoe sterker de nostalgie naar de andere kant lonkt. Een veel voorkomend patroon is denken aan een reden om te veranderen, dan aan een reden om niet te veranderen en er vervolgens helemaal niet meer aan te denken. Toch is de weg uit ambivalentie een kwestie van één richting kiezen, die kant opgaan en op blijven gaan.

Stelt u zich nu voor wat er gebeurt wanneer een ambivalent iemand een professional met een verbeterreflex treft. Iemand die ambivalent is heeft de argumenten voor en tegen verandering al lang in huis. De natuurlijke reflex van de professional is om de ‘goede’ kant te voorzien van argumenten, uit te leggen waarom verandering belangrijk is en uitleggen hoe dat aangepakt kan worden. In gesprek met iemand die alcoholafhankelijk is zegt de professional bijvoorbeeld: “U heeft een serieus alcoholprobleem en moet stoppen met drinken.” De gefantaseerde reactie is kennelijk: “Juist, ik begrijp het. Ik had even niet in de gaten hoe erg het met me gesteld is, maar nu ga ik het doen!” Meer waarschijnlijk is de reactie: “Nee, dat doe ik niet want....”



De kans is groot dat de persoon de ‘goede’ argumenten al lang kent, niet alleen van anderen, maar ook van binnenuit. Ambivalentie is alsof er een commissie in uw hoofd zit te praten waarvan de leden het met elkaar oneens zijn. Een professional die de verbeterreflex volgt en voor verandering pleit, schaart zich achter één van de stemmen in zo’n commissie. Waar leidt dat toe? Als iemand twee kanten op wil en er wordt één zijde van de medaille benadrukt, dan laat de reactie zich voorspellen: “Ja, maar...” of eenvoudig: “Maar...” zonder “Ja”. Wanneer u pleit voor één kant zal de ambivalente persoon het tegenovergestelde noemen en dat verdedigen. Dit wordt wel aangeduid als ‘ontkenning’, ‘weerstand’ of ‘opstandigheid’. Die reacties zijn echter geenszins pathologisch en horen gewoon bij de aard van ambivalentie en discussiëren.

We denken vaak dat dit proces van discussiëren helpt en iemand zijn ambivalentie oplost – ware het niet dat de meeste mensen de neiging hebben meer geloof te hechten aan zichzelf en meer te vertrouwen op hun eigen argumenten dan op die van anderen. Met andere woorden: mensen leren hun eigen attitudes en meningen kennen op dezelfde manier als anderen dat doen: door zichzelf te horen spreken (Bem, 1967, 1972). Vanuit dit perspectief doet u het dus precies verkeerd wanneer u gaat pleiten vóór verandering als uw cliënt daartegenin gaat. Ideaal is als de cliënt zelf redenen voor verandering verwoordt. Mensen zijn gevoelig voor de wijze waarop met hen over ambivalente onderwerpen gesproken wordt.

Het oplossen van ambivalentie en de aandacht voor verandertaal zijn belangrijke elementen van Motiverende Gespreksvoering. Het welzijn en de autonomie van de ander staat hierbij voorop.

(Uit: Motiverende Gespreksvoering: Mensen helpen veranderen – W.R. Miller en S. Rollnick (Ekklesia, 2014))

## **Principes van Motivational Interviewing**

Bij Motivational Interviewing zijn een aantal basisprincipes van belang:

### Wees empathisch

Werkelijk inleven in een ander en niet doen alsof u meeleeft (empathisch meehummen bijvoorbeeld zonder dat u zich werkelijk inleeft) is van belang. Door reflectief te luisteren (zie technieken), laat de professional blijken dat hij/zij begrijpt wat de patiënt zegt, voelt en denkt. In een sfeer van vrijheid heeft de patiënt de gelegenheid na te gaan of zijn gedrag de oorzaak is voor problemen en welke aspecten aan zijn of haar probleemgedrag kleven.

### Weerstand? Meeveren!

Weerstand wordt gezien als een product van de kwaliteit van de communicatie tussen professional en patiënt. Daarmee wordt het niveau van weerstand de verantwoordelijkheid van de professional. Hoge niveaus van weerstand zijn geassocieerd met lage kansen op gedragsverandering, dus het is de taak van de professional om weerstandsniveaus zo laag mogelijk te houden. Weerstand is tevens energie en een kracht. Door mee te veren (zie hoofdstuk weerstand) kan de professional trachten om deze sterke kracht om te buigen in de richting van verandering.

### Ondersteun eigen effectiviteit





De professional ondersteunt en versterkt het vertrouwen dat patiënten in zichzelf hebben zodat ze in staat zijn, datgene te doen wat nodig is om hun doelen te bereiken. Geloof en hoop zijn van invloed op het slagen van gedragsverandering. De professional versterkt de succeservaringen van de patiënt door verandering in gedrag te bevestigen. Verder lokt zij/hij positieve ervaringen uit door bijvoorbeeld af te spreken tijdelijk haalbare veranderingen door te voeren.

#### Ontwikkel discrepantie

In een motiverend gesprek wordt geprobeerd de balans te veranderen tussen 'hoe u bent' (het gewoonte gedrag) en 'hoe u wilt zijn' (gewenst gedrag). Een techniek die gebruikt kan worden, is de patiënt de baten en lasten van het huidige gedrag te laten uitzetten. De professional streeft daarnaast naar explicitering en verscherping van verschillen tussen huidig gedrag en mogelijk ander, nieuw gedrag. Door het uitlokken van zelfmotiverende uitspraken roept zij/hij discrepantie op bij de patiënt.

#### Discussie/ argumentatie vermijden

Onvoorwaardelijke acceptatie van eventuele keuzes van de patiënt door de professional is noodzakelijk. De patiënt is zelf verantwoordelijk voor beslissingen die zijn eigen leven betreffen. Een discussie tussen een professional en een patiënt over verandering wijst op een defensieve houding van de professional. Een zodanige houding werkt negatief op verandering. De professional werkt juist samen met de patiënt naar een positieve beslissing om te veranderen en de nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van de patiënt. De relaties tussen coach-sporter of gids-bergbeklimmer is meer van toepassing dan die van specialist-onwetende.



## Kernvaardigheden

MGV vereist flexibel en strategisch gebruik van een vijftal kernvaardigheden. Bijvoorbeeld om meer verandertaal te ontlocken bij de ander, om weerstand of wrijving te verminderen en om ambivalentie op te lossen.

De vijf kernvaardigheden zijn voor alle vier MGV-processen van belang:

- Open vragen (O)
- Reflectief luisteren (R)
- Bevestigen/bekrachtigen (B)
- Samenvatten (S)
- Informatie delen (I)

Deze kernvaardigheden zijn niet heel nieuw en wereldschokkend anders maar het doel en de werkwijze waarop MGV ze inzet wellicht wel wat meer.

Dit is overigens wat lastiger uit te leggen in een reader, boek of waaier vandaar dat internationaal ook aanbevolen wordt om naast zelfstudie een face to face training te volgen als u MGV onder de knie wilt krijgen.

### Open vragen

#### Hoe doet u het?

Open vragen beginnen nooit met een werkwoord maar vaak met: Hoe of Wat en soms met Waarom (maar let op: dit kan als oordeel overkomen. Een alternatief kan zijn: Wat maakt dat of Vanwaar...).

#### Doel van open vragen stellen

- De ander ruimte geven
- Interesse tonen en informatie verkrijgen
- Uitnodigen tot zelfonderzoek

**Een open vraag stellen is als het openzetten van de deur.**

#### Mogelijke voorbeelden

- Hoe vindt u het om hier te zijn?
- Hoe zullen we de tijd vandaag besteden?
- Vanwaar is dat/dit belangrijk voor u?
- Wat betekent het voor u?
- Wat was het verschil met deze keer?
- Wat maakt dat u zou willen veranderen?
- Wat zou er gebeuren als u zo doorgaat?
- Wat denkt u dat u zult gaan doen?
- Wat heeft u nodig om een besluit te kunnen nemen?
- Hoe zou u het aan kunnen pakken?
- Hoe zou uw ideale plan van aanpak eruitzien?
- Hoe zou ik u daarbij kunnen helpen?



### Opdracht

Welke van deze vragen spreekt u het meest aan en waarom juist die?

### **Reflecteren**

Reflectief luisteren is de eerste vaardigheid die men zich eigen moet maken, omdat het ten grondslag ligt aan alle vier de processen van MGv. Het vraagt nog al wat oefening om deze manier van luisteren natuurlijk en gemakkelijk toe te kunnen passen in een gesprek. Het goede nieuws is dat reflectief luisteren een uitzonderlijk nuttige vaardigheid is. Niet alleen in professioneel opzicht maar ook in persoonlijke contacten. Het is essentieel voor goede communicatie en het is een uitstekend hulpmiddel voor zelfonderzoek. En gedragsverandering start bij zelfonderzoek. Toch hebben maar weinig mensen het onder de knie. Voor degene die met u in contact komen is het dus van onschatbare waarde als u geleerd heeft om reflectief te luisteren.

### Hoe doet u het?

Een reflectie verwoordt wat u denkt dat de ander bedoelt. U kunt onder meer gissen naar:

- Inhoud
- Gevoel
- Betekenis/Belang

Dat wat de ander vertelt, zou u kunnen zien als het topje van een ijsberg. In een reflectie verwoordt u soms dat topje, maar vaker doet u een beredeneerde gissing naar het onderwatergedeelte. Met een eenvoudige reflectie verwoordt u 'wat zichtbaar is van de ijsberg'. Met een complexe reflectie gist u naar het onderwaterdeel. Andere complexe reflecties zijn over- of onderschatten en de dubbelzijdige reflectie (verwoordt twee kanten van de ambivalentie).

### Doel van reflectief luisteren

- Testen of uw aanname klopt
- Tonen van begrip, oprechte interesse en empathie
- Aanmoedigen om verder te vertellen
- Uitnodigen tot zelfonderzoek

### Mogelijke voorbeelden

- U loopt moeilijk vanwege de pijn in uw been. (reflectie op inhoud)
- U baalt behoorlijk van de pijn. (reflectie op gevoel)
- De pijn houdt u 's nachts uit uw slaap waardoor u nu doodop bent. (reflectie op betekenis)
- U heeft er alles voor over om van de pijn af te komen. (reflectie op belang)
- Aan de ene kant wilt u van de pijn af en tegelijkertijd wilt u niet afhankelijk zijn van medicijnen. (dubbelzijdige reflectie)
- De pijn is zo heftig, erger kan eigenlijk niet. (overschatten)
- Bij de huidige pijn maakt u zich nog geen zorgen. (onderschatten)



## **Bevestigen en Bekrachtigen**

Bevestigen is benadrukken wat positief is. Het herkennen en erkennen wat goed is. Inclusief de waarde die iemand heeft alleen al omdat hij een medemens is. U wilt de ander ondersteunen en aanmoedigen. Als professional kunt u met bevestigen en bekrachtigen namelijk verbazingwekkende positieve therapeutische effecten bereiken (Linehan e.a., 2002).

### Hoe doet u het?

Door te benoemen wat er al is of al wel lukt. Dat kan in de vorm van een reflectie (in voorbeelden afgekort als R) of uitspreken van waardering (W). U kunt denken aan:

- Intentie
- Inspanningen
- Genomen stappen
- Motivatie
- Helpende eigenschappen (voor verandering)

### Doel van bevestigen en bekrachtigen

- De ander ondersteunen bij verandering
- Aanwezige innerlijke kracht mobiliseren
- Vertrouwen in eigen kunnen (zelfeffectiviteit) versterken
- Verandertaal ontlokken

### Mogelijke voorbeelden

- U zag er tegen op om hier te komen; toch heeft u de moeite genomen. (R)
- Dit is vast heel moeilijk voor u geweest. (R)
- U bent eerlijk. (W)
- U neemt uw gezondheid zeer serieus. (R)
- Ondanks dat u nog weinig resultaat merkt, geeft u niet op. (R)
- Als u zich iets voorneemt, dan gaat u er echt voor. (R)
- Dat heeft u veel inspanning gekost. (R)
- U bent resultaatgericht. (R)
- U heeft erg uw best gedaan. (R)

## **Samenvatten**

Samenvattingen zijn in wezen zaken die u in het gesprek gehoord heeft die u samen brengt tot 1 geheel. Bijvoorbeeld aan het einde van een gesprek. Ze kunnen echter ook verbindingen leggen. Bijvoorbeeld door specifieke stukjes informatie die u gehoord heeft samen te voegen. U nodigt daarmee de ander uit om verder te exploreren. Een samenvatting kan ook bevestigend werken, omdat ze impliciet overbrengen: "ik onthoud wat u me vertelt en ik wil begrijpen hoe het bij elkaar past".



### Doel van samenvatten

- Laten merken dat u zorgvuldig luistert
- De kans bieden om iets bij te stellen
- Door strategisch te kiezen wat u samenvat, probeert u om beweging in de richting van een veranderdoel te genereren of te versterken

### Andere doelen kunnen zijn

- Rust en structuur in het gesprek brengen
- Een nieuw zicht op de situatie geven
- Overgang maken naar een ander onderwerp of proces (bijv. van ontlocken naar plannen)
- Afronden van een gesprek

### Mogelijke voorbeelden van hoe u een samenvatting kunt starten

- Wat u tot nu toe gezegd heeft, is...
- Laat me eens kijken of ik u goed begrepen heb...
- Tot nu toe heeft u verteld dat...
- De grootste nadelen/voordelen zijn...

Om, na de samenvatting, te vervolgen met:

- Verder ontlocken:  
Wat speelt volgens u nog meer een rol?
- De overgang van ontlocken naar plannen: En nu?

## **Informatie uitwisselen**

Soms wordt ten onrechte gedacht dat een professional bij MGv geen informatie of advies mag geven. Er zijn echter wel degelijk gelegenheden waarop het geven van informatie en het aanbieden van advies passend is. Bijvoorbeeld als de ander er zelf om vraagt.

We spreken bewust van informatie uitwisselen. U weet veel van uw vakgebied. De ander weet zaken uit zijn leefomstandigheden en eerdere veranderpogingen die u niet weet, maar wel van belang zijn.

### Hoe doet u het? (vier stappen)

1. Toestemming vragen
  - Vindt u het goed dat ik u...?
2. Ontlocken
  - Wat weet u er al van?
  - Is er specifieke informatie waar u benieuwd naar bent?
3. Aanbieden
  - Uit onderzoek is bekend dat...
  - Wat we op dit moment weten is,...
  - Wat anderen in soortgelijke situaties geholpen heeft is... (+ meerdere opties geven)
4. Ontlocken
  - Wat betekent deze informatie voor u?
  - Welke gedachten komen er nu bij u op?
  - Met welke informatie zou u wat kunnen? En waarom?



### Doel van informatie uitwisselen

- Het voorkomt tevens dat de ander passief 'zijn schedel laat vullen' en u in de expertrol terecht komt.
- Ook weet de ander al veel; dat hoeft niet verteld te worden.

### **Adviseren of een zorg delen**

Adviseren is een specifieke vorm van informatie uitwisselen. Alles wat geldt voor informatie uitwisselen, gaat hier ook op. Een advies heeft echter ook een 'doe-component', een aanbeveling met het oog op verandering. Dit verhoogt het risico op wrijving in het contact en op behoudtaal. Als u voor het gegeven advies gaat pleiten, wordt het risico nog groter. Beter is het uw zorg te delen en het besluit om gedrag te veranderen aan de ander te ontlocken.

### Mogelijk voorbeeld

"Ik merk dat ik me wat zorgen maak over wat u van plan bent. Mag ik dat met u delen?" DEEL ZORG, gevolgd door: "Ik ben benieuwd wat voor gedachten dit bij u oproept."



## Hoe past u de Kernvaardigheden toe?

Enkele gedachten over hoe u in de praktijk de verschillende kernvaardigheden kunt toepassen.

Gesloten vragen roepen doorgaans een kort antwoord op en kan helpend zijn om brokjes specifieke informatie te verzamelen. Een reeks gesloten vragen aan elkaar rijgen kan echter dodelijk zijn voor het 'relatie bouwen en onderhouden'. U verzamelt er informatie mee ten koste van een samenwerkingsrelatie en u zet zichzelf neer als expert. Wij hebben de ervaring dat open vragen vaak meer informatie opleveren en belangrijke zaken aan het licht brengen die u anders gemist zou hebben bij een checklist. Of u nu veel of weinig tijd hebt, probeer eens open vragen te stellen.

Maar zelfs als u veel open vragen stelt ligt er een valkuil op de loer. De valkuil van vraag en antwoord. Open vragen nodigen uit tot een gesprek over een onderwerp, waarbij de aandacht in een bepaalde richting wordt gestuurd. Maar hoe meer vragen u stelt hoe meer u iemands zelfonderzoek beperkt. Hoe meer u reflecteert, hoe meer u de ander uitnodigt om verder te gaan met overwegen en exploreren. De stijl van MGV is zowel cliënt gericht als directief en bevat daarom een mengeling van open vragen en reflecties.

Een eenvoudig ritme in MGV is dat u een open vraag stelt en dan reflecteert op wat iemand zegt. Mogelijk zelfs twee reflecties per vraag. Het wordt wel eens vergeleken met het ritme van een wals. Dit is overigens geen wetmatigheid waar u heel rigide mee moet om gaan. Wat we er meer mee bedoelen is dat u het meer moet zoeken in reflecties dan in vragen.

**MGV valt niet samen met de vijf kernvaardigheden. Ze zijn een noodzakelijke voorwaarde om MGV vakkundig in praktijk te brengen. Kenmerkend voor MGV is de bijzondere wijze waarop de vaardigheden strategisch worden ingezet om mensen tot verandering te brengen.**



## Basisprocessen

### I. Relatie bouwen en onderhouden

#### **Doel van relatie bouwen**

- Begrip bij de hulpverlener van hoe de ander dingen ziet en ervaart
- De ander voelt zich welkom, gerespecteerd en begrepen
- Dat de andere merkt dat er aandacht is voor zijn agenda
- Dat de andere merkt dat hij mede mag bepalen hoe de gesprekken verlopen
- Dat de andere merkt dat wat hij zegt ertoe doet

#### **Probeer een beeld te krijgen van**

- De verwachtingen van de ander
- Waarom de ander nu bij u komt
- Zijn belangrijke doelen en waarden
- Zijn gedachten over hoe u hem kunt helpen

#### De twaalf blokkades van Thomas Gordon

Hoe u reageert op wat de ander zegt is cruciaal voor 'echt' luisteren (empathisch luisteren). Het beïnvloedt de ruimte die de ander ervaart om meer te vertellen. Het tegenovergestelde van empathisch luisteren heeft Thomas Gordon beschreven als 'blokkades'. De onderstaande twaalf manieren van reageren zijn geen vormen van 'echt' luisteren. Met de reacties is op zich niets mis.

- Opdrachten geven, sturen of commanderen
- Waarschuwen of bedreigen
- Advies geven, suggesties doen of oplossingen aanreiken
- Overtuigen door logica of argumenteren
- Vertellen wat men hoort te doen, preken of op plichten wijzen
- Niet mee eens zijn, veroordelen, bekritisieren, verwijten
- Wel mee eens zijn, goedkeuren of prijzen
- Beschamen, belachelijk maken, etiketteren
- Interpreteren of analyseren
- Geruststellen, sympathiseren, troosten
- Gerichtte onderzoekende vragen stellen
- Terugtrekken, afleiden, met een grap afdoen of van onderwerp veranderen

### II. Focussen – richting kiezen

Om effectief te gidsen is het handig om te weten waar u samen naar toe gaat. Wat is de juiste 'horizon'. Focussen is het doorlopende proces van samen richting zoeken, bepalen, en die focus behouden.

De focus wordt vooral bepaald door de agenda van de ander (bijv. door zijn wensen en of zijn zorgen). De organisatie of setting kan ook mede richting bepalen (een revalidatiecentrum heeft een andere focus dan een detox kliniek). Als derde kan de expertise van de professional maken dat hij bepaalde zaken aandacht wil geven. Bij MGv zal veelal gidsend gezocht worden naar waar het in het contact over moet gaan.





MGV onderscheidt drie scenario's bij het proces van focussen:

1. Er is een heldere focus: Het doel en de richting zijn duidelijk.
2. De richting is duidelijk, maar er zijn nog verschillende opties, waaruit gekozen kan worden.
3. De richting is nog niet duidelijk.

De drie scenario's worden uitgebreid beschreven in onze Waaier MGV en in het boek Motiverende Gespreksvoering.

### III. Ontlokken

#### **Verandertaal herkennen**

Verandertaal is elke uitspraak van de ander die pleit voor verandering of tegen huidig gedrag. We onderscheiden twee typen verandertaal.

#### Voorbereidende verandertaal (WoeKeReN)

- **Willen** (wat de ander graag anders zou zien, wat hij verlangt of wil bereiken)
- **Kunnen** (hoe de ander het zou kunnen aanpakken) en ook **Vertrouwen** (denkt de ander dat het gaat lukken, dat hij volhoudt)
- **Reden hebben** (waarom de ander zou veranderen)
- **Nodig vinden** (vanwaar dat het voor de ander nu moet)

#### Mobiliserende verandertaal (CAS)

- **Commitment** (intentie, besluit, behoefte)
- **Actietaal** (een beweging richting actie, voornemen)
- **Stappen zetten** (daadwerkelijk uitgevoerde stapjes richting verandering)

#### *Voorbeelden*

- Ik zou graag weer in mijn trouwjurk passen. (willen)
- Bij ons op het werk zit een adviseur die me daarmee kan helpen. (kunnen)
- Ik denk wel dat ik dat kan volhouden. (kunnen; vertrouwen)
- Ik weet dat roken niet goed voor me is. (redenen)
- Als ik het nu niet doe, wordt het alleen maar moeilijker. (nodig vinden)
- Ik ga morgen beginnen. (commitment)
- Ik denk er over om volgende week het sporten weer op te pakken. (actietaal)
- Ik heb de informatie die u meegaf gelezen. (stappen zetten)

#### **Reageren op verandertaal**

Wanneer de ander verandertaal uit, kunt u die onderkennen en versterken. Dat kan door ORBS:

- Open vragen (O) om uit te weiden:
  - Vragen naar willen, kunnen (+ vertrouwen), redenen hebben en nodig vinden
  - Voorbeelden laten geven
  - Verder laten uitweiden op verandertaal
- Reflecties (R) op verandertaal die u gehoord heeft
- Bevestigen en bekrachtigen (B) van bijv. intenties die u hoort
- Samenvatten (S); u maakt een boekje waarin u de verandertaal verzamelt



### **Verandertaal ontlocken**

Verandertaal ontlocken kan op verschillende manieren. MGV kent 11 strategieën. Eén strategie is bijvoorbeeld 'Uitweiden'. Handige vragen om uit te weiden zijn:

- Hoe komt dat?
- Op welke manier merkte u dat?
- Wat is u nog meer opgevallen?
- Waarom speelt dat nu ineens?
- Kunt u me daar iets over vertellen?
- Hoe is dat voor u?
- Hoe ziet dat er dan uit als u...?
- Wat zou er dan beter gaan?
- Welke zaken spelen er nog meer?
- Wat vindt u nog meer onprettig aan...?
- Noem eens drie momenten op waarop u dat meemaakte.
- Hoe bedoelt u dat? Welke specifieke voorbeelden kunt u geven?
- Op welke andere momenten gebeurde dat ook?
- Vertel eens over de laatste keer dat dit gebeurde.
- Welke andere voorbeelden zou u kunnen geven?
- In welke situaties merkte u dat allemaal?

Een andere basisstrategie om verandertaal te ontlocken is er letterlijk naar te vragen. Voorbeelden om verandertaal (**WoeKeReN**) te ontlocken:

### **Willen**

- Wat zou het u opleveren?
- Hoe zou het uw leven veranderen?
- Vertel eens welke dingen u graag veranderd wilt zien?
- Wat vindt u niet goed gaan op dit moment?
- Waar zou u over 5 jaar willen staan als u kijkt naar uw gezondheid?

### **Kunnen (+ vertrouwen)**

- Welke mogelijkheden ziet u om er mee aan de slag te gaan?
- Hoe zou u dat kunnen doen?
- Wat zijn uw ideeën om dat voor elkaar te krijgen?
- Hoeveel vertrouwen heeft u er in (schaal: 0 tot 10) dat het gaat lukken?
- Hoe zorgt u ervoor dat het gaat lukken?
- Hoe groot is de kant dat dit gaat lukken?

### **Reden hebben**

- Wat vindt u onprettig aan de huidige situatie?
- Wat zijn voor u de belangrijkste redenen om te gaan veranderen?
- Waarom zou u meer willen bewegen?
- Wat maakt dat u zou willen stoppen met roken?
- Wat zouden de voordelen voor u zijn?



### **Nodig vinden**

- Waarom zou u NU willen veranderen en wilt u het niet meer uitstellen?
- Wat vindt u dat er moet veranderen?
- Waarom is het zo belangrijk voor u geworden?
- Wat zou er in het ergste geval gebeuren als u het zou uitstellen?

### **IV. Plannen**

Vaak 'vertelt' de ander u wanneer de stap gemaakt kan worden van 'Waarom veranderen?' naar 'Hoe veranderen?'. Let op de volgende signalen:

- Minder discussie over het probleem
- Vermindering van behoudtaal
- Toename van verandertaal
- Verandering voor zich zien en de gevolgen bespreken (zowel positief als negatief; bijv.: Waar moet ik dan wonen?)
- Vragen over verandering en/of mogelijke valkuilen
- Sterker wordende commitmenttaal
- Nadenken over voorbereiding
- Experimenteren (uitvoeren van kleine stapjes)

### **Hoe maakt u de overstap?**

1. Rechtstreeks naar vragen: Hoe zou u het kunnen aanpakken; of ga ik dan te snel?
2. Voorzichtig testen 'of het ijs dik genoeg is' door:
  - a) Aankondiging dat u kort samenvat wat besproken is
  - b) Samenvatting met alle highlights van verandertaal
  - c) Hamvraag stellen: Nu we dit allemaal op een rijtje gezet hebben, wat zou dan voor u de volgende stap zijn?

Pas op: vraag nog niet om commitment (bijv.: Wat ga je nu doen?) want dat kan nog te vroeg zijn en komt later wel. Stel de vraag liever hypothetisch: Wat zou je kunnen doen?

3. Stilte laten vallen; vertrouw op het proces en geef de ander de tijd om alles te laten 'binnenkomen'

### **Er zijn nu twee mogelijkheden:**

- A. U hoort behoudtaal → ga verder met ontlocken om ambivalentie verder te doen oplossen
- B. 'Het ijs was dik genoeg' → ontlok een veranderplan

Hoe u een veranderplan ontlockt, komt ook in een basistraining aan bod. Hier wordt tevens uitgelegd:

- hoe u reageert als iemand alleen maar 'Ja maar...' zegt
- hoe u werkt aan vertrouwen bij de ander
- wanneer u kunt overstappen naar planning
- hoe u komt tot een goed plan

Voor de andere 9 strategieën, verwijzen we u graag naar onze Waaier MGv of een basisboek. In de basistrainingen komen deze strategieën natuurlijk ook uitgebreid aan bod.



## Let op met onhandige vragen

Als afsluiter is het goed om even stil te staan bij enkele dingen die minder goed werken. Zoals het stellen van onhandige vragen.

- Waarom heeft u dat niet gedaan?
- Hoe komt het dat u niet bent gestopt met...?
- Waarom rookt u?
- Waarom gaat u dat zeker niet lukken?
- Hoe komt het dat u zo weinig vertrouwen hebt?
- Waarom heeft u de moed al opgegeven?
- Wat dacht u toen het niet lukte?
- Wat vond u het meest lastige aan veranderen?
- Wat maakt dat uw partner er geen vertrouwen in heeft?
- Heeft u vrienden die net als u te dik zijn?
- Waarom probeert u het niet nog een keer?
- Wat zijn voor u redenen om niet te veranderen?
- Waarom lukte het niet?
- Wat zit er dan allemaal zo tegen?
- Wat is er met u aan de hand?
- Heel veel mensen lukt het wel, waarom zou het u dan niet lukken?
- Hoe komt het dat u toch telkens terug valt?
- Wie zegt dat dat nooit meer kan?