

Motiverende gespreksvoering, een samenvatting van de theorie

Bronnen:

Miller, W.R., Rollnick, S. *Motiverende gespreksvoering, mensen helpen veranderen*. (2014). Ekklesia

Veen, M. van der. *Praktijkgids motiverende gespreksvoering social work, coachen bij gedragsverandering*. (2021). Houten.

Wat is Motiverende gespreksvoering?

Motiverende gespreksvoering is een op samenwerking gebaseerde methodiek, die cliëntgericht is en gekarakteriseerd wordt door een bewust doelgerichte stijl van communicatie, teneinde intrinsieke motivatie tot verandering te ontlokken en versterken (Miller & Rollnick 2014).

Motiverende gespreksvoering is een methodiek voor professionele communicatie, die directief en tegelijkertijd cliëntgericht is. Het helpt cliënten hun ambivalentie ten aanzien van gedrag zelf te exploreren en op te lossen. De Motiverende gespreksvoeringsstijl kenmerkt zich door samenwerking tussen professional en cliënt, gebruik makend van verschillende principes en specifieke, sequentieel toe te passen technieken (Miller, 2002).

Essentieel is dat de motivatie tot verandering vanuit de cliënt zelf komt (intrinsieke motivatie) en niet van buitenaf wordt opgelegd. Het is de taak van de cliënt – en niet van de professional – om uitdrukking te geven aan en oplossingen te zoeken voor de eigen ambivalentie. De bereidheid tot gedragsverandering is niet een vaststaande eigenschap van de cliënt, maar een wisselend product van de interactie tussen cliënt en professional. Het oplossen van ambivalentie, door de cliënt te proberen te overtuigen, is hierbij geen goede strategie, de sfeer tijdens een gesprek met een cliënt is dan ook kalm en uitnodigend. De verhouding tussen beiden is dus een gelijkwaardig partnerschap.

Het onderzoeken en versterken van intrinsieke motivatie en het exploreren van ambivalentie met betrekking tot gedragsverandering bij en door de cliënt zelf, zijn de centrale taken.

Verdere kenmerken zijn:

- Cliëntgericht (in tegenstelling tot organisatiegericht, of aanbodgericht).
- Gericht op zelfsturing door cliënt/patiënt.
- Directief met betrekking tot het de cliënt zelf laten ontdekken van eigen beweegredenen tot verandering.
- Confrontatie komt niet van buitenaf, maar door de cliënt zichzelf te laten realiseren hoe tegenstrijdige wensen of gedragingen voor hemzelf spelen.
- Aansluiting zoeken bij de dagelijkse praktijk van de cliënt en zijn eigen sterke en zwakke kanten.
- Het gezamenlijk opstellen van een of meerdere doelstellingen, waarbij de cliënt degene is die werkt aan het realiseren van deze doelen, en de professional zich doelgericht, stimulerend en ondersteunend opstelt.
- De wederzijdse communicatie is gelijkwaardig van karakter; twee deskundigen zijn in gesprek met elkaar. De ene is de professionele deskundige; de andere is deskundig op het gebied van zijn leven, (on-)mogelijkheden en wensen.
- Naarmate de kwaliteit van het contact tussen cliënt en medewerker toeneemt, neemt de kans op gedragsverandering toe. Door afwezigheid van weerstand in de communicatie, wordt de kans op veranderingsuitspraken – en dus daadwerkelijke verandering – vergroot.

Zes principes van Motiverende gespreksvoering

De onderstaande zes principes spelen een fundamentele rol bij Motiverende gespreksvoering en lopen als een rode draad door de methodiek. Dit zijn dus punten waarbij de professional voortdurend stilstaat bij het toepassen van de methodiek.

1. Wees empathisch

Werkelijk inleven in het perspectief, de gedachten en gevoelens van de ander en niet doen alsof je meeleeft. Door [reflectief te luisteren](#), laat de professional blijken dat hij begrijpt wat de cliënt zegt, voelt en denkt en sluit hij aan. In een sfeer van vrijheid en acceptatie heeft de cliënt de gelegenheid na te gaan of zijn gedrag de oorzaak is voor problemen en welke aspecten aan zijn gedrag kleven.

2. Weerstand? Mee rollen, meeveren! Judo!

Weerstand wordt gezien als een product van de kwaliteit van de communicatie tussen professional en cliënt. Daarmee wordt weerstand – het ontstaan en het voortbestaan ervan – de verantwoordelijkheid van de professional. Hoge niveaus van weerstand zijn rechtstreeks geassocieerd met lage kansen op gedragsverandering. Het is daarom de taak van de professional om weerstandsniveaus zo laag mogelijk te houden. Als er in een gesprek sprake is van weerstand, kan de professional daar ten positieve gebruik van maken. Allereerst is het een signaal dat hij de kwaliteit van het contact met de cliënt dreigt te verliezen, als de weerstand aanwezig blijft of zelfs toeneemt. Hij kan dan bijvoorbeeld [reflecties toepassen](#) om zodoende met de weerstand [mee te veren](#), door zich in het standpunt van de cliënt te verplaatsen en diens argumenten herhalen, eventueel met zekere [overdrijving](#). Weerstand is vaak een gevolg van minder effectieve interventies van de professional. Het is dus een signaal van de cliënt aan de professional om van richting of strategie te veranderen. Verderop in dit stuk wordt nader ingegaan op het omgaan met weerstand.

3. Ondersteun eigen effectiviteit

De professional ondersteunt en versterkt het vertrouwen dat de cliënt in zichzelf heeft in staat te zijn datgene te doen dat nodig is om zijn besluiten en doelen te bereiken: de eigen effectiviteit. Geloof en hoop zijn van invloed op het slagen van gedragsverandering. De professional versterkt de succeservaringen van de cliënt door verandering in gedrag te [bevestigen](#). Verder lokt hij positieve ervaringen uit, door bijvoorbeeld af te spreken om veranderingen [stap voor stap](#) door te voeren.

4. Ontwikkel discrepantie

In een motiverend gesprek wordt geprobeerd de balans te veranderen tussen 'hoe je bent' (het huidige gedrag) en 'hoe je wilt/kunt zijn' (toekomstig gedrag). Een techniek die gebruikt kan worden, is de cliënt te laten vertellen over de [kosten en de baten](#) van zijn huidige leefstijl. De professional streeft daarnaast naar explicitering en verscherping van verschillen tussen huidig gedrag en mogelijk ander, nieuw gedrag. Door het uitlokken van [zelfmotiverende uitspraken](#) en 'verandertaal' roept hij discrepantie op bij de cliënt. Zo vergroot de professional de kans dat de cliënt in beweging komt.

5. Vermijd discussie en argumentatie

[Onvoorwaardelijke acceptatie](#) door de professional geldt ook voor de keuze die de cliënt maakt om wel of niet te veranderen. De cliënt is zelf deskundige en verantwoordelijk voor beslissingen die zijn eigen leven betreffen. Een discussie tussen een professional en een cliënt over verandering, wijst op een offensieve, gehaaste houding van de professional. Een zodanige houding is improductief, want het is de cliënt die zelf tot verandering moet komen, in zijn eigen tempo. De professional werkt juist samen met de cliënt naar een positieve beslissing om te veranderen en de nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van de cliënt. De relaties tussen coach-sporter of gids-bergbeklimmer zijn meer van toepassing dan die van dokter-patiënt in de meer traditionele zin.

6. Exploreer ambivalentie: ik wil wel...en ik wil niet, het dilemma van verandering

Twee kanten voelen van iets of bij iemand is een hele normale, menselijke ervaring. **Ambivalentie** betekent dus *niet* dat er iets mis is met de motivatie, beoordeling, kennis of mentale staat van de persoon. Ambivalentie – twijfel, voorafgaand aan besluitvorming – is een heel normaal aspect van de mens. Het is zelfs van groot belang om goed door deze fase van twijfel heen te komen tijdens het proces van besluitvorming en verandering. De zorgprofessional helpt de cliënt bij de confrontatie met zijn eigen twijfels.

Wanneer mensen dat niet doen en in hun ambivalentie blijven hangen, ontstaan er mogelijk problemen en vindt besluitvorming over gedragsverandering niet plaats. Daarom is ambivalentie een sleutelonderwerp dat besproken moet worden om verandering te kunnen laten plaatsvinden.

Het exploreren van ambivalentie richt zich op de voor- en nadelen van wel of niet veranderen van een specifiek gedrag. Of de cliënt nu wel of niet verandert, aan elke verandering zijn altijd voor- en nadelen verbonden. De **voor- en nadelen van verandering** kunnen zowel emotionele, cognitieve, sociale als praktische dimensies hebben.

Technieken van Motiverende gespreksvoering

Het is cruciaal dat de **nieuwsgierigheid** van de professional wordt opgewekt zodat hij gestimuleerd is om vragen te stellen en reflecties te maken op de betekenis van de door de cliënt gegeven informatie.

1. Stel open vragen

Open vragen - in tegenstelling tot gesloten vragen - geven de cliënt vrijheid om te reageren terwijl de professional de mogelijkheid heeft om te luisteren en observeren. Het grootste voordeel van open vragen is dat aan het begin van een gesprek open vragen minder bedreigend zijn, zo toon je meer interesse en vertrouwen. Het nadeel is dat het in het begin van een consult(-reeks) meer tijd kan lijken te kosten.

2. Ondersteun en bevestig

Over het algemeen wordt aangenomen dat het in het proces van verandering belangrijk is de cliënt duidelijk en direct te ondersteunen. Bijvoorbeeld door:

- Complimenten
- Uitingen van begrip en waardering
- Gevoelsreflecties

3. Geef samenvattingen

De drie elementen, die samen meestal een goede samenvatting vormen zijn:

- De voordelen
- De nadelen
- En een uitnodiging verder te exploreren

Aan het einde van een gesprek kan de samenvatting een meer formeel karakter hebben. Je kunt dan beginnen met aankondigen dat je probeert het geheel samen te vatten: "Laat me eens zien of ik goed begrepen heb wat je me tot nu toe verteld hebt."

4. Luister reflectief

Reflectief luisteren is de belangrijkste basisvaardigheid van Motiverende gespreksvoering: ingaan op wat de cliënt vertelt en wat hij bedoelt om zo nauw aan te sluiten. De professional herhaalt of brengt onder woorden wat hij denkt dat de cliënt bedoelt te zeggen of non-verbaal uitdrukt en checkt zijn aannames. Er zijn manieren van denken (in je basishouding) die goed passen bij reflectief luisteren.

Echte interesse in wat je cliënt te zeggen heeft en wezenlijk respect voor zijn opvattingen maken daar deel van uit. Het kernbegrip is dat je een aanname of hypothese wilt testen. Je weet dan dat wat je denkt dat de cliënt bedoelt, niet hetzelfde hoeft te zijn dan als wat hij werkelijk bedoelt. Reflecties kunnen zowel eenvoudig zijn (herhalen en verduidelijken wat cliënt zelf zojuist zei), alsook complex. Complexe reflecties richten zich op het niveau van gevoel en betekenis, verduidelijken de discrepantie, of adresseren onderliggende waarden van de cliënt.

5. Nodig uit tot veranderingssuitspraken

In essentie zijn veranderingssuitspraken, uitspraken van de cliënt waarin zij de positieve kant van de ambivalentie zelf voor haar rekening neemt.

Anders gezegd: de redenen vóór gedragsverandering en tégen handhaving van de huidige situatie worden door de cliënt zelf geformuleerd en niet door de professional. Immers, over het algemeen zijn mensen beter te motiveren door de redenen die zij zélf hebben bedacht en verwoord, dan door diegenen die hen door anderen zijn aangedragen. Het taalgebruik van cliënten voorspelt in hoeverre de persoon gemotiveerd is tot daadwerkelijke besluitvorming en actie. Er zijn vier categorieën uitspraken – *verandertaal* genoemd – die daarop duiden:

- Redenen voor verandering
- Wensen om te veranderen
- Mogelijkheden om te veranderen (feitelijk, of subjectief [zelfvertrouwen])
- Noodzaak tot verandering

Let wel: deze vier categorieën *verandertaal* dienen uiteraard uit de mond van de cliënt te komen! Het zijn immers de motieven van de cliënt, niet die van de professional!

Vermindere van weerstand

Weerstand wordt gezien als een signaal dat de cliënt en de professional niet 'op dezelfde golflengte' zitten.

Tijdens een gesprek wordt het gedrag van de cliënt voornamelijk beïnvloed door het niveau van empathie, op ieder moment, tussen beide partijen. Een hoge mate van weerstand in een gesprek is een uiting van een gering niveau van basale empathie, maar nog belangrijker: is duidelijk geassocieerd met lage waarschijnlijkheid van gedragsverandering en derhalve een gering aantal (of zelfs totale afwezigheid van) *verandertaal* uitspraken van de cliënt.

Weerstand en de rol van de professional

Motiverende gespreksvoering deelt niet de zienswijze dat weerstand geheel en al voortkomt uit karakteristieken van de cliënt, met andere woorden dat 'weerstand' de spreekkamer binnenkomt in de rugzak van de cliënt! Motiverende gespreksvoering neemt aan dat weerstand voornamelijk voortkomt uit de communicatie over en weer tussen professional en cliënt. Dit is een praktijkgerichte benadering. Hieruit volgt dat er iets gedaan kan worden, zodra weerstand zich manifesteert. Een verandering in het gedrag van de professional resulteert dan in een afname van het niveau van weerstand in het consult. Weerstand kan vele oorzaken hebben. Voor de professional is het van belang te herkennen dat er sprake is van weerstand in het gesprek, zodat hij er vervolgens iets aan kunt doen om het te verminderen. Immers: hoge niveaus van weerstand hangen rechtstreeks samen met hoge drop-out, slechte therapietrouw en gebrek aan *verandertaal* en verandering bij de cliënt.

Hoe ga je volgens Motiverende gespreksvoering met deze weerstand om?

Als algemeen principe geldt dat de hulpverlener *in geen geval* 'door de weerstand heen' probeert te breken! In plaats van tegen de weerstand te vechten (middels bijvoorbeeld argumenteren, diagnosticeren, adviseren, overtuigen of ongevraagd informatie geven), beweegt - veert – de hulpverlener mee met de uitspraken van de cliënt, ook wel 'judo' genoemd.

Mogelijke technieken bij het omgaan met weerstand:

- Het gebruik van reflecties
- Versterkte reflectie: teruggeven wat de cliënt zegt, in een versterkte of zelfs enigszins overdreven vorm.
- Tweezijdige reflectie: de andere kant van de ambivalentie toevoegen.
- Verandering van focus: de aandacht van de cliënt wegtrekken van datgene wat een struikelblok blijkt te zijn in het kader van vooruitgang.
- Meegaan, maar... (eigenlijk is dit een reflectie, gevolgd door een verandering van focus)
- Verandering van focus
- Benadrukken van eigen keuze en verantwoordelijkheid
- Herformuleren in andere context
- Paradox

Kortom; MGV is een methode met een specifieke focus: verandering. Vaak gaat het daarbij om specifieke gedragsverandering, maar verandering in meer algemene zin kan ook heel goed het doel zijn. MGV heeft de autonomie en het zelfbeschikkingsrecht van de cliënt hoog in het vaandel en gebruikt specifieke, differentieel toe te passen vaardigheden om het doel te bereiken. Niet slechts het exploreren van ambivalentie, maar juist het oplossen daarvan, staat centraal. De professional is daarbij speciaal gericht op het herkennen en versterken van verandertaal.

De methode is niet vast geprotocolleerd, maar is flexibel ten opzichte van de situatie van een zeer brede groep cliënten en is effectief gebleken in een diversiteit van culturen.

Tenslotte is MGV een leerbare methodiek voor vele zorgaanbieders. De diverse technieken en strategieën zijn duidelijk omschreven en kunnen middels workshops en begeleide oefening eigen gemaakt worden. De kwaliteit van en de competentie in MGV zijn observeerbaar en kwantificeerbaar, wat materiaal oplevert voor onderzoek naar effectiviteit van de methodiek.