

# Makkelijk mensen motiveren III

Makkelijk Mensen Motiveren, deel III

## **Principes van motiverende gespreksvoering**

Dit is het derde deel uit een serie. In het eerste deel werden m.n. de achtergronden van motiverende gespreksvoering behandeld en wat internationaal de MI-spirit (MI van Motivational Interviewing) wordt genoemd. In deel 2 kwamen de belangrijkste vooronderstellingen aan bod. Dit keer zullen we het hebben over de principes van motiverende gespreksvoering. Deze zijn voor het eerst geformuleerd in het standaardboek van Miller en Rollnick. Aangezien ik van acroniemen houd, heb ik ze lichtjes aangepast, zodat ze tezamen het woord WEED vormen. Hier zijn ze:

1. Weerstand erkennen en meebewegen
2. Empathie uitdrukken
3. Effectiviteit vergroten
4. Discrepantie ontwikkelen

Overigens dient het acroniem slechts als geheugensteuntje en is dit niet een noodzakelijke volgorde van toepassing. In de praktijk lopen deze principes door elkaar en laat je je vooral leiden door de fase van gedragsverandering waarin de cliënt zich op dat moment bevindt (hierover later meer).

Weerstand erkennen en meebewegen

Weerstand: iedereen die met mensen werkt (her-)kent het fenomeen. Of het nu een ongeïnteresseerde lichaamshouding is, wat al te vaak 'ja maar' zeggen of 'schitteren in afwezigheid' de onderliggende boodschap van de cliënt is vaak: 'Ik wil dit niet' of 'ik ben het er niet mee eens'. Dit soort

situaties zijn uiteraard weinig productief: het kost de veranderaar vaak veel tijd en energie en de cliënt voelt zich onbegrepen en wordt bevestigd in het alleen staan. De relatie kan schade oplopen en in het ergste geval kan het zelfs leiden tot een patstelling en/of het verbreken van het contact.

Gelukkig is 'weerstand' net als 'motivatie' geen statisch gegeven, maar een dynamisch product van de communicatie tussen veranderaar en cliënt. Allereerst kunnen wij veel doen om weerstand te voorkomen, zoals het neerzetten van een helder kader, verwachtingen uitwisselen en het opbouwen van rapport. Desondanks zijn er situaties denkbaar waarbij weerstand zich nu eenmaal voordoet. In sommige gevallen komt de cliënt bij het eerste contact al met veel weerstand binnen, nog voordat u een woord met hem of haar heeft gewisseld. Ook later in het contact kan weerstand zich voordoen. Soms lopen de belangen te veel uiteen. Het kan echter ook zo zijn dat u te snel wilt of té veel hamert op het belang van verandering. Het is dan een natuurlijke (en gezonde) reactie van de cliënt om de hakken in het zand te zetten. Provocatieve coaches maken hier dankbaar gebruik van door juist 'de ezel aan de staart te trekken' zodat deze in de gewenste richting gaat lopen.

Bij motiverende gespreksvoering wordt in dergelijke situaties aangeraden om 'soepel mee te bewegen met de weerstand'. In het engels spreekt men van: 'rolling with resistance'. Het heeft veel weg van de manier waarop een aikido-beoefenaar soepel meebeweegt met een aanval (die hij overigens herkadert tot 'energie die zijn kant opkomt'). Voor alle helderheid: dit betekent niet dat u slapjes toegeeft aan de nukken van de cliënt, integendeel: u bewaakt uw eigen grenzen en doelen en hebt tegelijkertijd oog voor de belangen van de cliënt. Nu klinkt dit allemaal heel mooi, maar hoe werkt dit nu in de praktijk? De volgende 3 stappen kunnen dit verhelderen:

1. Herken de positieve intentie achter de 'negatieve' weerstands-uiting.
2. Erken dit door het geven van een reflectie.
3. Geef er een draai aan die de cliënt aan het denken zet (bijv. een herkadering)

Een voorbeeld kan dit verhelderen: stel de cliënt zegt bij het 1e contact: 'ik zit hier alleen maar omdat ik moet van de rechter'. Een begrijpelijke maar weinig productieve gedachte bij de hulpverlener is dan: 'Zucht, alweer zo'n cliënt die niets wil! Ik zal hem eens even uitleggen hoe het hier werkt'. Dit zal echter de weerstand van de cliënt doen toenemen.

**Als u de stappen toepast, zou uw reactie als volgt kunnen verlopen:**

1. U bedenkt: 'hij voelt zich gedwongen en ondanks zijn tegenzin is hij hier naar toe gekomen'.
2. U zegt: 'je hebt er helemaal geen zin in en toch ben je hier naar toe gekomen.' (De kans is groot dat de cliënt bevestigend reageert, waarna u enig begrip kunt tonen)
3. U voegt er aan toe: 'goh, ik vraag me af hoe we onze tijd nuttig kunnen besteden, wat denk jij?'

Dit is slechts één techniek om met weerstand om te gaan; er zijn er te veel om in dit artikel te behandelen, maar de basis is altijd begrip voor de beleving van de cliënt, zonder zelf in te leveren op uw eigen waarden en doelen. Soms is het wel nodig uw eigen waarden en doelen tijdelijk in de wacht te zetten en eerst vooral te Luisteren (inderdaad: met een hoofdletter!)

Voordat je effectief met weerstand om kunt gaan is het een voorwaarde dat je het niet ziet als ongewenst en bedreigend, maar als iets natuurlijks. In feite is weerstand een gezonde menselijke reactie op een verandering waar iemand (nog) niet klaar voor is of die hij/zij als bedreigend ervaart. Het is vrij zinloos om daar als veranderaar tegen te vechten omdat het averechts werkt en uitpuittend is en toch is dat wat we doen als we de

discussie aangaan of iemand op argumenten proberen te overtuigen. Het frappante is dat in andere contexten weerstand soms als positief en zelfs noodzakelijk wordt ervaren: een danspaar bijvoorbeeld heeft enige weerstand van elkaar nodig om de ander te kunnen leiden. Een medicus spreekt van 'gezonde weerstand' als iemand niet snel ziek wordt. En een golfsurfer, tenslotte, ligt soms uren te dobberen tot er eindelijk een 'golf van weerstand' aankomt om hierop zijn kunsten te vertonen.

### **Empathie uitdrukken**

Een van de grote verdiensten van Carl Rogers is dat hij het belang van empathie in de therapeutische relatie op de kaart heeft gezet. Persoonlijk vind ik het heel boeiend om te zien hoe verschillend de wegen zijn die enkele van zijn leerlingen zijn ingeslagen, terwijl er toch één toverwoord is dat hen allemaal verbindt: 'empathie'. Dit zie je terug in de provocatieve therapy van Frank Farrelly, in de geweldloze communicatie van Marshall Rosenberg en zeker ook in de motiverende gespreksvoering van Miller en Rollnick. Een treffende metafoor voor empathie las ik bij Irvin D. Yalom, hij noemt dit: 'uit het raam van je cliënt naar buiten kijken'. Dat is in feite ook wat je doet als je een motiverend gesprek voert met een cliënt: je bekijkt diens belevingswereld terwijl je je eigen normen en waarden even achterwege laat en je geeft terug aan de cliënt wat je ziet om te checken of dit klopt. Met name reflectief luisteren is een effectieve manier om dit te doen.

Wij NLP'ers weten dat het hebben van Rapport een voorwaarde is voor veranderwerk. Welnu, is er een krachtiger manier om rapport op te bouwen dan je cliënt te laten merken dat je diens worsteling met het leven ziet en begrijpt? Rogers benadrukte vooral het tonen van 'accurate empathie'. In plaats van: 'goh, vervelend voor je', zijn soms meer

woorden nodig, zoals in dit gesprek tussen een schoolarts en een moeder en kind met Obesitas:

'Ik vat even samen om te kijken of ik je goed begrepen heb: Je maakt je oprecht zorgen over de Obesitas van jezelf en je dochter omdat je weet dat het niet gezond is. Tegelijkertijd voel je je machteloos omdat het je ondanks je inzet tot nu toe niet gelukt is om jullie leefstijl te veranderen. Daarbij wil je ook geen spelbreker zijn als je dochter om snoep vraagt, vooral nu ze op school gepest wordt en daardoor niet lekker in haar vel zit. Je hebt het gevoel dat je gevangen zit in een vicieuze cirkel en je weet niet hoe je eruit kunt komen.

Zo'n samenvatting is voor de cliënt in kwestie niet alleen een bewijs dat er écht naar haar geluisterd is, maar geeft haar ook de kans nog zaken te nuanceren of juist te benadrukken.

Effectiviteit vergroten

Veel mensen die ambivalent staan tegenover verandering hebben er simpelweg geen vertrouwen in dat het ze zal lukken, zelfs al is er een deel in hen dat graag wil. En als je er geen vertrouwen in hebt, waarom zou je het dan proberen? Het kan alleen maar mislukken en dan heb je er een faalervaring bij wat weer kan leiden tot groot gezichtsverlies. Als je hier niet door anderen op wordt afgerekend, dan wordt je dat wel wel door je interne criticus: 'zie je wel: ik ben gewoon een slappeling'. Kortom: iemand zover krijgen dat hij of zij wil veranderen is niet voldoende. Er dient ook gewerkt te worden aan het vertrouwen dat het in de eerste plaats überhaupt mogelijk is en in de tweede plaats ook haalbaar voor jouw specifieke persoon.

Objectieve voorlichting over de mogelijkheden tot verandering en de wegen hiernaartoe kunnen heel zinvol zijn, mits de cliënt hiervoor open staat. Daarnaast streven we met MI er niet alleen naar om verandertaal op te roepen, maar ook vertrouwenstaal: uitingen van de cliënt die er op

wijzen dat er vertrouwen is dat het zal lukken. Voorbeelden van vertrouwenstaal zijn: 'ik weet dat ik het kan' of 'ik blijf het proberen tot het lukt'. De hulpverlener kan vertrouwenstaal oproepen door te putten in de hulpbronnen van de cliënt. Hier hanteert MI verschillende technieken voor, zoals het vragen naar eerdere succes-ervaringen, het onderzoeken welke kwaliteiten iemand tot een succesvolle veranderaar maken (bijv. avontuurlijk zijn) of het stellen van de wonder-vraag.

Dit is voor NLP'ers natuurlijk bekend terrein. Persoonlijk ervaar ik binnen NLP een grotere rijkdom aan technieken om de persoonlijke effectiviteit te vergroten dan binnen MI. De kracht van MI is wellicht dat altijd conversationeel gewerkt wordt, zodat de vorm niet afschrikt. Dit is iets dat volgens mij bij bepaalde doelgroepen, zoals pubers of gedetineerden, van groot belang is. Al met al denk ik wel dat NLP op dit vlak nog veel kan toevoegen aan de effectiviteit van MI.

#### Discrepantie ontwikkelen

Elke hulpverlener weet hoe lastig het is om de gemiddelde mens zover te krijgen dat hij ingesleten gedragspatronen blijvend verandert. Nog veel lastiger wordt het wanneer er sprake is van verslaving: dan spelen naast ingesleten gedragspatronen immers ook factoren mee als lichamelijke afhankelijkheid, identiteit, sociale druk en (emotionele) pijnvermijding. En toch slagen er regelmatig mensen in om blijvend af te kicken van diverse verslavingen, soms zelfs na een beperkt aantal gesprekken. U kunt zich voorstellen dat daar wel iets stevigs voor nodig is, een soort hefboom die iemand echt in beweging zet. Welnu: het ervaren van 'discrepantie' door de cliënt heeft binnen MI de functie van hefboom. Toen ik nog dagelijks met gedetineerden werkte tekende ik vaak een hond op het bord die ik in een bepaalde richting wilde laten lopen. Ik tekende dan vóór de hond een lekkere sappige worst en achter de hond een stok met een gemene spijker erin. Met de groep onderzochten we dan wat voor

een ieder de stok en de worst symboliseerde én hoe je het een kon krijgen en het ander vermijden. Met MI doe je dat in feite ook: je laat de cliënt zelf ontdekken wat zijn 'stok' (pijn, zorg, angst) is en wat zijn 'worst' (zijn dromen, waarden en doelen). Het verschil tussen deze twee zou je discrepantie kunnen noemen: de pijn die iemand ervaart als écht tot hem doordringt hoe hij diep in zijn hart wil dat zijn leven er uit ziet en hoe het er in de harde realiteit uit ziet of erger nog: op termijn uit zal zien als-ie dezelfde koers aanhoudt.

In het beroemde 'Edinburgh-interview', een opname van een eerste gesprek tussen een in MI virtueuze hulpverleenster en een verstokte alcoholist zie je dit heel mooi terug. Tijdens dit gesprek ontdekt de man hoe belangrijk zijn kleinkinderen voor hem zijn én zijn wens om serieus genomen te worden in de rol van grootvader, iets wat op dat moment bepaald niet het geval is. Van deze man is bekend dat hij na dit eerste gesprek zelf het heft in handen heeft genomen en is gestopt met drinken. Uit de vervolg gesprekken die hij heeft gehad blijkt dat dit ene gesprek blijvend zijn leven heeft veranderd en hij uiteindelijk de rol van grootvader op zich kon nemen zoals hij die wenste.

Eén manier om de discrepantie te vergroten is het geven van een 'tweezijdige reflectie'. Hiermee spiegel je in feite de ambivalentie naar de cliënt terug: 'je wilt het liefst A en toch doe je in de praktijk B'. Ter verheldering twee voorbeelden uit mijn eigen praktijk. Gedetineerden vinden hun familie vaak het allerbelangrijkste wat er is. In de praktijk echter bezorgen ze het thuisfront ontzettend veel leed, iets waar ze op het moment van delict meestal niet bij stilstaan. Een reflectie kan iemand in zo'n geval wakker schudden: 'Kees, je gezin is heilig voor je en toch kom je elke keer weer vast te zitten zodat ze er weer alleen voor staan.' Een privé-client van mij was nogal ambivalent ten opzichte van zijn rookgedrag. Hij had een baby in wiens aanwezigheid hij niet wilde roken,

maar hij was nogal gehecht aan het image van 'rebel' dat hem in staat stelde zomaar een vergadering uit te lopen onder het mom van: 'ik moet even een peuk'. Wat bij hem naar eigen zeggen het meest aankwam in een gesprek was de reflectie: 'mooie rebel ben jij die met elk pakje sigaretten de staatskas spekt'.

Zelf heb ik de kracht van dit principe ervaren toen ik tijdens een live-demo in gesprek was met Frank Farrelly, een ware meester in het ontwikkelen van discrepantie. Ik was 32 en net vader geworden en wilde alsnog psychologie gaan studeren omdat ik de Algemene Sociale Wetenschappen waarin ik was afgestudeerd wel erg algemeen vond. Tegelijk besepte ik dat het een zware tol zou gaan trekken op ons prille gezinsleven. Frank moest vooral hard lachen en zei: 'who is gonna hire a 40-year old psychologist who just graduated?' Hoewel zijn reactie misschien niet zuiver MI was, was het zeer effectief: na enkele dagen van verwarring was ik voorgoed genezen van mijn verlangen om weer te gaan studeren en heb ik hier geen dag meer om getreurd. Steeds als de gedachte om weer te gaan studeren opkwam, hoorde ik in gedachten Frank weer lachen en me die ene vraag stellen....

Tot zover de principes, maar wanneer pas je nu welk principe toe? Welnu, iedereen die succesvol verandert doorloopt een aantal fasen. Elke veranderfase vraagt hierbij om een andere aanpak. De zgn voorbeschouwings-fase (er is nog geen probleem-besef) vraagt vooral om het uitdrukken van empathie en meebewegen met weerstand. De overpeinzings-fase (er ontstaat probleembesef, maar men is nog ambivalent) vraagt vooral om het ontwikkelen van discrepantie. In de besluitvormingsfase is vooral het principe 'effectiviteit vergroten' aan de orde. Onderdeel hiervan kan zijn het onderzoeken van waarden en doelen en het creëren van optimisme en vertrouwen. Hierna volgen nog de actie-fase en de volhardings-fase die vooral draaien om ondersteunen,



aanmoedigen en trouble-shooten. De 6e fase is tenslotte de terugvalfase; ook die hoort erbij. Een vooronderstelling van veel mensen is dat stoppen met een verslaving in één keer zou moeten lukken. De realiteit is echter dat mensen die succesvol stoppen een aantal cycli doorlopen waar terugval deel van uit maakt. Terugval hoort dus bij het leerproces en elke keer dat dit gebeurt is je kans groter geworden dat het de volgende keer wél lukt, mits je de moed niet opgeeft. Een hulpverlener of coach die MI toepast zal de cliënt door dit hele proces heen begeleiden en de 'mislukking' van een terugval bijvoorbeeld herkaderen tot een 'uitglijder' en 'een leerzame ervaring'.

Okee, inmiddels is het misschien tijd om toe te geven dat de titel van deze serie enigszins misleidend is: MI is niet altijd makkelijk, zeker niet als je te maken hebt met de zeer uitdagende doelgroepen waar het in eerste instantie voor ontwikkeld is. Tegelijkertijd is het alternatief nog veel moeilijker: overtuigen, dwingen en duwen tegen iemand met de spreekwoordelijke hakken in het zand putten je uit en het effect is averechts. Je kunt het vergelijken met leren zeilen: in het begin is dit niet altijd gemakkelijk, maar als je het eenmaal kunt levert het heel veel plezier en gemak op.

Enfin: oefening baart kunst en het komende seizoen kunt u volop oefenen in de 3-daagse training *Makkelijk Mensen Motiveren*. Ik hoop u daar te ontmoeten!