



Handleiding Blended Learning

# Motiverende Gespreksvoering

Dagdeel 1

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 1 hebben mensen module 1 van MGV GGZ-Ecademy doorlopen.





Deze basiswaarde gaat uit van een accepterende grondhouding. De cliënt wordt in zijn waarde gelaten. Daarbij stelt de hulpverlener zich empathisch op. Hij probeert de waarden, normen of het perspectief en de belevingswereld van de cliënt te begrijpen en te aanvaarden, zonder dat dit bekritiseerd of veroordeeld wordt, zonder hiermee in te stemmen of dit te bevestigen. Hier hoort ook bij dat de hulpverlener respect heeft voor de autonomie van de cliënt, de cliënt is vrij zijn eigen weg te kiezen.

## SHEET 9 **Compassie**

ofwel handelen vanuit mededogen. MGV heeft een doelgericht en beïnvloedend karakter. Hierbij handel je vanuit het belang van de ander en niet vanuit je eigen belang. Je doel is een bijdrage te leveren aan het welzijn van de cliënt en zijn groei en ontwikkeling.

## SHEET 10 **Ontlokken**

De hulpverlener bevordert de intrinsieke motivatie voor verandering door percepties, doelen en waarden uit te lokken, als het ware uit de cliënt zelf te trekken en er niet in proberen te leggen. Binnen MGV gaan we er vanuit dat iedereen altijd wel gemotiveerd is voor iets. Ieder mens heeft persoonlijke doelen, waarden of dromen. Het is de uitdaging hierbij aan te sluiten en op zoek te gaan naar de eigen redenen van de cliënt om te veranderen en zijn eigen ideeën over de aanpak hiervan.

## SHEET 11 **Oefening**

We gaan er van uit dat iedereen al wel iets ( zelfs al heel veel) van deze basishouding in zijn rugzak heeft. Soms is nog niet de 'taal' van MGV er bij gelinkt. Probeer nu de woorden van MGV er aan te koppelen.

In groepjes van 3 'best-practice' vertellen vanuit hun eigen werkervaring over één onderdeel van de SPIRIT, (waarbij de meest ervaren mensen b.v. over ontlokken bv kunnen vertellen).

- SHEET 12 t/m 16 **Processen: Engageren/ Focussen/ Ontlokken/ Plannen** (15 minuten)

- Bespreek kort de 4 processen a.d.h.v. de sheets en geeft aan dat we in deze 2 dagen ons vooral toespitsen op engageren en focussen met een stap richting ontlokken. In de vervolg-training die we verwachten te maken bij de laatste 2 modules, komt er meer aandacht voor ontlokken en plannen.( 5 minuten)

## SHEET 17 **MGV**

is een op samenwerking gerichte, doelgerichte gesprekstijl met bijzondere aandacht voor verandertaal. Het is ontworpen om de persoonlijke motivatie en de commitment voor een bepaald doel te versterken. Dit doe je door het ontlokken en verkennen van iemands eigen redenen om te veranderen in een sfeer van acceptatie en compassie' Miller en Rollnick 2012.

- groepsdiscussie over omschrijving MGV hierboven; 'Hoe komt dit op jullie over'?



- Oefening 'Hoe vertaal je dit naar je werk?' in tweetallen of in de groep, afhankelijk van hoe het gesprek hiervoor loopt.
  
- SHEET 18 **Gespreksvaardigheden: ORBSI** (in totaal 55 min)
  
- SHEET 19 **Open vragen stellen** (5 minuten)
  - Bespreek kort het verschil tussen open en gesloten vragen.
  - Optioneel: De trainer geeft een item aan wat hij in zijn gedrag eventueel zou willen veranderen. De deelnemers proberen enkel en alleen met behulp van open vragen de trainer te bevragen op motieven die ten grondslag liggen aan deze veranderingswens, of andere belangrijke drijfveren die hierop van invloed zijn (zowel ondersteunend als tegenwerkend).
  - Vertel dat het tempo hoog mag liggen, er is geen volgorde, iedereen mag vragen stellen. Wanneer er een andere vaardigheid wordt toegepast, wordt het spel even stopgezet en wordt er een open vraag bedacht. Stimuleer iedereen om mee te denken/doen.
  
- SHEET 20 t/m 26 **Reflecties** (25 minuten)
  - Leg a.d.h.v. de sheets kort de theorie rondom reflecties uit. Miller en Rollnick zijn van mening dat reflectief luisteren een van de belangrijkste en meest uitdagende vaardigheden is van MGV. Het richt zich op het vergroten van ambivalentie ten aanzien van verandering. Bij reflectief luisteren heeft de hulpverlener niet alleen oor voor de feitelijke informatie die de cliënt geeft (de inhoud van zijn woorden), maar ook voor datgene wat mogelijk wordt bedoeld door de cliënt, maar niet wordt uitgesproken. Een reflectief luisterende reactie is in feite een beredeneerde gok naar wat de cliënt bedoelt in de vorm van een uitspraak. Een uitspraak zal minder weerstand oproepen dan een vraag die een antwoord oproept. Een reflectief luisterende uitspraak getuigt van meer begrip.
  - Het belangrijkste doel van reflectief luisteren is cliënten tot persoonlijk onderzoek aan te zetten. Een deskundige reflectie herhaalt niet simpelweg wat de cliënt heeft gezegd, maar beweegt zich net iets verder. Deze reflecties zijn als het ware sturend en zorgen voor diepgang en beweging in het gesprek. Het verschil is een stembuiging. Aan het eind van de vraag gaat de toon van de stem omhoog, aan het eind van de uitspraak gaat de toon juist zachtjes omlaag. Een dergelijke uitspraak getuigt meer van begrip.

#### SHEET 27 **Oefening** variatie in reflecties

Geef de deelnemers op papier een aantal zinnen (afhankelijk van de tijd geef je aan welke en/of hoeveel zinnen). Bespreek in de grote groep eerst het voorbeeld. Vraag de mensen in groepjes er verschillende reflecties bij te schrijven. Bespreek dit daarna in de grote groep. Indien mogelijk, kijk of er dubbelzijdige of versterkte reflecties bij zitten.



- SHEET 28 **Bevestigen** (20 minuten)

Bevestigingen zijn opmerkingen die er op neer komen dat de inspanningen die de cliënt toont en de sterke kanten die hij heeft, worden opgemerkt en bevestigd.

Op de sheet staan manieren waarop je dit zou kunnen doen.

SHEET 29 **Oefening** bevestigen: 'moeilijke cliënt'

In tweetallen: beiden nemen een cliënt in gedachten uit je werksituatie waar je regelmatig min of meer tegen aan loopt.

Eén begint: Je vertelt 3 minuten aan een ander over deze cliënt; (wat het doel is, waar je naar toe wilt en wat zijn gedrag is wat jij moeilijk/ lastig vindt). De ander noteert de sterke kanten van de cliënt. Wanneer de 3 minuten om zijn, krijgt hij 1 minuut om te vertellen wat hij heeft opgeschreven.

Vervolgens gaat de eerste persoon vertellen wat hij in een eerstvolgend contact als bevestiging op de sterke kanten zou kunnen geven. (Probeer een link te maken in deze bevestiging met het doel waar je samen naar toe wilt in je hulpverlenerscontact). Hierna wisselen de beiden van rol en wordt het geheel herhaald.

- SHEET 30 en 31 **Samenvatten en informatie en advies geven** (5 minuten)

Samenvattingen kunnen verschillende doelen hebben: Je kunt het gebruiken als doel dat je de cliënt goed hebt gehoord (engageren versterken), of voor het structureren van een gesprek, checken of daadwerkelijk klopt met wat de cliënt heeft gezegd en wat jij hebt gehoord, afsluiten van een bepaald thema en een brug maken naar een volgend thema, kaderen van mensen die heel veel praten. Ook biedt het de cliënt mogelijkheden tot reflectie en het beter begrijpen van zijn ambivalentie wanneer er een totaal-plaatje van dat moment wordt teruggegeven.

Sheet 31: hiermee kan je het verschil aangeven tussen reflecties en samenvattingen.

- Sheet 32 **Informatie en advies geven**

Hier gaan we nu niet uitgebreid op in, dit komt in de tweede dag, wel aangeven dat informatie en advies geven altijd met toestemming van de cliënt pas mag!

## **Pauze 15 minuten**

- SHEET 33 **Gespreksvaardigheden geheel: ORBSI** (30 minuten)

De volgende gespreksvaardigheden zijn nu aan bod geweest:



Open vragen stellen

Reflectief luisteren: Eenvoudige, complexe reflecties/ versterkte reflecties/  
dubbelzijdige reflecties

Bevestigen

Samenvatten

Informatie en advies geven ( na toestemming) volgens stappenplan ontlok/ bied aan/  
ontlok

- SHEET 34 **Oefening ORBSI** a.d.h.v. een filmpje:

Noteer de ORBSI die je hoort in het filmpje ( dit filmpje komt uit de e-learning)

Optioneel: Wanneer deze oefening te algemeen of te groot is, kan je aangeven dat de deelnemer zelf mag kiezen wat hij wil noteren en zich focussen bijvoorbeeld op één van de vaardigheden. Ook is het een extra optie om aan te geven wanneer het juist niet een ORBS-vaardigheid is. Dit kan naderhand in de groep besproken worden, waarom dit niet valt onder de ORBS.

- SHEET 35 **Engageren en Reparatiereflex** (30 minuten)

Aan de basis van elke begeleidingssituatie staat het aangaan van een gelijkwaardige en betekenisvolle relatie met de cliënt. Al in de eerste ontmoeting met de cliënt leg je de basis voor samenwerking. Als hulpverlener probeer je zicht te krijgen op de dilemma's waarmee de cliënt worstelt. Behalve dat de cliënt zich gehoord en begrepen moet voelen, is het doel ook dat de cliënt zich geaccepteerd en gewaardeerd voelt. Hierdoor groeit de bereidheid van de cliënt meer openheid te geven en ook te praten over onderwerpen waarbij hij zich niet gemakkelijk voelt.

De ORBS in 'Engageren' wordt gebruikt om o.a. de ambivalentie te onderzoeken  
In het engageren vooral open vragen stellen en reflecties geven.

- SHEET 36 **Oefening** carrouseloefening

- SHEET 37 **Reparatiereflex van engageren**

vertellen na de oefening: voorbeelden van het reparatiereflex zijn o.a. assessment/  
deskundigheid/ voortijdig focussen/ etiketteren/schuldvraag/babbelen

- SHEET 38 **Behoudtaal/ wrijving** (25 minuten)

Het kan voorkomen dat de cliënt op de een of andere manier aan jou laat merken dat je niet op hetzelfde spoor zit. Je kunt het gevoel hebben dat de cliënt laat merken ergens ontevreden over te zijn, of niet vooruit te willen. Dit kan te maken hebben met het contact tussen jou en de cliënt, er is wrijving ontstaan, of jij bent verder in het proces dan de cliënt en hij spreekt meer behoudtaal. Dit komt in elk proces voor, dus ook in engageren. In beide situaties: reflecties geven. In het geval van wrijving wil je



de relatie weer herstellen, het engagement weer zoeken en in het geval van behoudtaal is het belangrijk om aan te sluiten bij waar de cliënt is en zoeken wat voor hem op dat moment belangrijk is.

Zowel bij wrijving als bij behoudtaal:

recht-toe-recht-aan reflecties: eenvoudig of complex weergeven van wat de cliënt heeft gezegd

versterkte reflecties: je maakt het sterker/ intenser (doel is om verandertaal op te roepen)

dubbelzijdige reflecties: erkenning voor behoudtaal en geïntegreerd met eerder geuite verandertaal.

Je kunt ook richting geven/sturen of gidsen met reflecties.

- SHEET 39 **oefening met reflecties**

in 2 teams 'uitspraken behoudtaal of wrijving' bedenken vanuit je eigen ervaring en het andere team mag hier reflecties op bedenken.

Een andere optie voor een oefening is om gebruik te maken van het blad met de wrijvings- en behoudtaal-uitspraken.

• SHEET: 40 **Opdracht en afsluiting** (10 minuten)

Praatprogramma's (of interviews op radio of televisie) bewust luisteren naar de ORBS. Wat is het doel van deze stijl volgens jou in dit programma en hoe worden de ORBS gebruikt.

Welke open of gesloten vragen worden er gesteld en met welk doel? Welke soorten reflecties hoor je, wat is het doel hier van? Ook welke samenvattingen hoor je en met welk doel? Worden er vaak bevestigingen uitgesproken?

• SHEET 41: **Einde: evaluatie eerste dagdeel**

Besprek kort met de mensen hoe ze dit dagdeel hebben ervaren.

Laat de mensen een evaluatieformulier invullen.