

HULPMIDDEL 1

OPLOSSINGSGERICHTE EN MOTIVERENDE GESPREKSVOERING

OPLOSSINGSGERICHTE GESPREKSVOERING

Deze gespreksvoering richt zich niet zozeer op de problemen als wel op het oplossen hiervan. Er wordt via een positieve benadering gewerkt aan de oplossing. De werkende wordt aangemoedigd om zich te concentreren op de denkbeeldige situatie dat het probleem is opgelost. De focus ligt op het heden en de toekomst. De oplossingen waarmee de werkende vervolgens komt, passen in het referentiekader van die werkende. De aandacht ligt niet op het probleem of de klacht van de werkende, maar op de sterke kanten van de werkende. De werkende is de expert. De bedrijfsarts of verzekeringsarts nodigt de werkende uit zijn of haar doel te formuleren en uitzonderingen op het probleem te vinden: situaties waarin het probleem zich niet voordoet terwijl dat wel te verwachten is. Dit geeft vaak aanknopingspunten voor een oplossing. De bedrijfsarts of verzekeringsarts helpt de werkende om voort te bouwen op zijn of haar sterke kanten.

(Bewerking van tekst uit Generieke module Psychische klachten in de huisartsenpraktijk, 2017,

www.ggzstandaarden.nl)

MOTIVERENDE GESPREKSVOERING

De uitgangspunten van Motiverende Gespreksvoering

Motiverende Gespreksvoering kent een viertal uitgangspunten. Deze zijn: partnerschap, acceptatie, compassie en ontlokken. De professional werkt vanuit deze vier uitgangspunten; het werkt niet als een truc, maar alleen als de professional er intrinsiek van overtuigd is dat deze elementen essentieel zijn.

Partnerschap: vanuit werkelijke gelijkwaardigheid werken de bedrijfsarts of verzekeringsarts en de werkende met elkaar samen. Hun expertises verschillen, maar allen zijn expert en hebben elkaar nodig. De werkende is expert in zichzelf en zijn dagelijks leven. De bedrijfsarts of verzekeringsarts is expert in zijn of haar specifieke vakgebied en vertrouwt op de 'andere' expertise van de werkende. Door samen te werken komen de expertises bij elkaar en ontstaat meerwaarde.

Acceptatie: met een accepterende houding probeert de bedrijfsarts of verzekeringsarts de autonomie van de werkende op volledige sterkte te laten functioneren. Is de autonomie (tijdelijk) verminderd, dan zet de bedrijfsarts of verzekeringsarts alles in het werk om de werkende zijn of haar mogelijkheden volledig te laten aanspreken binnen de grenzen van het mogelijke. De werkende is uiteindelijk degene die beslist.

Compassie: de bedrijfsarts of verzekeringsarts doet alles om de belangen en het welzijn van de cliënt zo goed mogelijk te dienen. Het veranderproces is erop gericht het welzijn en de gezondheid van de werkende te vergroten.

Ontlokken: de bedrijfsarts of verzekeringsarts probeert doelgericht gedachten en gevoelens van de werkende te onderzoeken en te begrijpen om zo samen met de werkende zijn of haar intrinsieke motivatie (doelen, wensen, verwachtingen en beweegredenen) te ontdekken en te versterken.

TECHNIEKEN/VAARDIGHEDEN VAN MOTIVERENDE GESPREKSVOERING

Motiverende Gespreksvoering kent vijf basisvaardigheden:

- Open vragen stellen
- Reflectief luisteren
- Bevestigen
- Samenvatten
- Informatie en advies geven met toestemming

Deze basisvaardigheden laten zich samenvoegen onder het acroniem ORBSI. Op het oog zijn dit heel gebruikelijke vaardigheden. Iedereen past deze vrijwel allemaal dagelijks toe in gesprekken met cliënten. Hieronder volgt een korte toelichting op deze vaardigheden.

Open vragen stellen

Het stellen van open vragen nodigt de werkende uit te exploreren. Hij of zij krijgt ruimte en vertrouwen doordat hij of zij de mogelijkheid heeft de inhoud van het gesprek mede te bepalen. Op zoek naar de intrinsieke motieven van de werkende zijn open vragen nuttig omdat ze de werkende stimuleren zijn of haar intrinsieke motivatie te onderzoeken en onder woorden te brengen. Ook kan de bedrijfsarts of verzekeringsarts, als hij of zij dat wil, het thema van het gesprek beïnvloeden, bijvoorbeeld met de volgende vraag: 'Welke voordelen kan deze verandering je opleveren, denk je?'

Reflectief luisteren

Het reflectief luisteren is een vaardigheid die empathie veronderstelt. Hierdoor is de bedrijfsarts of verzekeringsarts in staat om te benoemen wat de werkende bedoelt te zeggen of met non-verbaal gedrag tot uitdrukking brengt. De bedrijfsarts of verzekeringsarts blijft zo dichtbij hetgeen de werkende expliciet zegt of uitdrukt. Daarnaast kan de bedrijfsarts of verzekeringsarts ook juist een reflectie geven die verder van de uitspraak van de werkende af ligt. Hierbij wordt meer de impliciete bedoeling van de uitspraak of uitdrukking van de werkende gereflecteerd of wordt in de reflectie zelfs de uitspraak van de werkende min of meer 'versterkt'. De reflectie heeft tot doel de werkende terug te geven wat hij of zij zegt of bedoelt en laat bovendien blijken dat de bedrijfsarts of verzekeringsarts heeft geluisterd en de ander probeert te begrijpen.

Bevestigen

Benoemen wat er goed gaat en wat er lukt speelt een belangrijke rol in het veranderproces. Veel werkenden (maar ook bedrijfsartsen en verzekeringsartsen) zijn geneigd te kijken naar wat er niet goed gaat en hier aandacht aan te geven. Gevolg is mogelijk dat de werkende geneigd is te denken dat hij of zij niet zal slagen. Juist door zaken te benoemen die helpend zijn voor de verandering of die al zijn gerealiseerd (hoe klein ook), verandert de 'mindset' van de werkende in een veranderingsgezinde richting. Ook verandertaal zal hierdoor eerder ontstaan.

Samenvatten

Door aspecten van het gesprek samen te vatten laat de bedrijfsarts of verzekeringsarts blijken dat hij of zij geluisterd heeft. Door specifieke elementen wel en andere juist niet samen te vatten biedt het bovendien de mogelijkheid het gesprek te structureren en te sturen op een manier die past bij de fase van het gesprek.

Informatie en advies geven met toestemming

Ook in motiverende gespreksvoering is het van belang dat de cliënt goed is geïnformeerd. Informeren wordt echter niet als eenrichtingsverkeer beschouwd maar als een interactie. Deze wordt bereikt door informatie altijd vooraf te laten gaan door het vragen om toestemming om de informatie te geven. Vervolgens wordt gezocht naar wat de cliënt er al vanaf weet (als dat nog niet duidelijk is) en wordt informatie 'op maat' aangeboden. Tenslotte wordt de cliënt gevraagd wat hij of zij van de aangeboden informatie vindt en wat het voor hem of haar betekent.

VERANDERTAAL

Veranderen geeft conflict tussen dingen die mensen belangrijk vinden. Dit uit zich in de uitspraken die mensen hierover doen. Uitspraken waarmee de werkende zichzelf motieven geeft ten gunste van de verandering worden 'verandertaal' genoemd. Dit taalgebruik van de werkende geeft aan in hoeverre hij of zij gemotiveerd is om te veranderen. Er worden vier categorieën beschreven:

- redenen
- wensen
- mogelijkheden
- noodzaak

Naarmate de werkende meer uitspraken doet waarin verandertaal is te herkennen geeft de werkende zichzelf meer argumenten om daadwerkelijk te veranderen. De bedrijfsarts of verzekeringsarts kan dergelijke uitspraken op gewenste momenten in het gesprek ontlocken en versterken waardoor de intrinsieke motivatie van de werkende nog duidelijker naar voren komt. Uitspraken uit de mond van de bedrijfsarts of verzekeringsarts hebben dit effect niet. Hoe meer verandertaal de werkende gebruikt hoe duidelijk het voor hem of haar is dat hij of zij werkelijk aan verandering toe is en de ambivalentie ten opzichte van de verandering afneemt.

(Bewerking van tekst op: <https://www.motiverende-gespreksvoering-nederland.nl/motivational-interviewing/wat-is-motiverende-gespreksvoering/>)