



## Handleiding Blended Learning

# Motiverende Gespreksvoering

### Dagdeel 2

D.L.J. Cremers Verslavingsarts KNMG  
G.H. Kolen

Verslavingszorg Noord Nederland  
Januari 2016



Benodigdheden:

Handleiding

Power point

Beamer+ laptop+ geluidsboxjes

USB-stick met filmpjes en uitwerking oefeningen

Evaluatieformulier

Voor praktijkdagdeel 2 hebben mensen module 2 van MGV GGZ Ecademy doorlopen



## BLENDED LEARNING-TRAININGSDAGEN

### PRAKTIJKDAG DAGDEEL 2

(in totaal 3,5 uur)

Bij binnenkomst SHEET 1 en/of 2

- **Start en terugblik** (15 minuten)

- Heet iedereen welkom.

Vraag of er nog vragen en/of opmerkingen zijn n.a.v. de vorige keer. Is het iedereen gelukt om de module 2 uit de e-learning te bekijken?

- SHEET 3 Geef kort weer wat het programma is voor deze dag.

- SHEET 4 **Huiswerkopdracht**

betreffende de t.v.-programma's bespreken

- Vraag de mensen welke programma's op televisie of radio zij gehoord of bekeken hebben, of eventueel een gesprek in een andere situatie, en welke ORBSI hun daarin is opgevallen. Waren er duidelijke verschillen? Wat was het doel met de open vragen, reflecties en/of samenvattingen bijvoorbeeld volgens hen?

- SHEET 5, 6 en 7. **Opfris dag 1** (20 minuten)

- Geef heel kort aan wat er vorige keer aan de orde is geweest a.d.h.v. de sheets. Zijn hier nog vragen of opmerkingen over.

- Er volgt nu plenair een oefening waarbij de deelnemers met de hele ORBS mogen oefenen (sheet 7 kan in beeld blijven). De trainer (of co-trainer) kruipt in de huid van een cliënt, of kiest er voor om een eigen item voor gedragsverandering te nemen. De deelnemers mogen vanuit het proces 'engageren' nu de ORBS toepassen op de trainer. Bij elke vaardigheid van de deelnemer kan kort even benoemd worden welke van de ORBS het is, dit kan de andere trainer indien gewenst begeleiden.

- Geef aan dat bij de ORBSI er vorige keer kort stilgestaan is bij Informatie en Advies. Dit gaan we nu nog iets uitgebreider doen.

- SHEET 8 **Informatie en Advies** (20 minuten)

- Bij het proces 'Engageren' gaat het vooral om contact leggen en een werkkrelatie creëren. Het geven van informatie komt hier nog niet snel naar voren (maar kan natuurlijk wel). Bij het proces 'Engageren' werden er verschillende valkuilen genoemd. Ook bij de processen die we vandaag uitgebreider gaan bekijken (Focussen en Ontlokken) zijn er valkuilen. In de processen Focussen en Ontlokken komt het vaker voor dat je informatie en/of advies wilt geven. Bij het geven van Informatie en Advies is de valkuil van de 'expert-rol' groot. Een eenvoudige manier van het uitwisselen van informatie is de strategie Ontlokken- Aanbieden- Ontlokken.

SHEET 9 Deze strategie begint altijd eerst met toestemming vragen. Vervolgens 'ontlok' je bij de cliënt welke informatie hij wil hebben of wat bij hem aan informatie



ontbreekt. Daarna geeft deze je informatie. Belangrijk is om deze informatie te doseren, duidelijk te zijn, deze informatie neutraal met feiten te presenteren en tot slot de cliënt de autonomie te geven om er mee te doen wat hij wil. Hij mag het ook niet eens zijn met jou.

Tot slot vraag je de cliënt wat zijn opvatting, reactie of interpretatie is van hetgeen hij heeft gehoord, (ontlokken), waar je weer met reflecties op kunt reageren.

- **SHEET 10 Oefening:**

Hieronder staan twee opties, het is mogelijk om te kiezen voor één optie of allebei.

Optie 1: Filmpje met voorbeeld ontlokken-aanbieden-ontlokken (een depressieve man krijgt informatie over de effecten van alcoholgebruik op zijn depressieve klachten, uit module 2)

Optie 2: Oefening over 'herformuleren uitspraken', deze kan in carrousel-vorm of in tweetallen tegenover elkaar, zodat je beweging krijgt in de groep.

- Terugkoppeling eventueel in de grote groep

• **SHEET 11 Waarden en doelen verkennen** (15 minuten)

- Voor iedereen, zowel ons als werker als onze cliënten, geldt dat iedereen altijd bewust of onbewust eigen waarden heeft waar vanuit hij leeft en doelen heeft waar hij naar streeft (eventueel piramide van Maslow aanhalen blz. 99 uit boek MGV). Deze doelen bepalen je handelen en de keuzes die je maakt. Een voorbeeld voor ons als werker kan zijn dat je het belangrijk vindt om je gezin te onderhouden en een bepaalde hoogte van inkomen wil en daarom je baan wilt houden.

- SHEET 12 Oefening: Neem het lijstje met waarden voor je (aangepaste lijst) en bespreek in tweetallen de vragen van de sheet. Licht dit aan elkaar toe. Vraag kort in de groep wie hier iets over kwijt wil. (Dit kan veel positieve energie geven, omdat mensen dicht bij hun passie komen en dicht bij hun eigen waarden).

- Waarden en doelen van de cliënt, zijn ook altijd onderdelen waar je op terug kunt grijpen bij cliënten die sociaal wenselijk gedrag laten zien of verandertaal uiten en dit mogelijk sociaal wenselijk doen, of cliënten die totaal niet gemotiveerd lijken te zijn, of cliënten die telkens weer van voren af aan lijken te moeten starten. Je kunt dan weer gebruik maken van een belangrijke uitgangspositie van een cliënt en min of meer weer met frisse moed opnieuw beginnen en zijn eigen focus helder krijgen.

- Bespreking in de groep: Hoe zal dit voor onze cliënten zijn? Zou hierin een groot verschil zitten? Hoe zou je dit met de cliënt bespreekbaar kunnen maken?

• **Focussen** (20 minuten)

Een mooie start van dit onderdeel zou kunnen zijn om te beginnen met de open vraag: "Wat is er bij jullie blijven hangen vanuit de module over



focussen?" Mogelijk hoef je dan niet meer te vertellen over wat hieronder is aangegeven.

- SHEET 13 Focussen wordt gezien als een proces van samenwerken om een koers uit te zetten die voor beiden acceptabel is. MGV is een doelgerichte aanpak. Door focus aan te brengen, werken zowel cliënt als hulpverlener naar een gerichter resultaat. Het proces van focussen richt zich zowel op de langere termijn, "Waar gaan we aan werken", als op de korte termijn "Waar gaan we het in dit gesprek over hebben?" Het geeft richting aan de begeleiding op langer termijn en aan het gesprek in het hier en nu.
- Ook binnen het gedwongen kader, waar doelen worden bepaald door anderen, heeft de cliënt meestal wel enige invloed op het bepalen van de focus. Binnen de aangegeven grenzen en gestelde kaders is het uitgangspunt dat je zoveel mogelijk aansluit bij en begint met de doelen waarin de cliënt zich kan vinden. Dit is belangrijk voor het ontwikkelen van motivatie. Hoe dichter een doel aansluit bij iets van persoonlijke waarde en bij een inspirerend toekomstbeeld, hoe groter het belang is voor de cliënt en hoe groter de motivatie om iets te veranderen. Het aanbrengen van focus is geen momentopname, maar een proces. Doelen kunnen worden aangepast en bijgesteld of als succeservaring worden gezien tijdens evaluatiemoment.
- SHEET 14 De focus kan dus komen vanuit de cliënt, de context of de hulpverlener. Soms is er één duidelijke focus en soms is de focus nog onduidelijk en is er verdere exploratie nodig.  
Soms kan de cliënt met een andere vraag binnenkomen dan waar jij het over wilt hebben. Wanneer er een redelijk aantal gespreksonderwerpen zijn, dan is het een optie om d.m.v. agenda-mapping keuzes te maken en prioriteiten te bepalen. Het uiteindelijke resultaat hiervan zou een balans moeten zijn tussen de verlangens van de cliënt en de focus van de hulpverlener, terwijl het tegelijk richting geeft aan het gesprek.
- SHEET 15 Doel van agenda-mapping: keuzes maken en prioriteit stellen/ van koers veranderen/ uit de knoop raken/ een moeilijk onderwerp aankaarten/ rollen verhelderen/ assessment inpassen ( zie blz. 136 t/m 145 uit het boek MGV).
- SHEET 16 Oefening: Agenda-mapping in tweetallen rol cliënt/ hulpverlener.  
Neem een cliënt in gedachten die erg breedspakerig is en/of chaotisch over komt. De ander kruipt in de rol van hulpverlener, luistert en vraagt eerst door en probeert dan m.b.v. agenda-mapping het gesprek te structureren en tot concrete doelen te komen.
- SHEET 17 **3 gespreksstijlen/ stijlen van focussen** (10 minuten)
  - Er zijn 3 verschillende gespreksstijlen die vooral in basishouding erg van elkaar kunnen verschillen: Sturen/ gidsen/ volgen: vertel 3 voorbeelden van situaties waarop je hulp nodig hebt van iemand:
    - een situatie waarin je relatie net is verbroken,



- een situatie waarin je gewond op straat ligt,
- een situatie waarin je een wandeltocht in de bergen wilt maken.

Geef aan dat het gidsen een logische stijl is gedurende het hele proces van MGV. Zie dit als de wandeltocht door de bergen waarvan jij meer kennis over de weg hebt en de cliënt kennis heeft over wat hij interessant vindt. Jouw rol is dan ook bijvoorbeeld aangeven wanneer hij in een afgrond dreigt te lopen, of over een heel smal bergpaadje wil gaan, of een onbegaanbare weg wil kiezen. Je hebt bij MGV grotendeels een rol als gids, hoewel je soms ook kan en mag sturen of volgen. Dit kan je als metafoor in je achterhoofd houden.

- Sheet 18 met de erbij horende werkwoorden. Bespreek kort met de deelnemers hoe zij dit zien.
- Link met focussen: Bij het focussen kun je van elke gesprekstijl gebruik maken. Dit wordt soms ook bepaald door de setting van waaruit je werkt. In de vrijwillige hulpverleningssetting is het gidsen vanuit MGV het meest gestoeld op de spirit van MGV, omdat je uit gaat van de samenwerking en de expertise van de cliënt en van jou als hulpverlener.

## PAUZE 15 minuten

- **Ambivalentie** (30 minuten)
  - SHEET 19: we zijn nu toegekomen aan het proces 'ontlocken'. In de fase van ontlocken probeer je de motivatie voor het veranderen van het gewenste gedrag te vergroten.  
Hier kan je beginnen met het uitvergroten van de ambivalentie.
  - SHEET 20 en 21 Ambivalentie is het tegelijkertijd aanwezig zijn van tegenstrijdige motieven. Het is een normaal proces op weg naar verandering. Ambivalentie hoor je terug in een mengeling van verandertaal en behoudtaal. Mensen kunnen zichzelf in een 'status-quo' houden, door voor zichzelf de voor- en tegen kanten te benoemen en te weten en vervolgens er niet meer over na te denken.
  - Je kunt heel mooi werken met het 'Wip-wap-effect': Wanneer je als hulpverlener gewicht aan de ene kant van de weegschaal gaat leggen, gebeurt het vaak min of meer automatisch dat de ander gaat praten over de andere kant van de weegschaal. ( Waarschijnlijk mede ook omdat mensen hun autonomie willen blijven voelen).  
Bemerk dit in de volgende oefening.
  - Oefening met eigen voorbeeld:  
Neem een voorbeeld in gedachten van gedrag waarvan jij eigenlijk vindt dat je zou moeten veranderen, óf waar iemand, bijvoorbeeld je partner, je wel eens op heeft geattendeerd.  
voorbeelden kunnen zijn:



- meer sporten
- minder snoepen
- minder roken
- gezonder eten
- minder televisie kijken
- meer leuke dingen gaan doen met de kinderen
- meer voor ontspanning zorgen
- beter je gebit verzorgen
- meer in de huishouding doen
- zuiniger om gaan met je geld etc. etc.

- **SHEET 22 Oefening:**

In een tweegesprek ga je nu het gedrag noemen waar je over nadent. (Pen en papier mag hierbij gebruikt worden). Dit gaat gestructureerd volgens onderstaand verhaal:

Deel 1

Geef de volgende opdracht (trainer kan deze zinnen eventueel opschrijven):

- a) Inbrenger vertelt het onderwerp waar het over gaat. Vervolgens vertelt hij redenen waarom hij het gedrag NIET wil veranderen
- b) Hulpverlener geeft argumenten waarom hij/zij WEL zou moeten veranderen (dit is dus géén MGV, maar overtuigen).

Als trainer klokken op 3-5 minuten (al naar gelang hoe het loopt en hoeveel tijd je hebt). Vervolgens deel 2 zoals hieronder beschreven ook 3-5 minuten, daarna pas nabespreken.

Deel 2

- a) Inbrenger vertelt waarom hij/zij WEL zou willen veranderen
- b) Hulpverlener geeft vervolgens de argumenten van deel 1 waarom de inbrenger NIET zou willen veranderen. De hulpverlener mag alle argumenten gebruiken die de inbrenger bij 1a zelf net zei.

- Terugkoppeling: Wat was het effect in dit gesprek op jou om zo jouw argumenten terug te krijgen? Link dit eventueel met de autonomie die men juist nu sterk wil benadrukken.
- Na de terugkoppeling is het mogelijk om nog stil te staan bij een samenvatting; geef in één of een paar zinnen een korte samenvatting aan elkaar terug, waarbij aandacht is voor mogelijke wensen, doelen of waarden die je hebt gehoord en eventueel ook de ambivalentie.



## • Verandertaal (25 minuten)

- Leg uit dat we nu stil staan bij Verandertaal. Dit onderdeel komt pas in module 3 aan de orde, maar aangezien dit een heel essentieel onderdeel is van MGV vinden we het belangrijk om er nu bij stil te staan.
- SHEET 23, 24, 25 en 26 Uitleg theorie verandertaal: “verandertaal is elke door iemand zelf verwoorde uitspraak die een argument voor verandering inhoudt”. Verandering wordt gemotiveerd en in gang gezet door een waargenomen discrepantie tussen het huidige gedrag en belangrijke waarden en doelen (van de cliënt!). Daartoe moet de hulpverlener verandertaal uitlokken bij de cliënt, dat wil zeggen een manier van communiceren waarbij de cliënt wordt uitgelokt redenen voor veranderen of de voordelen daarvan te benoemen. Uit onderzoek blijkt een correlatie tussen de uitspraken van de cliënt over verandering en het behaalde succes in gedragsverandering. Hoe meer iemand praat over verandering hoe groter de kans dat er daadwerkelijke verandering plaatsvindt.
- Verandertaal is onder te verdelen in een aantal categorieën. De eerste 4 vallen in de categorie voorbereidende verandertaal.

Verlangen:	de wens / hoop die een cliënt uitspreekt: “Ik zou willen...”
Vermogen:	welke mogelijkheden heeft een cliënt: “ik zou kunnen...”
Redenen:	argumenten om te veranderen: “een voordeel is dat ik...”
Noodzaak:	hoe belangrijk is het voor een cliënt “Ik moet wel, want..”
- De volgende 3 vallen in de categorie mobiliserende verandertaal.

Commitment:	duidt op beloven en/of voornemen: “Ik ga dat echt doen...”
Actie:	er bijna zijn, bereidheid uiten: “Ik ben er aan toe om..”
Stappen zetten:	de uitvoering van een stap in de juiste richting door een cliënt: “ik heb dit gedaan...”

Met name zijn de eerste 4 nodig om te kunnen komen tot mobiliserende verandertaal..

SHEET 27 Oefening a.d.h.v. filmpje: verandertaal herkennen.

Deel formulier verandertaal turven uit. Introduceer het filmpje “Verandertaal ontlokken” en vraag de deelnemers om voorbeelden van verandertaal van de cliënte op te schrijven. Als het lukt van elke categorie, maar ze kunnen ook een of twee categorieën uitkiezen.

- Nabespreken door voorbeelden te laten geven die ze hebben opgeschreven. Mooie discussie volgt daardoor over wat is wel/niet verandertaal.

Het is niet noodzakelijk om de mobiliserende verandertaal te specificeren. In dagdeel 3 wordt hier nog uitgebreid op ingegaan.

SHEET 28 t/m 33 Er zijn verschillende manieren om bewust verandertaal uit te lokken.

Dit zijn o.a.:





Hypothetische vragen

De liniaal van belangrijkheid en de liniaal van vertrouwen

Het opmaken van een voor- en nadelen balans

Voor- of achteruitkijken in de tijd

De 'wondervraag' van OGW

Vragen naar extremen ( ook d.m.v. extreme reflecties)

Vragen naar iemands waarden en/ of doelen in zijn leven

Sheet 34 Oefening a.d.h.v. het zelfde filmpje: verandertaal ontlocken:

Het filmpje opnieuw laten zien en nu de deelnemers laten focussen op de hulpverlener. Wat herkennen zij van het ontlocken van verandertaal.

Laat hen naar OBRS kijken en voorbeelden opschrijven (NB misschien dat wij al ORBS op de achterkant van verandertaal turven zetten). Bij de nabespreking kunnen de voorbeelden van o.a. open vragen gelinkt worden aan de dia met voorbeelden van ontlocken van verandertaal.

- **Laatste proces: Plannen** (5 minuten)

- SHEET 35 De veranderafspraken gaan over concrete doelen, manieren hoe de doelen te bereiken, wat kan helpen, welke risico's er zijn en hoe hiermee om te gaan etc. Dit alles wordt vastgelegd in een plan, dat door de cliënt wordt opgesteld. Hierop gaan we niet in detail in. Samen met verandertaal kan dit voor de volgende modules in een nieuwe training ( bijvoorbeeld oprfrissen/ verdiepen) worden gekoppeld aan module 3 en 4 van Ontlocken en Plannen.

- **Oefening verandertaal: verandertaal herkennen** (25 minuten)

SHEET 36 Oefening: Ga verder in de tweetallen die bij ambivalentie spraken over een punt wat één van hen wel/niet wil veranderen. Vervolg het gesprek met de meetlat-vraag:

“Hoeveel vertrouwen heb je/ hoe belangrijk vindt je het om dit aan te gaan?” en daarna de volgende vraag:

“Wat is de reden dat het niet een lager cijfer is?” (handvat om te beginnen met ontlocken van verandertaal).

De 'hulpverlener' gaat nu oefenen met de punten van ontlocken van verandertaal, met onderdelen uit de PowerPoint (hypothetische vragen, beslissingsbalans van voor- en nadelen, terugkijken/vooruitkijken, stellen van de 'wondervraag', vragen naar extremen, vraag naar de waarden en doelen in het leven van de cliënt).

Laat de mensen vijf tot tien minuten oefenen met het ontlocken van verandertaal en vraag hen dan om af te ronden. Het afronden kan opnieuw gedaan worden met de meetlat-vraag. Dit kan aangeven wat het verschil is met het begin van het gesprek, om een beeld te krijgen wat het ontlocken van verandertaal heeft 'opgeleverd'.



Vervolgens plenair de ervaringen van de inbrengers bespreken: hoe hebben zij dit ervaren, wat is veranderd, wat heeft het gesprek ze opgeleverd, waarom, hoe?

Maar bevraag ook de “hulpverleners”: hoe is het gegaan met zelf ontlocken van verandertaal: wat ging goed, wat kon beter, etc.

- **Afsluiting dagdeel** ( 10 minuten)

- SHEET 37 Geef aan dat dit dagdeel hierbij is afgelopen.
- Laat ieder voor zich noteren wat voor hem/haar een belangrijke eyeopener/aandachtspunt is geweest en wat dit voor hem/haar in zijn werk betekent en welke stap ze hierin willen zetten.  
Optioneel: Vraag dit tot slot bij iedereen na.