

Voorwoord

Ongeveer twee jaar geleden publiceerde het Nibud 'Geld en Gedrag, Budgetbegeleiding voor de beroepspraktijk'. Het boek werd enthousiast ontvangen door het werkveld, vooral vanwege de competenties en de middelen die erin beschreven worden.

Het Nibud was al volop aan het denken over een vervolg op dit boek, toen Jacomijn Kuiper en Hetty de Laat bij het Nibud aanklopten. Zij waren op zoek naar een podium om hun ideeën over motiverende gespreksvoering in relatie tot financiële hulpverlening te publiceren. Het Nibud wilde hun dit podium graag bieden. Kuiper en De Laat geven al jarenlang trainingen aan financieel hulpverleners. En bovendien sloten hun plannen naadloos aan op onze wens om een praktische uitwerking te ontwikkelen van de theorie uit Geld en Gedrag.

Met Geld en Gedrag begaf het Nibud zich op het terrein van gedrag en gedragsverandering. Dit vanuit de gedachte dat budgetbegeleiding meer is dan de financiële problemen van de klant in kaart brengen, een begroting maken en ervoor zorgen dat zijn betalingen geregeld worden. Het doel van budgetbegeleiding is immers dat de klant leert om zijn geldzaken zélf te regelen, dat hij zijn gedrag zodanig aanpast dat er geen nieuwe financiële problemen ontstaan.

|3

Financieel hulpverleners zijn dagelijks bezig met gedragsverandering bij hun klanten, met het duurzaam veranderen van financieel gedrag. Maar hoe doe je dat? Hoe zorg je ervoor dat de klant zijn eigen verantwoordelijkheid neemt en de dingen in zijn leven aanpakt om een financieel gezonde toekomst tegemoet te kunnen gaan? Dat is de centrale vraag in het boek van Kuiper en De Laat.

Met 'Van adviseren naar motiveren' spelen zij in op een actuele behoefte. Schuldhelpverlening is aan het veranderen, financiële problemen komen steeds meer voor. Niet alleen bij huishoudens met een smalle beurs, maar ook bij die met hogere inkomens. En daardoor krijgen steeds meer professionals te maken met schuldenaren. Niet alleen bij de 'officiële' schuldhelpverlening, maar ook bij banken, woningbouwcorporaties en het onderwijs. Allemaal hebben zij er belang bij dat de schulden worden

afbetaald. Maar daarvoor moet de schuldenaar zelf in actie komen. En het liefst al voordat de problemen echt groot worden. Ik denk dat dit boek daaraan gaat bijdragen, dat het niet alleen handvatten biedt aan de 'echte' schuldhulpverleners, maar ook aan professionals die de schuldenaar al eerder tegenkomen.

Het boek sluit bovendien heel goed aan bij de opvattingen van de NVVK over schuldhulpverlening. Ook daarin spelen nazorg en preventie een belangrijke rol. Hierbij motiverende gespreksvoering toepassen, lijkt in eerste instantie misschien een extra investering. En dat terwijl tijd toch al kostbaar is in de hulpverlening. Maar wie dit boek leest, zal tot de conclusie komen dat deze methodiek uiteindelijk alleen maar winst oplevert, zowel in tijd als in resultaat!

Utrecht, september 2010

Gerjoke Wilmink

directeur Nibud

Inhoud

Inleiding	7
1 Motiverende gespreksvoering	10
1.1 Inleiding	10
1.2 Wat is motiverende gespreksvoering?	10
1.3 De rol van motiverende gespreksvoering bij financiële hulpverlening	16
1.4 Motiverende gespreksvoering geschikt voor alle klanten	18
1.5 Van adviseren naar motiveren	19
1.6 Tot slot	21
2 Motiveren	22
2.1 Inleiding	22
2.2 Wat is motivatie?	22
2.3 Intrinsieke en extrinsieke motivatie	23
2.4 Werken aan motivatie	24
2.5 Componenten van motivatie	25
2.6 Tot slot	26
3 Ambivalentie	28
3.1 Inleiding	28
3.2 Wat is ambivalentie?	29
3.3 Ambivalentie verhelderen	30
3.4 Aandachtspunten bij de beslissingsbalans	31
3.5 Tot slot	35
4 Gedragsverandering	36
4.1 Inleiding	36
4.2 Fases van gedragsverandering	36
4.3 Toepassing van het model in de praktijk	38
4.4 Tot slot	47
5 De gesprekstechnieken van motiverende gespreksvoering	48
5.1 Inleiding	48
5.2 Vragen stellen	48
5.3 Reflecteren	51
5.4 Bevestigen of bekrachtigen	56

	5.5 Samenvatten	57
	5.6 Verandertaal uitlokken	58
	5.7 De gesprekstechnieken toegepast in een voorbeeld	58
	5.8 Adviseren en informeren	60
	5.9 Tot slot	63
6	Verandertaal	66
	6.1 Inleiding	66
	6.2 Wat is verandertaal?	66
	6.3 Manieren om verandertaal uit te lokken	69
	6.4 De scoreliniaal	72
	6.5 Reageren op verandertaal	75
	6.6 Tot slot	79
7	Weerstand	80
	7.1 Inleiding	80
	7.2 Weerstand en de rol van de financieel hulpverlener	80
	7.3 Emoties bij weerstand	81
	7.4 Basisvormen van weerstand	81
	7.5 Effectief reageren op weerstand	81
	7.6 Valkuilen bij weerstand	87
	7.7 Handvatten bij de aanpak van weerstand	88
	7.8 Tot slot	90
8	En nu de praktijk	92
	Over de auteurs	94
	Literatuur	95
	Bijlage 1 - Werkbladen	96
	Bijlage 2 - Uitwerkingen praktijkopdrachten en casussen	102

Inleiding

In het werk van financieel hulpverlener adviseer je klanten om, soms drastische, veranderingen in gedrag, leefgewoonten of in het bestedingspatroon aan te brengen. Dit gaat vaak niet vanzelf en zeker niet moeiteloos. Wat je ook zegt, welke argumenten je ook aandraagt, de klant volgt je goedbedoelde adviezen niet op. Is de klant wel gemotiveerd om aan zijn financiële problemen te werken? Hoe krijg je de klant zelf in beweging? Hoe voorkom je dat de klant uitvalt? Hoe houd je de verantwoordelijkheid bij de klant?

Als financieel hulpverlener heb je te maken met een veelheid aan klanten met steeds uiteenlopende problematieken. Het doel is voor al deze klanten te komen tot een structurele oplossing, zonder dat ze het hulpverleningstraject vroegtijdig verlaten. De structurele oplossing vraagt aandacht voor de financiële zelfredzaamheid van de klant. Er wordt van jou verwacht dat je een gedragsverandering bij de klant teweeg brengt, waardoor zijn financiële gedrag duurzaam verandert. Maar hoe doe je dat? Hoe zorg je ervoor dat de klant zijn eigen verantwoordelijkheid neemt en die dingen in zijn leven verandert waardoor hij weer een financieel gezonde toekomst tegemoet gaat?

|7

In dit boek lees je hoe je praktisch aan de slag kunt met het motiveren van klanten. Je leest over motiverende gespreksvoering: een aanpak die op andere vlakken in de hulpverlening al meer wordt gebruikt, maar in de financiële hulpverlening nog relatief onbekend is. Door het toepassen van motiverende gespreksvoering besteed je in je gesprekken met klanten aandacht aan hun persoonlijke afwegingen. Je interesseert je voor de motieven en gevoelens die de klant ervaart bij de keuzes die te maken zijn. Motiverende gespreksvoering is een methodiek die je helpt om klanten te motiveren hun eigen verantwoordelijkheid te nemen in het veranderen van hun financiële gedrag. Het leert je wat je kunt doen om je begeleidingsproces zo vorm te geven, dat de kans op uitval minimaal is en de kans op een duurzame gedragsverandering optimaal.

Aan de slag met motivatie? Daar heb ik helemaal geen tijd voor!

Vaak kunnen de problemen van een klant pas echt duurzaam opgelost worden, wanneer hij bereid is om zijn financiële gedrag te veranderen. Of als hij gemotiveerd is om een achterliggend probleem aan te pakken. In de praktijk sta je echter onder tijdsdruk en lijkt je de tijd niet te hebben om te werken aan de motivatie van de klanten. Motiverende gespreksvoering is een methode waarbij je binnen de tijd die je voor gesprekken hebt, hier wél aan kunt werken. Vanuit

een andere klantvisie en grondhouding kun je tijdens je gesprekken de focus op andere aspecten leggen. Hierdoor krijg je een gemotiveerde klant die zelf betrokken is bij het zoeken naar oplossingen. De relatief kleine tijdsinvestering die dit vraagt, verdien je op een later moment in het proces terug. Binnen verschillende hulpverleningstakken is er onderzoek gedaan naar de effectiviteit van motiverende gespreksvoering. Daaruit blijkt dat deze methodiek in vergelijking tot andere, leidt tot gemotiveerde klanten die minder vaak uitvallen, meer kans maken op een structurele gedragsverandering en meer kans hebben om dit vol te houden en het traject af te ronden. Als je geïnteresseerd bent in de verschillende onderzoeken, verwijzen we je naar de literatuurlijst en naar www.motivationalinterviewing.org.

Leeswijzer

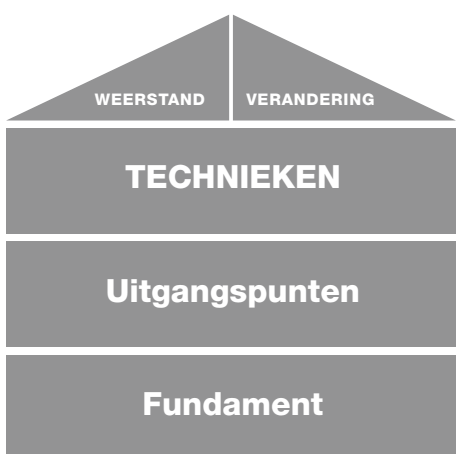
8|

Aan de slag met motiverende gespreksvoering, hoe doe je dat? Een eerste stap is je wat verder verdiepen in de achtergronden van motiverende gespreksvoering. In hoofdstuk 1 lees je over het fundament en de uitgangspunten van deze methodiek. Hoofdstuk 2, 3 en 4 gaan over gedragsverandering en de begrippen motivatie en ambivalentie. Beide spelen een grote rol bij het veranderen van financieel gedrag. In hoofdstuk 4 beschrijven we het proces van gedragsverandering.

Deze eerste vier hoofdstukken beschrijven de grondhouding van motiverende gespreksvoering. Vanuit deze grondhouding kun je de verantwoordelijkheid voor de verandering gemakkelijker bij de klant laten.

Het vervolg van het boek staat in het teken van de gesprekstechnieken van motiverende gespreksvoering. Hoofdstuk 5 gaat over dit onderwerp en in hoofdstuk 6 introduceren we het begrip verandertaal. Verandertaal betekent dat de klant zelf benoemt wat zijn argumenten en motieven zijn om te veranderen. Hoe meer hij dat doet, hoe waarschijnlijker het is dat hij ook echt gaat veranderen. Veranderen gaat zelden zonder weerstand. Weerstand staat de verandering bij de klant in de weg. In hoofdstuk 7 lees je daarom meer over hoe weerstand ontstaat en wat je kunt doen om de weerstand weg te werken.

Voorgaande hoofdstukken kun je zien als een huis. Het fundament onderaan, met daarbovenop de uitgangspunten (hoofdstuk 1 t/m 4). De technieken (hoofdstuk 5) vormen de volgende laag. In het dak tref je de begrippen weerstand en verandering aan (hoofdstuk 6 en 7).



Figuur 1 Het huis van motiverende gespreksvoering

Behalve dat dit boek je laat kennismaken met de theoretische achtergronden van motiverende gespreksvoering, is het vooral een praktijkboek. Op verschillende plaatsen in dit boek vind je zogenaamde spiegelvragen, die je ertoe aanzetten om na te denken over je eigen rol en houding ten opzichte van de klant. Ook vind je in dit boek praktijkvoorbeelden, casussen en opdrachten (zie bijlage 2). Hiermee kun je de theorie toepassen binnen je dagelijkse praktijk. Tot slot word je op verschillende plaatsen gewezen op filmfragmenten, die de inhoud van het boek ondersteunen.

Kortom: dit is een boek om zelf mee aan de slag te gaan!

In de hulpverlening worden verschillende termen gebruikt voor de klant. Zo wordt er onder andere gesproken van cliënt, schuldenaar en klant. In dit boek is er voor gekozen om uit te gaan van de klant in de mannelijke vorm. Daar waar je hij leest, kun je uiteraard ook zij lezen. Ook worden er allerlei namen gegeven aan financiële hulpverleners: schulddienstverleners, schuldhulpverleners, casemanagers, klantmanagers, maatschappelijk werkers. Allemaal hebben zij te maken met klanten met financiële problemen die de uitdaging van een aanpassing in hun leefsituatie op hun pad vinden. Dit boek spreekt van financieel hulpverlener, maar is geschikt voor alle professionals en vrijwilligers die met deze klantgroep te maken hebben.