



MI time

Gespreksvaardigheidstrainingen

Wat is Motiverende Gespreksvoering?

Motiverende Gespreksvoering is een veelgebruikte methode om mensen te helpen bij gedragsverandering. Met name in de verslavingszorg heeft deze methode haar effectiviteit bewezen.



Sinds een aantal jaren wordt Motiverende Gespreksvoering steeds breder toegepast. De empathische en motiverende houding van Motiverende Gespreksvoering heeft namelijk in alle situaties waarin mensen begeleid worden bij gedragsverandering een positief effect. Motiverende Gespreksvoering is geen geprotocolleerd keurslijf, maar is een methode die goed gecombineerd kan worden met andere methodes en therapieën. Het is een manier van omgaan met veranderende mensen in combinatie met praktisch toepasbare communicatietechnieken om die verandering te stimuleren en te ondersteunen.

Dit artikel beschrijft Motiverende Gespreksvoering in het kort. Maar daar kleeft ook een risico aan. Allereerst is er zoveel over deze methode geschreven, en is er zoveel onderzoek naar gedaan, dat een samenvatting van enkele A4-tjes de methode te kort doet. Daarnaast is 'lezen' niet de beste manier om Motiverende Gespreksvoering te begrijpen. Ervaren en oefenen zijn daarvoor meer geschikt. Dit artikel is geschreven voor mensen die onbekend zijn met Motiverende Gespreksvoering. Het is wellicht een aanzet om meer te gaan leren over Motiverende Gespreksvoering.

Deze informatie is met name gebaseerd op de derde editie van het boek Motiverende Gespreksvoering dat verschenen is in het voorjaar van 2014.¹ Ik heb in dit artikel gekozen voor het woord 'begeleider'. Dit kan een hulpverlener zijn, maar ook een docent, een leidinggevende, een coach of een ouder.

In het kort

Motiverende Gespreksvoering is een manier van gesprekken voeren waarin de begeleider op zoek gaat naar de veranderwens van de ander, en de ambivalentie (twijfels, tweeslachtigheid) die deze verandering belemmert. Vervolgens gebruikt de begeleider specifieke gesprekstechnieken om deze ambivalentie op te lossen en concrete stappen te zetten richting gedragsverandering. Motiverende Gespreksvoering vermindert weerstand, en versterkt de intrinsieke motivatie voor verandering. Motiverende Gespreksvoering is een 'evidence based' methode in de gezondheidszorg.

¹ Miller, William R. & Rollnick, Stephen. (2014). *Motiverende Gespreksvoering, derde editie. Mensen helpen veranderen*. Ouderkerk a/d IJssel, Uitgeverij Ekklesia.



MI time

Gespreksvaardigheidstrainingen

Begeleiders die getraind zijn in Motiverende Gespreksvoering kunnen doelbewust gedragsverandering beïnvloeden door hun communicatie. Dat gebeurt niet in een stijl van stiekeme manipulatie, maar vanuit acceptatie, compassie en samenwerking. Het versterken van het zelfvertrouwen en het ontlocken van zelfmotiverende uitspraken is een belangrijke eigenschap van Motiverende Gespreksvoering.

De geschiedenis van Motiverende Gespreksvoering

Dr. William Miller.



Motiverende Gespreksvoering is ontstaan in de jaren tachtig van de vorige eeuw. De grondleggers van deze methode zijn William Miller en Stephen Rollnick. Zij deden onderzoek in de verslavingszorg, publiceerden hierover en pasten hun methode toe. In 1991 werd de eerste editie van het boek Motiverende Gespreksvoering gepubliceerd.

Dr. Stephen Rollnick.

Miller en Rollnick ontdekten hoeveel invloed taal heeft op verandering. Ze ontdekten dat weerstand tegen verandering geen persoonlijke eigenschap van een cliënt is, maar vooral iets wat zich afspeelt in de relatie tussen cliënt en hulpverlener. Ze ontdekten hoe het taalgebruik van een hulpverlener weerstand bij cliënten kon laten afnemen, het zelfvertrouwen van cliënten kon versterken en hoe de bereidheid tot verandering in een gesprek kon groeien.



Inmiddels zijn er meer dan 25.000 artikelen over Motiverende Gespreksvoering geschreven, zijn er meer dan 200 gerandomiseerde klinische onderzoeken over Motiverende Gespreksvoering gepubliceerd, en is in 2014 de derde, geheel herziene editie van het boek verschenen. Motiverende Gespreksvoering is één van de meest gebruikte behandelmethodes binnen de verslavingszorg, maar wordt ook daarbuiten steeds meer toegepast. De derde editie van het boek is dan ook niet alleen gericht op het begeleiden van 'patiënten' maar op het begeleiden van iedereen die voor een gedragsverandering staat.



MI time

Gespreksvaardigheidstrainingen

De definitie van Motiverende Gespreksvoering

Miller en Rollnick geven in hun boek de volgende 'leken-definitie' van Motiverende Gespreksvoering:

“Motiverende Gespreksvoering is een op samenwerking gerichte gespreksstijl die iemands eigen motivatie en bereidheid tot verandering versterkt.”

Uit deze definitie kunnen een aantal aspecten van Motiverende Gespreksvoering afgeleid worden. Allereerst laat de definitie het doel zien: het gaat over verandering. De methode daarvoor is 'gespreksvoering'. Er zijn meer methodes om gedragsverandering te stimuleren, maar Motiverende Gespreksvoering richt zich vooral op communicatie. De manier van begeleiding en communicatie kun je typeren met 'samenwerking'. Verandering kan ook opgelegd en afgedwongen worden vanuit een bepaalde expertstatus, maar dat is niet de stijl van Motiverende Gespreksvoering. Motiverende Gespreksvoering gaat er van uit dat gedragsverandering pas succesvol is wanneer mensen zelf willen veranderen. De motieven voor verandering hebben mensen vaak al in zich. Zelfs als ze oppervlakkig gezien nog weerstand vertonen. Als begeleider kun je mensen helpen hun motieven voor verandering te ontdekken en te versterken.

Binnen Motiverende Gespreksvoering wordt de term 'weerstand' overigens niet gebruikt. Men spreekt van 'behoudtaal' (argumenten tegen verandering) of van 'wrijving' (in de relatie met de begeleider).

De basisstijl van Motiverende Gespreksvoering is 'gidsen'. Gidsen houdt het midden tussen 'volgen' en 'sturen'. Een sterk sturende rol van de begeleider maakt mensen passief, of zorgt ervoor dat ze zich gaan verzetten. Een volgende rol van de begeleider gaat er van uit dat mensen alles zelf kunnen, en kan hen enigszins stuurloos maken. Een gids stemt zijn begeleiding af op de behoeften van 'het publiek', maar kan binnen die kaders wel de leiding nemen.

Motiverende Gespreksvoering is geen magisch wondermiddel. Het is geen methode om mensen iets te laten doen wat ze absoluut niet willen. Wel biedt Motiverende Gespreksvoering concrete handvatten om mensen te helpen hun belemmeringen tegen verandering te overwinnen.



MI time

Gespreksvaardigheidstrainingen

De 'spirit' van Motiverende Gespreksvoering.

De gesprekstechnieken van Motiverende Gespreksvoering kunnen verworden tot manipulatie wanneer ze vanuit verkeerde motieven gebruikt worden. De begeleider probeert dan met handige technieken de ander te slim af te zijn. Daarom besteden Miller en Rollnick in hun hun boek veel aandacht aan de onderliggende spirit van Motiverende Gespreksvoering. Dit is als het ware de bril waardoor je naar mensen en naar gedragsverandering kijkt. Alleen als de technieken vanuit dit perspectief worden toegepast, zullen ze werkelijk effectief zijn. Deze spirit is samen te vatten in vier kernwoorden: Acceptatie, Samenwerking, Ontlokken en Compassie.

1. Acceptatie

Motiverende Gespreksvoering gaat uit van diepgaande acceptatie van de ander. De ander is van absolute waarde, ook als deze dingen doet die we niet kunnen accepteren. Mensen kunnen alleen veranderen als ze zich onvoorwaardelijk geaccepteerd weten. Acceptatie heeft ook te maken met nauwkeurige empathie. Dat is actieve belangstelling voor de leefwereld van de ander. Je doet moeite om de wereld te bekijken door de ogen van de ander. Als begeleider accepteer je ook de autonomie van de ander. Je neemt afstand van het idee (en de last) dat je de ander kunt veranderen. Tenslotte heeft acceptatie te maken met het bevestigen van de kwaliteiten en inzet van de ander.

2. Samenwerken

Motiverende Gespreksvoering is iets wat je samen doet. Je past dit niet toe op een passieve ontvanger. De begeleider is geen expert, maar een gids. Motiverende gespreksvoering is geen worstelen, maar dansen. Samenwerken houdt ook in dat je naar hetzelfde doel toewerkt. De agenda's zijn op elkaar afgestemd. Motiverende Gespreksvoering is een manier om de eigen energie en vermogens van mensen te activeren. Een belangrijke vaardigheid is dan ook dat je in staat bent om je eigen reflex om kennis te delen of advies te geven kunt opschorten.

3. Ontlokken

Het uitgangspunt van Motiverende Gespreksvoering is dat mensen veel van het vermogen om te veranderen al in huis hebben. Je hoeft het hen niet te geven, je hoeft het alleen maar naar boven te halen, te ontlokken. Ieder mens is een bron van wijsheid, waar de begeleider uit kan putten. Mensen die weerstand laten zien, hebben vaak de voordelen van verandering ook wel helder. Ze hebben ze alleen nog niet uitgesproken. De taak van de begeleider is dit te ontlokken.



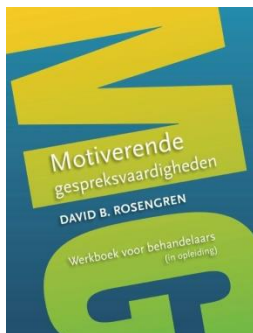
4. Compassie

Compassie heeft in dit geval niets te maken met meevoelen. Het heeft te maken met onvoorwaardelijke inzet voor de belangen van de ander. Een gebrek aan compassie wordt zichtbaar wanneer de doelen van de begeleider niet overeen komen met het welzijn van de ander. Alle andere onderdelen van de spirit van Motiverende Gespreksvoering worden pas werkelijk betekenisvol in het licht van compassie met de ander.

Vier basistechnieken binnen Motiverende Gespreksvoering

Er zijn vier basisgesprekstechnieken (ORBS) die belangrijk zijn in de begeleiding van veranderende mensen.

1. **O**pen vragen stellen
2. **R**eflectief luisteren
3. **B**evestigen
4. **S**amenvatten



Met name het reflectief luisteren is kenmerkend voor Motiverende Gespreksvoering. De technieken staan hieronder kort beschreven, en zien er, vanwege de korte omschrijving, bedrieglijk eenvoudig uit. Het is mogelijk om de basis van deze technieken in betrekkelijk korte tijd te leren, maar het vraagt langdurige oefening om de nuances van deze technieken blijvend onder de knie te krijgen, en tot een natuurlijke stijl van gespreksvoering te maken. In de diverse boeken over Motiverende Gespreksvoering worden deze, en andere technieken uitvoeriger beschreven. Een aanrader is het boek 'Motiverende

Gespreksvaardigheden' van David B. Rosengren.²

1. Open vragen stellen

Een open vraag is een vraag die de ander uitlokt een uitgebreid antwoord te geven. Gesloten vragen zijn vragen die beantwoord kunnen worden met één woord. Meestal sturen begeleiders met gesloten vragen richting hun eigen denkbeelden. Het effect van open vragen is dat de ander zichzelf gaat onderzoeken en hierover gaat vertellen. Hierdoor kun je als begeleider beter aansluiten bij de motieven en waarden van de ander.

² Rosengren, David B. (2012). *Motiverende Gespreksvaardigheden. Werkboek voor behandelaars (in opleiding)*. Ouderkerk a.d. IJssel: Uitgeverij Ekklesia.



2. Reflectief luisteren

Reflectief luisteren is luisteren naar wat de ander eigenlijk wil zeggen, maar misschien niet onder woorden brengt. Hierbij vraagt de begeleider zo weinig mogelijk, maar geeft reflecties, liefst zo kort mogelijk. Dus: 'Je bent boos' in plaats van 'Klopt het dat je boos bent?' De gedachte hierachter is dat een vraag meer weerstand oproept en je met een stellende uitspraak beter het gevoel van de ander kunt verwoorden. Daarnaast blijft iemand door een korte reflectie meer in de flow van het gesprek. In MGV geschoolde begeleiders gebruiken ongeveer twee tot drie reflecties tegenover één vraag. Ook in de toon van je samenvatting kun je proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij het gevoel van de ander. Er zijn verschillende soorten reflecties.

- Eenvoudige reflectie. Op inhoudsniveau geef je een samenvatting, of papagaai je wat de ander zegt.
- Complexe reflectie. Je gebruikt andere woorden, je herkadert wat de ander zegt, maar ook wat je vermoedt, zonder dat het gezegd is. Daarin betrek je ook het gevoel van de ander. Dit wordt ook wel 'beredeneerd gissen' genoemd.
- Dubbelzijdige reflectie. Je geeft een reflectie waarin je zo kort mogelijk zowel de voor- als de nadelen van verandering benoemt.
- Versterkte reflectie. Je geeft een licht overdreven samenvatting van het standpunt van de ander, zodat deze uitgedaagd wordt dit te nuanceren.

3. Bevestigen

De begeleider dient de inspanningen van de ander op te merken en te benoemen. Ook dien je als begeleider de kwaliteiten die de ander heeft te herkennen en te benoemen. Mensen veranderen namelijk alleen als ze geloven dat ze in staat zijn om te veranderen. Daarvoor is bevestiging belangrijk.

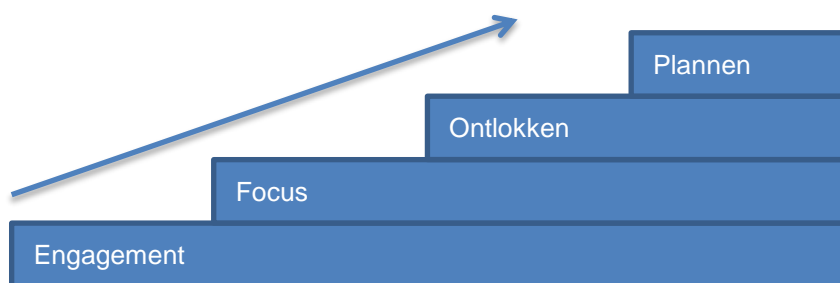
4. Samenvatten

Door regelmatig in het gesprek samen te vatten (niet te verwarren met een reflectie) bewaak je de structuur van het gesprek en controleer je of je elkaar nog steeds goed begrijpt. Het is ook een middel om over te gaan naar een ander onderwerp en veelpraters enigszins in te kaderen. Binnen Motiverende Gespreksvoering wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten samenvattingen.



Processen in het gesprek met veranderende mensen

Wanneer je in gesprek bent met veranderende mensen, dan kun je de volgende processen in het gesprek onderscheiden. Bij ieder proces horen specifieke technieken. We noemen dit geen fasen, omdat een fase veronderstelt dat dit doorlopen en afgerond kan worden. Aan het begin van een gesprek is vooral het engagement belangrijk, maar engagement blijft ook gedurende de rest van het gesprek een rol spelen. Alle processen spelen zich echter niet tegelijk af. Het plannen van veranderacties is een proces dat pas aan het einde van het gesprek plaats vindt.



Engagement

In dit proces verbinden degene die verandert en de begeleider zich aan elkaar. Soms gebeurt dat in enkele seconden, soms duurt het heel lang. In proces ontstaat wederzijds vertrouwen. Dit engagement (ook in de relatie leidinggevende-medewerker) is een voorwaarde om iemand te kunnen begeleiden bij gedragsverandering!

Focus

In dit proces wordt het doel van de relatie helder. Er wordt een agenda opgesteld, en de oorspronkelijke agenda's worden op elkaar afgestemd. Je kiest samen een stip aan de horizon. De beoogde gedragsverandering ligt dus helder en duidelijk op tafel, en is een gezamenlijke wens.

Ontlokken

Als het doel helder is, kun je de motieven van de ander ontlokken. Persoonlijke verandering vereist actieve deelname. De begeleider laat de ander zoveel mogelijk zelf bedenken en verwoorden. Motiverende Gespreksvoering biedt een scala aan technieken om verandertaal te ontlokken.

Plannen

Als het 'waarom' van verandering helder is, kun je overstappen op het 'hoe'. De ander bedenkt zoveel mogelijk zelf de manieren waarop de verandering uitgevoerd kan worden. Dit kan alleen als je merkt dat de ander klaar is voor actie.



MI time

Gespreksvaardigheidstrainingen

Het effect van Motiverende Gespreksvoering

Uit vele onderzoeken blijkt dat Motiverende Gespreksvoering effect heeft. Begeleiders die deze methode goed beheersen, behalen in de gezondheidszorg betere behandelresultaten. Als iemand begeleid wordt m.b.v. Motiverende Gespreksvoering, is de kans groter dat er daadwerkelijk gedragsverandering optreedt. Voor deze resultaten verwijs ik graag naar deel VII van het boek Motiverende Gespreksvoering.

In dit artikel wil ik ook mijn persoonlijke ervaringen toevoegen. Inmiddels heb ik jarenlange ervaring met het trainen van hulpverleners, docenten, trainers, consultants en leidinggevenden in Motiverende Gespreksvoering. Steeds weer valt mij op hoe blij de deelnemers met deze methode zijn. Voor sommigen geeft Motiverende Gespreksvoering het inzicht wat ze nodig hebben om anders met veranderende mensen om te gaan. Andere deelnemers hadden dat inzicht al, maar wisten niet hoe ze dit in de praktijk moesten brengen en zijn blij met de praktisch toepasbare technieken.

Motiverende Gespreksvoering heeft, naast de resultaten bij de 'cliënt', dus ook een groot effect op degene die het toepast. Mensen die Motiverende Gespreksvoering beheersen, zijn minder bang voor weerstand en ander lastig gedrag, omdat ze weten hoe ze hierop kunnen reageren. Ze kunnen hun eigen communicatie beter afstemmen op de mensen die ze begeleiden. Dit leidt tot betere werkrelaties en meer arbeidsvreugde. Vaak hoor ik terug dat Motiverende Gespreksvoering niet alleen effect heeft in werksituaties, maar ook in persoonlijke relaties.

Motiverende Gespreksvoering leren

Het leren van Motiverende Gespreksvoering is uitdagend. Eén dag training kan al tot kleine veranderingen leiden. Maar blijvende beheersing van Motiverende Gespreksvoering vraagt meer. Het is een doorgaand proces waarin een begeleider, zelfs na jaren doelgericht oefenen, nog steeds nieuwe dingen blijft leren. De meeste mensen die kennismaken met Motiverende Gespreksvoering willen hier steeds meer over leren, en willen blijven oefenen.

Een begeleider wordt echt vakbekwaam in Motiverende Gespreksvoering door oefening en feedback. Daarvoor zijn doorgaans meerdere trainingsbijeenkomsten nodig. Daarnaast is het belangrijk dat begeleiders de mogelijkheid krijgen om Motiverende Gespreksvoering in het dagelijkse werk te blijven oefenen, samen met anderen, en bij voorkeur onder leiding van iemand die deskundige feedback kan geven.