

Gesprekstechnieken Motiverende Gespreksvoering

Basishouding is doorslaggevend voor effect van begeleiding, coaching, therapie, etc...

Zelfs bij fysiotherapeuten bepaalt dit 50% van het effect!

Intentie is belangrijker dan vaardigheden: oefen in hartcoherentie voor jezelf en voor je gesprekspartners.

Kwaliteiten van een betrouwbare gesprekspartner:

- - Open contact maken (niet oordelend)
- - Empathisch
- - Oprechte interesse/nieuwsgierig zijn
- - Bij de ander blijven
- - Gelijkwaardige houding
- - Respectvol
- - Deskundig
- - Adviezen uitstellen
- - Echt luisteren
- - Liefdevol confronterend
- - Betrouwbaar
- - Integer

Attitude in de 5 A's:

- Aansluiting
- Aandacht
- Autonomie
- Authenticiteit - Appreciatie

Dans de SOCA:

- Samenwerken - Ontlokken
- Compassie
- Acceptatie

Definitie Motiverende gespreksvoering

Motiverende Gespreksvoering is een op samenwerking gerichte, doelgerichte gespreksstijl met bijzonder aandacht voor verandertaal. MVG is ontworpen om de persoonlijke motivatie en het commitment voor een bepaald doel te versterken door het ontlocken en verkennen van iemands eigen redenen om te veranderen in een sfeer van acceptatie en compassie.

Wat wel:

Laat **OMA** thuis



OPINIES
MENINGEN
ADVIEZEN

Wees een **OEN**



OPEN
EERLIJK
NIEUWSGIERIG

Smeer **NIVEA**



NIET
INVULLEN
VOOR
EEN
ANDER

Maak je **DIK**



DENK
IN
KWALITEITEN

Denk aan **ANNA**



ALLES
NAVRAGEN
NIETS
AANNEMEN

Gebruik **LSD**



LUISTEREN
SAMENVATTEN
DOORVRAGEN

Wat niet? Communicatie-stops

1. Bevelen, dirigeren, commanderen.
2. Waarschuwen, berispen, dreigen.
3. Vermanen, moraliseren, preken.
4. Adviseren, oplossingen of suggesties aandragen.
5. De les lezen, beleren, logische argumenten aanvoeren.
6. Oordelen, kritiseren, het ermee oneens zijn, beschuldigen.
7. Prijzen, het ermee eens zijn.
8. Schelden, belachelijk maken, beschaamd maken.
9. Interpreteren, analyseren, diagnose stellen.
10. Geruststellen, sussen, troosten.
11. Uitvragen, ondervragen, vragen stellen.
12. Zich terugtrekken, afleiden, toegeven, over iets anders praten

Let op de reparatiereflex;

- Overtuigen
- Oordelen (ook non-verbaal)
- Onmiddellijk oplossingen aandragen
- Ongevraagd adviezen aandragen
- 'het probleem' analyseren zonder dat de ander daar om heeft gevraagd
- De les lezen
- Moraliseren of preken
- Kil confronteren
- Waarschuwen voor onheil in de toekomst (dreigen)
- Half luisteren (we don't listen, we reload)

Gesprekstechnieken passend bij MGV

- Open vragen (waarom vraag vermijden (OV)
- Gesloten vragen, let op halfgesloten vragen (GV)
- Ontlok – Informatie geven – Ontlok (OIO)
- Overtuigen met toestemming (OMT)
- Eenvoudige reflectie (ER)
- Complexe reflecties (CR): tweezijdig, affectief, versterkende, verzwakende, verbindende.
- Bevestiging (B)
- Metaforen/verhalen inzetten (M)
- Samenwerking zoeken (SZ)
- Autonomie Benadrukken (AB)
- Confronteren (CF)
- Herkaderen (H)
- Uitdagen (U)
- Concreet maken (CM)

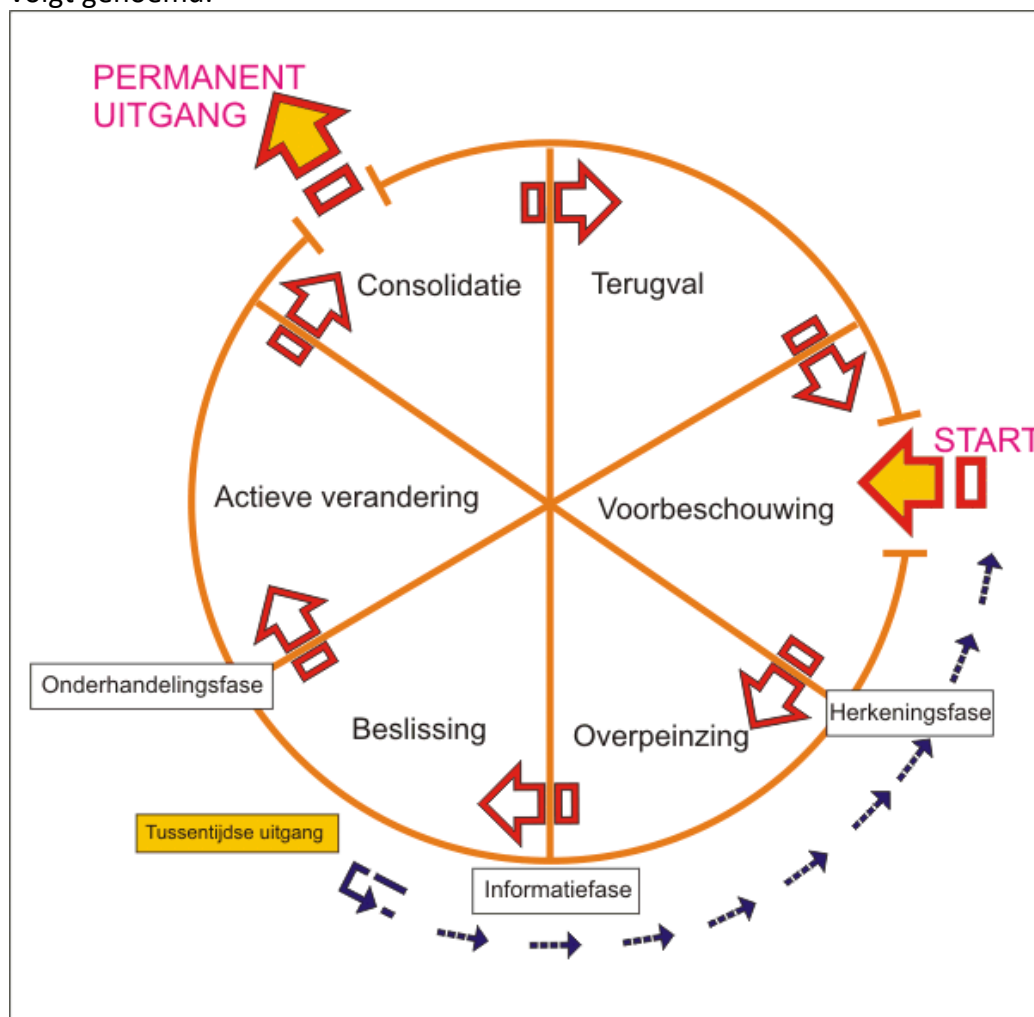
Verschillende soorten reflecties. Binnen het reflectief luisteren kun je nog onderscheid maken in verschillende soorten reflecties. Heb je enige handigheid gekregen in de basis van het reflectief luisteren, dan kun je nog andere soorten reflecties onderscheiden, die ieder een ander effect hebben.

- **Eenvoudige reflectie:** een reflectie waarmee je net onder de waterspiegel komt. Het is bijna papagaaien, je verwoordt de reflectie net iets anders dan dat de ander het zei. Deze is het gemakkelijkst om te oefenen. Alle andere vormen van reflecties noemen we ook wel 'complexe reflecties'.
- **Tweezijdige reflectie:** een reflectie waarmee je beide kanten van iemands ambivalentie verwoordt. "*Je zou misschien willen sporten om af te vallen, en tegelijk weet je niet of je dit lang genoeg vol kunt houden.*" Bij een tweezijdige reflectie kun je ook nog variëren met wat je eerst noemt. De ander heeft namelijk de neiging om vooral op het laatste door te gaan.
- **Affectieve reflectie:** een reflectie waarmee je het gevoel van de ander benoemt. "*Je bent trots dat het je gelukt is om dit drie weken vol te houden.*"

- **Versterkte reflectie:** (of 'overschatting') een reflectie waarmee je bepaalde behoudtaal (weerstand) licht overdrijft, in de verwachting dat de ander zal nuanceren en dus verandertaal uit zal spreken. Na een troosteloze uitspraak: *"Er is werkelijk geen enkele mogelijkheid om nog iets aan je situatie te veranderen."*
- **Verzwakte reflectie:** (of 'onderschatting') een reflectie waarmee je de boodschap van de ander licht afzwakt. Het effect zal zijn dat deze de boodschap vervolgens juist zal versterken. Na een uitspraak van motivatie: *"Je ziet misschien wel wat mogelijkheden..."*
- **Verbindende reflectie:** een reflectie waarin je niet alleen reflecteert wat iemand zojuist zei, maar dit ook koppelt aan informatie die je eerder in het gesprek hebt gehoord. Dit komt dicht in de buurt van een verbindende samenvatting. *"Je wilt van je schulden af omdat je je schaamt, en die schaamte belemmert je in het contact met je vrienden."*

Cirkel van verandering

In het Nederlands en tijdens de training Motiverende Gespreksvoering worden de fasen als volgt genoemd:



Verandering is moeilijk.

Gemiddeld genomen hebben mensen tot 30 keer nodig om een verandering werkelijk vol te houden.

Iedere fase heeft andere kenmerken:

Fase 1: Voorstadium. Kenmerken:

Iemand is onwetend een probleem te hebben.

Iemand wordt door omgeving gewezen op het hebben van een probleem.

Iemand biedt weerstand tegen idee van veranderen.

Iemand begint zichzelf af te vragen of hij/zij een probleem heeft.

Fase 2: Overwegen.

Kenmerken:

Iemand staat wisselend open/ afwijzend tegen over het idee dat hij/zij een probleem heeft.

Iemand begint na te denken over zijn/ haar situatie en vraagt zich af of de situatie erg is of niet.

Iemand begint na te denken over het veranderen van zijn/ haar situatie en wat dat zou betekenen voor hem/haar.

Iemand begint vragen te stellen over zijn/haar situatie en begint uitspraken te doen die wijzen op een gedachten-verandering.

Aanpak fase 1 en 2:

- 1. Vertrouwen, engageren en commitment/mandaat**
- 2. Liefdevol confronteren**
- 3. Ambivalentie herkennen en ontlocken**
- 4. Verander taal herkennen en ontlocken**



Ambivalentie.

“Ambivalentie is een staat van in conflict zijnde emoties en gedachten die gerelateerd zijn aan hetzelfde object, idee of persoon”

Verandertaal!

Alle uitingen van de cliënt die pleiten voor verandering en tegen de status quo.

Verandertaal herkennen en ontlocken: Eerst werken, dan cashen!

Luister eerst goed naar: **WeRKeN**

Willen Redenen Kunnen Noodzaak

En dan naar: **CASH**

Commitment Actietaal Stappen zetten Hoop houden

Hoe ontlok je Verandertaal?;

1. Schaal-vraag 'belang'
2. Terugkijken op toen het (nog) goed ging
3. Vooruitkijken
4. Zorgen van derden bespreken
5. Doelen en waarden bespreken
6. Uitdagen

Hoe verstevig je Verandertaal?;

ORBS

- - Open vragen stellen (nieuwsgierig zijn)
- - Reflecties geven
- - Bevestiging geven (waardering uitspreken)
- - Samenvatten

Belangrijk instrument in fase 1 en 2: de beslissingsbalans



Breng met de cliënt op open en accepterende wijze in beeld:

1. Huidige gedrag voordelen korte termijn nadelen lange termijn
2. Nieuwe gedrag voordelen lange termijn nadelen korte termijn
3. Geef een cijfer van 0 -10 van belang aan alle voordelen en nadelen

Fase 3: Beslissen.

Kenmerken:

Iemand doet uitspraken die duiden op afwijzing van het idee iets aan de situatie te moeten doen.

Iemand doet uitspraken die duiden op acceptatie van het idee iets aan de situatie te moeten doen.

Iemand bekijkt eigen situatie en komt tot een beslissing. Iemand uit commitment-taal

Aanpak fase 3:

1. Ontlok, herken en bevestig commitment-taal
2. Gereedheid erkennen
3. Overgangssamenvatting geven
4. Sleutelvraag stellen
5. Actieplan maken



Commitment-taal.

Duidelijke uitspraken van de cliënt die wijzen op werkelijk wil tot actie. Hoe duidelijker de commitment-taal hoe groter de kans dat iemand het ook echt gaat doen.

Ook hier geldt:

Luister eerst goed naar: **WeRKeN**

Willen Redenen Kunnen Noodzaak

En dan naar: **CASH**

Commitment Actietaal Stappen zetten Hoop houden

Fase 4: Uitvoeren. Kenmerken:

Iemand zet eigenhandig verandering in.

Iemand vraagt om hulp bij het aanpakken van zijn/haar probleem.

Iemand voelt wisselend vertrouwen en twijfel over het wel/niet slagen.

Iemand gaat aan de slag met eigen, of samen met coach, opgesteld plan voor verandering.

Let op: dit is een kwetsbare fase! Wanneer de cliënten voordelen van het nieuwe gedrag blijven ervaren, bestaat er de kans op volhouden. Vaak ervaren cliënten op de korte termijn last van de verandering (denk aan stoppen met middelengebruik). Veranderen is moeilijk en vraagt om:

- doorbreken van patronen (duurt 3 maanden)
- doel voor ogen houden
- voordelen blijven benoemen
- steun van netwerk

Aanpak fase 4:

1. Coachen
2. Bevestigen/complimenten
3. Focus houden op doel, door technieken uit eerdere fasen.
4. Kleine stappen/successen vieren
5. Oplossingsgerichte vragen
6. Ontlok en herken vertrouwens-taal
7. Terugval-preventie-plan maken

6 manieren om vertrouwenstaal te ontlokken:

1. Hypothetische verandering
2. Schaalvraag vertrouwen
3. Terugkijken op vroegere successen
4. Sterke kanten en hulpbronnen
5. Brainstormen
6. Kleine stappen stimuleren

Fase 5: Volhouden. Kenmerken:

Iemand ervaart verleiding terug te keren naar oude situatie. Iemand neigt uit gewoonte terug te keren naar oude situatie.

Iemand doet uitspraken die duiden op verlies van zelfvertrouwen, twijfel over gemaakte keuze.

Iemand vraagt hulp om vol te houden. Iemand weet verandering vol te houden.

Aanpak fase 5: idem als fase 4

1. Coachen
2. Bevestigen/complimenten
3. Focus houden op doel, door technieken uit eerdere fasen.
4. Kleine stappen/successen vieren
5. Oplossingsgerichte vragen
6. Ontlok en herken vertrouwens-taal
7. Terugval-preventie-plan maken

(Fase 6) Terugvallen. Kenmerken:

Iemand kon verleiding terug te keren naar oude situatie niet weerstaan. Iemand is uit gewoonte teruggekeerd naar oude situatie.

Iemand doet uitspraken die duiden op terugvallen in oude situatie. Iemand is zichtbaar voor anderen teruggevallen in oude situatie.

Zie terugvallen als een normale fase. Het is een onderdeel van een veranderingsproces.

Aanpak fase 6:

1. Keer terug naar fase 1
2. Erkennen, aandacht en liefdevol confronteren
3. Acties uit terugval-preventie-plan