

## Motiverende gespreksvoering tijdens warme dagen

Meer water drinken, minder warm aankleden, verkoeling zoeken, gedrag aanpassen aan warmte ... Heel vaak lukt het niet om mensen hun gedrag te veranderen. Ze slaan de adviezen in de wind. Veel hulp- en zorgverleners weten wat goed is voor hun cliënten, maar niet hoe ze hen zover kunnen krijgen. Ze besteden te weinig aandacht aan de motivatie tot verandering. De eerste vraag die je als hulp- of zorgverlener moet onderzoeken en beantwoorden luidt: Is de cliënt bereid om te veranderen of er überhaupt toe in staat om zijn gedrag aan te passen aan warme dagen?

Pas geen motiverende gespreksvoering toe op cliënten die niet in staat zijn tot zelfcontrole. Bij cliënten in een langdurig en structureel sociaal isolement met multiproblematiek of sociaal geïsoleerden die niet meer zelfredzaam zijn, zal motivationele gespreksvoering weinig doeltreffend zijn. Cliënten die daarentegen in een situationeel sociaal isolement geraakt zijn of dreigen te raken, kunnen wel gebaat zijn bij deze methodiek.

De meeste adviezen rond omgaan met warmte gaan uit van zelfwerkzaamheid. Daar knelt het schoentje, want zonder bereidwilligheid is er geen gedragsverandering. Het is moeilijk om de vinger te leggen op wat precies die motivatie voor verandering inhoudt. Gezondheid is lang niet voor iedereen even belangrijk, al gaan veel zorg- en hulpverleners daarvan uit. Geloof je onvoldoende dat warme dagen gezondheidsrisico's inhouden? Dan zul je weinig belang hechten aan gezondheidsadviezen. Laten we wel wezen, de meeste mensen associëren zon en warmte met plezier en genieten, en preventieve gezondheidsmaatregelen zijn dan geen topprioriteit. Zelfs al weten ze dat hun gedrag eigenlijk irrationeel en onverstandig is. Mensen stellen bovendien 'gewoontegedrag', ondanks welgemeende voornemens. Die discrepantie is geen gevolg van te weinig wilskracht of motivatie, maar van een gebrekkige controle op de gedragskeuze in het gewoontegedrag, uitgelokt door prikkels in de omgeving.

Motiverende gespreksvoering is een methode die mensen aanzet tot gedragsverandering op een ongedwongen manier. Mensen vertonen weerstand tegen gedragsverandering door bijvoorbeeld te ontkennen, te discussiëren, in de verdediging te schieten, enzovoort. Niemand voelt zich graag onder druk gezet. Je kunt niemand dwingen te veranderen. Motiverende gespreksvoering gaat uit van een onvoorwaardelijke acceptatie van de autonomie van de cliënt. Als hulp- of zorgverlener veroordeel je geen gedrag, ook al is het zelfdestructief.

Vertrek niet vanuit een expertpositie, maar bouw aan een relatie die gestoeld is op eigen verantwoordelijkheid, vrijheid van gedragskeuze en samenwerking. Motiverende gespreksvoering is een vaardigheid en niet zomaar een set van technieken, waarbij de cliënt zelf de expert wordt in welke verandering hij op welke manier wil en kan maken in zijn leven. Probeer op geen enkel moment de cliënt te overtuigen. Dat zou alleen maar de weerstand en afstand bij de cliënt vergroten. Zet wel in op constructieve zelfconfrontatie bij de cliënt, op zoek naar tegenstrijdigheden in zichzelf. Reageer empathisch, mijd discussie en versterk de zelfeffectiviteit van de cliënt. Laat hem via gesprekstechnieken de eigen



problemen van zijn leefstijl uiteenzetten. Hij moet zelf ontdekken dat zijn gedrag in strijd is met een aantal belangrijke doelen en moet de redenen voor verandering zelf aanreiken. Stem je daarom af op de leef- en gevoelswereld van de patiënt. Je kunt ook eventuele weerstanden gebruiken. Dat doe je door op positieve verandering gerichte uitspraken uit te lokken, herhalen en versterken. Achter weerstand gaat kracht schuil, in de vorm van eigenzinnigheid of koppigheid. Door te confronteren probeer je de cliënt te sturen in de richting van uitspraken die motiveren tot (positieve) verandering.

## Een motiverende hulpverleningsstijl op warme dagen

Hoe kun je die motiverende gespreksvoering toepassen? Tast voortdurend af of de cliënt bereid en in staat is om een volgende stap in het veranderingsproces te zetten. Is er overeenstemming tussen jou en de cliënt over een onderwerp? Dan pas ga je verder. In een eerste stap verken je de ambivalentie: welke tegenstrijdige wensen, gevoelens en gedachten weerhouden de cliënt ervan om zijn gedrag tijdens warme dagen bij te stellen? Het gewoontegedrag wordt aan de orde gesteld. Door in gesprek te gaan met de cliënt en hem te laten verwoorden wat belangrijk is, tast je af in hoeverre hij bereid is om zijn gedrag te bespreken. In een volgende stap zoek je samen met de cliënt naar tegenstrijdigheden in zichzelf (ontwikkelen van discrepantie). Doe dat op zo'n manier dat verandertaal wordt uitgelokt en versterkt. Verandertaal is een manier van communiceren waardoor de cliënt zélf redenen om te veranderen en de voordelen daarvan aanhaalt. Zo motiveert hij zichzelf om te veranderen. Probeer de cliënt te sturen in de richting van uitspraken die motiveren tot verandering. Maak daarbij gebruik van provocatie, selectieve bekrachtiging, informatie of overtuiging. Bepaal ten slotte samen met de cliënt welke stappen hij kan ondernemen. Moeten er belangrijke anderen in de omgeving van de cliënt bij betrokken worden? Is er professionele hulp nodig?

Motiverende gespreksvoering moet ervaren en geoefend worden. Oefen zelf actief met diverse technieken en vaardigheden om de juiste houding tegenover de patiënt te kunnen aannemen. Er bestaan verschillende gesprekstechnieken die motiverende gespreksvoering ondersteunen. De belangrijkste zijn: open vragen stellen, reflectief luisteren en samenvattend ordenen.



### Open vragen

Omdat het de bedoeling is de cliënt veel aan het woord te laten, kun je het best open vragen stellen die stimuleren om te exploreren. Een open vraag lokt de ander uit om een uitgebreid antwoord te geven, waardoor die zichzelf gaat onderzoeken en erover gaat vertellen. Opgelet: open vragen stellen kan ook belerend overkomen, waarbij de cliënt het gevoel krijgt dat hij zich moet verantwoorden.

#### Voorbeeld 1:

Gesloten vraag: *Heb je de ramen en rolluiken gesloten tijdens warme dagen?*

Open vraag: *Wat zou je doen om het binnen fris te houden?*

#### Voorbeeld 2:

Hulpverlener: *Je hebt een tijdje geleden een folder gekregen met tips rond omgaan met warmte. Lukt dat?*

Oudere: *Moeilijk. Ik probeer het binnen fris te houden, maar dat lukt niet makkelijk. Soms vergeet ik ook weleens om voldoende te drinken. Mijn geheugen laat me af en toe in de steek.*

Hulpverlener: *Wat zou je kunnen doen om het niet te vergeten?*

Oudere: *Hmm, wat ik zou moeten doen, is ...*

### Reflectief luisteren

Reflectief luisteren is kenmerkend voor motiverende gespreksvoering. Via deze techniek is het de oudere zelf die de weerstand om meer te drinken expliciet maakt. Als hulp- of zorgverlener leg je de verandering niet op vanuit een expertstatus – *'jij moet veel drinken, want het is bewezen dat het oververhitting en uitdroging voorkomt'* – maar help je mensen hun motieven voor verandering te ontdekken en te versterken – *'ik wil samen met jou kijken naar jouw drinkgewoonten en de gevolgen daarvan en eventueel ook naar manieren om te veranderen, als jij daartoe bereid bent'*. De motieven voor verandering hebben mensen vaak al in zich. Stel zo weinig mogelijk vragen, maar geef korte reflecties. Reflectief luisteren exploreert de gedachten en gevoelens van de oudere en is erop gericht om hypothesen op te stellen over wat hem beweegt. Zo kun je eventuele weerstanden benoemen. Als hulp- of zorgverlener heb je uitsluitend een meedenkende, meevoelende en onderzoekende houding. Deze manier van reflecteren voorkomt weerstand en zorgt dat ambivalentie (twijfels) ten opzichte van verandering uitvergroet wordt. De cliënt kan mogelijk benoemen waarom hij de gezondheidsadviezen niet volgt.

#### Een voorbeeld:

Oudere: *Ik denk dat ik te weinig water drink op warme dagen.*

Hulpverlener: *Je drinkt te weinig water en daar maak je je zorgen over?*

Oudere: *Ik maak me er af en toe zorgen over. Ik drink niet graag veel water. Als ik veel water drink, dan moet ik ook zo dikwijls naar het toilet en dat vind ik vervelend.*



Er bestaan verschillende soorten reflecties:<sup>1</sup>

- Eenvoudige reflectie: samenvatten wat er gezegd is.
- Complexe reflectie: op een andere manier zeggen wat de cliënt verteld heeft. Je herkadert wat de ander zegt, maar ook wat je vermoedt, zonder dat het gezegd is. Daarin betrek je ook het gevoel van de ander.
- Dubbelzijdige reflectie: een reflectie waarbij je zo kort mogelijk zowel de voor- als de nadelen van verandering benoemt.
- Versterkte reflectie: een licht overdreven samenvatting van het standpunt van de cliënt, zodat hij uitgedaagd wordt om het te nuanceren.

## Ordenend samenvatten

Door regelmatig het gesprek samen te vatten of te parafraseren bewaak je de structuur van het gesprek en breng je orde in het gesprek. Het is ook een manier om te controleren of je elkaar nog goed begrijpt. En voor de cliënt werkt samenvatten verhelderend. Het biedt meer ruimte om verdere stappen te zetten.

*Oudere: Als ik mijn ramen sluit en rolluiken dicht laat, dan zal het een pak frisser binnen zijn. Dat zou beter zijn voor mijn gezondheid, denk ik. Want daar maak ik me toch wel veel zorgen over. Ik ben oud en sukkel wat met mijn gezondheid en die warmte maakt me zo moe. Maar als ik alles dichthoud, dan is het zo donker binnen. En ik kijk zo graag naar buiten. Ik heb niet veel omhanden thuis en altijd televisiekijken vind ik ook maar niks. Als ik het raam openzet, hoor ik de geluiden van buiten en voel ik me minder eenzaam.*

*Hulpverlener: Je wilt de woning fris houden door ramen te sluiten en zonnewering te gebruiken, maar je wilt niet graag alle contact met de buitenwereld verliezen omdat je je eenzaam voelt. Klopt dat?*



<sup>1</sup> Miller, W. R., Rollnick, S. (2014), *Motiverende gespreksvoering. Mensen helpen veranderen*, Derde editie. Uitgeverij Ekklesia, Ouderkerk a/d IJssel.