

Inhoud

HOOFDSTUK 1	Waarom dit boek?.....	5
HOOFDSTUK 2	Wat kan Motiverende Gespreksvoering jou opleveren?.....	9
HOOFDSTUK 3	Waar Motiverende Gespreksvoering mee begint.....	25
HOOFDSTUK 4	Wat beïnvloedt motivatie?.....	39
HOOFDSTUK 5	Hoe herken je een motiverend gesprek?.....	57
HOOFDSTUK 6	Hoe verloopt een motiverend gesprek?.....	87
HOOFDSTUK 7	Praktisch aan het werk binnen de vier processen van een motiverend gesprek.....	113
HOOFDSTUK 8	Je doet zo je best en toch voel je weerstand. Wat nu?.....	143
HOOFDSTUK 9	Motiverende Gespreksvoering integraal toepassen, ook buiten de spreekkamer.....	171
HOOFDSTUK 10	Je wilt met Motiverende Gespreksvoering aan de slag!.....	181
LITERATUUR	187

COLOFON

eerste druk 2010; tweede , herziene druk november 2015

©MeerMotiveren, 2015

Een uitgave van: www.meermotiveren.nl

ISBN: 978-90-824452-0-6

De auteurs danken Anna Schotanus van AStrainingen voor haar inspirerende feedback op de teksten.

Omslagontwerp: Ferdie Westen

Illustraties: Josje van Koppen

Foto auteurs: Foto Jans, Tilburg

Projectbegeleiding: Mirjam Tuinder

Redactie: Pam Thierry

Vormgeving: Ferdie Westen

WERKBOEK

Bij dit boek hoort een werkboek dat via www.meermotiveren.nl te downloaden is.

WEBSITE

Bij dit boek hoort een website met handige tools en informatieve filmpjes: www.meermotiveren.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoofdstuk 1

Waarom dit boek?

Voor je ligt *Van Adviseren naar Motiveren*, een compleet herziene uitgave van ons eerste boek over Motiverende Gespreksvoering, *Van Adviseren naar Motiveren* dat uitkwam in 2010.

Destijds al constateerden we dat Motiverende Gespreksvoering, toen nog niet bekend binnen de financiële hulpverlening, een heel bruikbare methodiek is. Door het inzetten van Motiverende Gespreksvoering kan een hulpverlener met de klant werken aan motivatie. Daarmee is Motiverende Gespreksvoering een geweldige bijdrage aan een effectieve klantbenadering in de schuldhulpverlening. Want juist als de klant zelf gemotiveerd in staat is om aanpassingen te doen in zijn gedrag, leefgewoonten of bestedingspatroon, is hij in staat duurzaam uit de problemen te blijven. In de afgelopen vijf jaar hebben velen die gedachte onderschreven. In het *Screeningsinstrument Schuldienstverlening*¹ heeft motivatie een duidelijke rol gekregen. Uit onderzoek naar onoplosbare schulden² blijkt dat de kwaliteit van de werkrelatie een belangrijke invloed heeft op de motivatie van de klant en de slagingskans van een schuldhulpverleningstraject. Motiveren is niet meer weg te denken uit de schuldhulpverlening. De vraag 'Hoe doe je dat dan?' is actueler dan ooit.

Net als het veld van de schuldhulpverlening heeft ook Motiverende Gespreksvoering zich de afgelopen jaren verder ontwikkeld. In 2014 kwamen de grondleggers van Motiverende Gespreksvoering, W. Miller en S. Rollnick³, met een nieuw boek. Daarin hebben zij, op basis van voortschrijdend inzicht uit onderzoeken over de werking van Motiverende Gespreksvoering, de methodiek opnieuw in beeld gebracht en op een aantal kernpunten verfijnd en verdiept.

1 Mesis,
*Screeningsinstrument
Schuldienstverlening*,
oktober 2012

2 N. Jungmann e.a.,
Onoplosbare schuldsituaties,
NVVK, november 2014

3 W.R. Miller en S. Rollnick,
*Motiverende Gespreksvoering,
mensen helpen veranderen*,
3^e editie, 2014

Als initiatiefnemers van Motiverende Gespreksvoering binnen de schuldhulpverlening vinden wij het belangrijk dat deze nieuwe inzichten, die de techniek nog krachtiger maken, ook binnen de financiële hulpverlening bekend worden. Het idee om dit nieuwe boek te schrijven werd geboren.

In de vijf jaar dat wij trainen en adviseren over het leren en implementeren van Motiverende Gespreksvoering binnen de schuldhulpverlening hebben we veel ervaring opgedaan met de manier waarop de theorie het best kan worden vertaald naar de praktijk van de financiële hulpverlening. Ook deze ervaringen hebben we in dit boek verwerkt.


Wat is er nieuw in dit boek?

Allereerst beschrijven we in dit boek alle nieuwe ontwikkelingen binnen Motiverende Gespreksvoering. Door de nieuwe ontwikkelingen vervangt dit boek ons vorige boek *Van Adviseren naar Motiveren* (2010).

We hebben in hoofdstuk 2 tien typen klanten beschreven. Klanten die jij in de dagelijkse praktijk tegenkomt. Deze klanten lopen als een rode draad mee met de diverse aspecten van Motiverende Gespreksvoering. Bij elk type klant verwijzen we naar onderdelen van het boek die voor je gesprekken met deze klant relevant zijn: ◀ 3.4 4.2 7.1 . De theorie wordt praktisch toegelicht aan de hand van deze typen. Je kunt hierdoor als schuldhulpverlener gemakkelijker de vertaling maken van de methodiek naar jouw praktijk waarin je met klanten werkt.

Motiverende Gespreksvoering is een onmisbare methodiek in de praktijk van de schuldhulpverlening.

Daarnaast kozen we voor een geheel nieuwe opzet. De inhoud van het boek wordt ondersteund door zowel een werkboek als een website.

Uit ervaring en onderzoek weten we dat je Motiverende Gespreksvoering niet in één dag kunt aanleren. Het vraagt oefening en reflectie op je eigen gesprekken. In het werkboek vind je opdrachten waarmee je zelf met Motiverende Gespreksvoering aan de slag kunt. Door te oefenen, erover na te denken of te reflecteren hoe je het op dit moment doet. Het werkboek *Van Adviseren naar Motiveren in je eigen werkwijze* is te downloaden via de website. Steeds als je het icoon  ziet is er een opdracht uit te voeren. Als je het werkboek hebt doorlopen, is het jouw persoonlijke naslagwerk dat je kunt gebruiken in je gesprekken.

Op onze website www.meermotiveren.nl vind je handige tools en informatieve filmpjes. Het icoontje  verwijst je daarnaar.

Motiverende Gespreksvoering is een onmisbare methodiek in de veranderende wereld van schuldhulpverlening. Het biedt mogelijkheden en inzichten om te werken aan motivatie, zelfredzaamheid en het ontwikkelen van eigen kracht van je klanten. Met dit boek, het werkboek en de website leer je hoe je Motiverende Gespreksvoering kunt toepassen in de praktijk van de schuldhulpverlening.

Waar we naar 'de schuldhulpverlener' of 'de klant' verwijzen met 'hij', bedoelen we uiteraard ook 'zij'.

Hoofdstuk 2

Wat kan Motiverende Gespreksvoering jou opleveren?

2.1 Inleiding

Als financieel hulpverlener voer je professionele gesprekken die gericht zijn op het veranderen van financieel gedrag van je klanten. Daarbij vraag je aan je klant regelmatig om iets te doen: toeslag aanvragen of de post openmaken, of juist iets na te laten: impulsieve uitgaven beperken of minder uitgeven. Je klant geeft een reactie op je voorstel, verzoek of advies. Er zijn verschillende reacties mogelijk: je klant geeft je een duidelijk instemmend “Ja”, of een twijfelende reactie “Misschien” of “Ja, maar ...”, of hoor je een duidelijk “Nee”? Dit is waar het bij Motiverende Gespreksvoering om gaat: de uitspraken die mensen doen of de taal die mensen spreken als je met hen over gedragsverandering praat.

Met Motiverende Gespreksvoering krijg je aandacht voor die taal en leer je hoe je op bepaalde uitspraken van je klant kunt reageren. Daardoor kun je in je gesprekken ondersteunend zijn bij de gedragsverandering die nodig is. Je krijgt handvatten om mogelijke blokkades op te heffen. Eigenlijk ga je op een andere manier je gesprekken voeren. Deze andere manier leidt tot meer resultaat en minder weerstand.

2.2 Klanten voor wie Motiverende Gespreksvoering kan helpen

Je hebt ze vast wel. Gesprekken met klanten die soms niet zo lopen als je zou willen. Die meer van jouw energie vragen dan andere, en waarbij je meer resultaat zou willen. Misschien herken je de volgende ‘typen klanten’. Allemaal klanten die je in de dagelijkse praktijk wel eens tegenkomt. Klanten van wie je in

elk geval een aantal kenmerken zult herkennen. Het gedrag van deze klanten wordt voor een deel bepaald door hun voorkeursstijl van communiceren, door karaktereigenschappen of soms ook doordat ze jarenlang op een bepaalde manier zijn benaderd. Gedrag ontstaat ook voor een deel in de interactie met jou. Juist dat deel is goed te beïnvloeden met Motiverende Gespreksvoering. Als je met behulp van Motiverende Gespreksvoering het gesprek en je interactie weet te verbeteren, kunnen de gestelde doelen wel worden behaald en zit er voortgang in het traject dat jij en je klant samen doorlopen.

We hebben een aantal van de ‘typen klanten’ laten aansluiten bij de bestaande klantprofielen in de schuldhulpverlening¹. Bij het vormgeven van de bestaande klantprofielen is steeds gekeken naar motivatie en vaardigheden. Je ziet het profiel dat geschetst is op basis van de dimensie ‘motivatie’ steeds tussen haakjes staan. Wij beschrijven in totaal tien typen klanten.



¹ Jungmann, Van Geuns en De Weerd, *Klantprofielen voor schuldhulpverlening*. Regioplan, juni 2011