

Motiverende gespreksvoering schittert in haar eenvoud, maar er is een stevig leerproces voor nodig om het onder de knie te krijgen. Zelf werk ik er al ruim tien jaar mee, ik leer nog elke dag bij en laat ook nog dagelijks steken vallen. Empathie neemt in de literatuur over motiverende gespreksvoering een prominente plaats in. Empathie en compassie zijn onderdeel van het fundament van deze manier van werken; het een leidt hierbij tot het ander. Compassie is bij motiverende gespreksvoering een noodzakelijke factor om empathie effectief in te zetten en andersom. Compassie is een van de vier aspecten, naast acceptatie, samenwerken en ontlokken; samen vormen ze de basishouding van deze methode.

Motiverende gespreksvoering is gericht op samenwerking, het is een doelgerichte manier van werken met een scherp en empathisch oog voor de complexiteit van veranderprocessen. Miller en Rollnick (2006, 2012) beschrijven het als een 'gesprek over verandering'. Op een gelijkwaardige manier werken, met veel respect voor de autonomie van de ander, ervaar ik als een waardige en liefdevolle werkwijze. De empathie en de gelijk-

Compassie en empathie in motiverende gespreksvoering

EEN LITERAATUURSTUDIE

Marlies JELLEMA

waardigheid doen recht aan de unieke persoonlijkheid en kwaliteiten van de ander en wakkeren krachten bij de ander aan. Dit maakt het een waardige maar ook plezierige manier van werken; ik kan er zelf erg van genieten hoe diepgaand je mensen leert kennen in hun puurste drijfveren.

Deze werkwijze is effectief bij duurzame gedragsverandering en leerprocessen, van zowel individuen als groepen. Er verschenen meer dan twaalfhonderd publicaties over de effectiviteit, met meer dan tweehonderd 'randomized trials' en minstens zes meta-analyses die de effectiviteit van deze manier van werken aantonen (Van der Pluim, 2018).

In deze bijdrage bespreek ik de fundamenten van motiverende gespreksvoering, zoals beschreven in *Motivational interviewing, helping people change* van Miller en Rollnick (2014, 2020) en maak ik een koppeling met de toepassing in de praktijk van de begeleidingskundige. Naast dit werk raadpleeg ik geregeld publicaties van Van Merendonk (2014), Claessens en d'Hondt (2019) en Bakker (2013).

Stijn Van Merendonk (2014) ontwikkelde een praktische waaier. Voor wie de theorie al wat onder de knie heeft, is dit een bijzonder overzichtelijk naslagwerk. Bij het trainen van cursisten gebruik ik het vaak, de voorbeelden zijn toepasbaar om mee te experimenteren. Ook als ik zelf het gevoel heb wat vast te lopen, levert het me een frisse blik op. Joke Claessens en Rob d'Hondt (2019) schreven een praktijkboek waarin je kunt werken aan je eigen vaardigheden bij het toepassen van motiverende gespreksvoering. De basisprincipes zijn hierin zo verwerkt dat ze fungeren als aanvliegroutes die leiden tot praktische oefentools. Het is heel geschikt om eigen vaardigheden mee te trainen. Bert Bakker is een van de mensen die motiverende gespreksvoering in ons land introduceerde. Hij geeft in *De ander tevoorschijn luisteren* (2013) prachtige voorbeelden uit de praktijk, waardoor de methodiek gaat leven. Een inspirerend werk waarin empathie als tool op elke pagina tot leven komt.

Basisprincipes

De basishouding van motiverende gespreksvoering bestaat, zoals gezegd, uit acceptatie, samenwerken, ontlokken en compassie, wat ook wel 'spirit' genoemd wordt. Acceptatie betekent het volledig aanvaarden van de ander in zijn eigenheid. Dat betekent niet dat je alles goedkeurt, maar wel dat er ruimte is voor de absolute eigenheid van de ander, voor autonomie (Van Merendonk, 2014). Je doet bij motiverende gespreksvoering voortdurend moeite aan te sluiten bij de ander (Bakker, 2013). Samenwerken betekent partnerschap, waarbij beide partijen gelijkwaardig zijn. Beiden bewegen mee in het (leer)proces van de ander. Ontlokken (ofwel 'evoceren')

is de diepe motivatie naar boven halen, wat leven volgens eigen waarden mogelijk maakt. Dit is een voorwaarde om duurzame verandering mogelijk te maken (Jellema, 2019). Werken vanuit compassie wordt beschreven als: je inzetten ten behoeve van het welzijn van de ander, waarbij je diens behoeften vooropstelt (Miller & Rollnick, 2006, 2012); dat vraagt inlevingsvermogen.

Wat betreft empathie verwijzen Miller en Rollnick (2006, 2012) naar het begrip 'accurate empathy' van Rogers (1995, 2019): het zo exact mogelijk proberen de ander te begrijpen en daarbij aan te sluiten. Ook in andere begeleidingskundige literatuur zien we dit fenomeen terug, bijvoorbeeld in *Coachen met een leeg hoofd* van Kat (2019) of *Coachen op bestaansniveau* van Remmerswaal (2019).

Ambivalentie

Bij motiverende gespreksvoering staat het volledig aanvaarden van de autonomie van de ander centraal. De complexiteit van veranderen wordt in de literatuur toegelicht met het begrip 'ambivalentie'. Ambivalentie is een fase van conflicterende motivatie: twee contrasterende zaken tegelijk wensen. Iemand wil bijvoorbeeld meer rust en balans ervaren in het werk, maar niet minder gaan werken of verdienen. Dit wordt door de grondleggers beschreven als een 'oncomfortabele fase'.

Het werkelijk doorgronden van deze ambivalentie vraagt een open blik, waarbij empa-

M.S.J. Jellema MPMt is begeleidingskundige bij het Centrum voor Werkgeluk te Zwolle en docent bij diverse begeleidingskundige post-hbo-opleidingen voor supervisie en teamcoaching. Zij is redactielid van dit tijdschrift. E-mail: centrumvoorwerkgeluk@outlook.com.

thie de blik bepaalt; alle andere waarden zet je als toevoerder even uit. Dat levert verrassende inzichten op. Zo was een van de deelnemers van een cursus al een paar jaar bezig een cliënt te ondersteunen vanuit de schuldsanering. Het doel leek voor de hand te liggen, maar het gedrag van de cliënt leidde daar niet toe. Bij het stellen van open vragen en doorvragen naar de motivatie en waarden bleek de cliënt er eigenlijk geen belang bij te hebben om uit de schulden te komen. In haar omgeving had iedereen schulden, zij zag het niet als een probleem. Ze ervoer ook geen schuld en schaamte, waar mijn cursist wel van uitging. Pas toen dit duidelijk werd, kon er werkelijk vanuit gelijkwaardigheid gewerkt worden.

Miller en Rollnick besteden, met empathie, veel aandacht aan de moeite die veranderen mensen kan kosten. Ambivalentie is een standaardfase bij verandering. Ambivalente gevoelens rondom verandering zijn een stap voorwaarts als verandering eerst nog als ongewenst, onbelangrijk of onhaalbaar wordt ervaren (Miller & Rollnick, 2012, p. 157). Het ongemak vraagt erkenning van de fase, zonder in de inhoud te verliezen. Ik vind dit zelf een lastige fase en zie dit ook bij cursisten. Als we ambivalentie bij een ander signaleren, hebben we vaak de neiging om te gaan adviseren richting de 'goede' kant: 'Doe dit nou, dan ga je je beter voelen!' In veel Nederlandse literatuur wordt dit geduid als de 'reparatiereflex'. Deze behoefte om de situatie te fixen of te verbeteren, bijvoorbeeld door te overtuigen, oplossingen aan te dragen, te waarschuwen of ongevraagd advies te geven, past niet bij een gelijkwaardig gesprek. Het ondermijnt de autonomie van de ander en doorbreekt de gelijkwaardigheid. Ik merk dan meteen dat ik harder ga werken, doordat ik de regie van het proces naar mij toegeroepen heb.

Het is mijn taak mijn eigen ongemak te ondergaan en vanuit empathie de autonomie van de ander volledig te blijven aanvaarden. Hierdoor creëer ik ruimte en gun ik de ander de kans om deze ambivalentie uit te werken en dat proces aan te gaan. Zo kan er echt beweging ontstaan in de motivatie en zal het belang in de beoogde verandering of het vertrouwen daarin groeien. Bij motiverende gespreksvoering staat doelgericht ontlokken van de motivatie voorop en niet het verbeteren van de situatie an sich. En dat is, vanuit betrokkenheid, soms best een lastige taak.

Empathisch luisteren

Om de dilemma's van een ander te leren te begrijpen, besteden Miller en Rollnick (2006, 2012) een hoofdstuk aan 'luisteren als tool'. Goed luisteren vraagt specifieke vaardigheden en een open, oordeelloze houding. Denken te weten wat goed is voor een ander is, als we zuiver kijken, geen bescheiden rol. Het is wel menselijk; ik denk dat iedereen zich er wel eens schuldig aan maakt - ik tenminste wel.

Over de inzet van empathie in motiverende gespreksvoering lezen we meer in de hoofdstukken over gesprekstechnieken. Bij motiverende gespreksvoering onderscheidt men vijf gesprekstechnieken: open vragen, reflectie, bekrachtigen, samenvatten en informeren (ORBSI; Van Merendonk, 2014). De basishouding vanuit compassie maakt het mogelijk om met empathie te luisteren en aan te sluiten en door te luisteren vanuit empathie voed je je compassie, wat elkaar versterkt.

Open vragen stellen, samenvatten en informeren zijn bekendere technieken die we ook in andere vormen van gespreksvoering gebruiken. Het gebruik van reflecties is typerend voor motiverende gespreksvoering. Door een reflectie geef je effectief en doelgericht terug wat je hoort in het verhaal van de ander, met als doel een motivatie te ontlokken. Dat doet denken aan reflectief luisteren bij supervisie en coaching. Je doet als het ware een beredeneerde gok naar wat de ander probeert te zeggen (Bakker, 2013) en je vat oordeelloos en pretentieloos samen hoe de ander de situatie beleeft.

Door steeds terug te geven wat jij denkt dat de betekenis achter de woorden is, voelt de ander zich gehoord en begrepen, en uitgenodigd om te vertellen. Zo ontstaat zelfonderzoek naar de motivatie. Het doel is daarbij altijd de motivatie te ontlokken. Als je de plank mislaat, dan hoor of zie je dat aan de reactie en heb je vervolgens alsnog de kans weer bij de ander aan te sluiten. Zolang je werkt vanuit de compassievolle basishouding kun je daarin veel ruimte nemen. Compassie betekent op emotioneel niveau begrijpen hoe de wereld er uitziet vanuit het gezichtspunt van een ander (Jellema, 2019). Het vraagt empathie om vanuit compassie steeds proberen te 'horen' hoe de ander iets beleeft.

Motivatie en verandertaal

Motivatie bestaat uit slechts twee aspecten: belang en vertrouwen. Alle interventies zijn hier dan ook op gericht. Je hoort motivatie in de taal; 'behoudtaai' laat een lage motivatie zien ('Ik ga daar niet aan beginnen', 'Ik kijk nog even wat ik daarmee wil', 'Het zou misschien kunnen, maar ...'). Verandertaal is daarentegen een waardevolle indicator voor de uiteindelijke gedragsverandering. Bij verandertaal hoor je uitspraken waarin belang en vertrouwen naar voren komen ('Ik ga dit doen', 'Ik moet dat echt oppakken', 'Ik wil hiermee aan de slag'). Daarmee doet iemand uitspraken over wensen, iets willen, iets kunnen, argumenten en noodzaak (Claessens & d'Hondt, 2019). Dit is een positieve indicatie voor gedragsverandering. Uitspraken waarin noodzaak naar voren komt, hebben meer invloed op de gedragsverandering dan wensen.

Bij motiverende gesprekken ligt de focus op het ontlokken van deze taal: zo ontlok je motivatie, zo voelen mensen hun drive. Je bent er niet om iemands problemen op te lossen of een gedragsverandering in gang te zetten, maar je ontlokt de motivatie bij de ander om zelf, vanuit eigen autonomie, aan de slag te gaan.


Motiverende gespreksvoering en begeleidingskunde

Motivatie is bij allerlei leer- en veranderprocessen bepalend, dat zie ik bij begeleidingskundige en docerende taken vaak terug. Ook voor veranderprocessen binnen teams en organisaties zijn het belang en vertrouwen bepalend voor de mate van verandering die wordt bereikt. Leren werken vanuit motiverende gespreksvoering heeft mij veel opgeleverd. Zo helpt het om anderen te ondersteunen bij het leren van diepe motivatie en te komen tot duurzame ontwikkelingen. De motivatie om te leren is altijd verbonden met iemands existentiële waarden, dat maakt dat het ook echt vanuit het hart gebeurt.

Goed luisteren naar de ander helpt om te onderzoeken wat voor iemand van belang is. 'Accurate empathy' is hierbij een onmisbare vaardigheid. Zelfonderzoek is ten slotte voorwaarde voor de groei van professionals, zeker in begeleidingskundige beroepen.

Zowel bij het opleiden van supervisors en coaches als in trainingen motiverende gespreksvoering merk ik dat de waarde van luisteren zeker gezien wordt, maar dat echt luisteren lang niet meevalt. We zitten vol met interpretaties, soms met een oordeel, vaak met goed bedoelde ideeën of oplossingen; het vraagt focus om dit even te kunnen parkeren. Door empathisch te luisteren, focus je op iemands drijfveren en dat geeft ruimte voor 'deep learning'.

Miller en Rollnick noemen hun manier van werken ook wel 'a way of being' (2012). Het is geen verzameling gesprekstechnieken, maar een manier van

daadwerkelijk aanwezig zijn. Compassie en empathie zijn daarbij belangrijke krachten. Deze manier van werken sluit aan op onze samenleving, waarin termen als cliëntgericht, zelfsturend en (professionele) autonomie hoog in het vaandel staan en empathie van onmisbare waarde is. Hoe prachtig en inspirerend dit ook in de genoemde literatuur is beschreven, deze basishouding ontwikkelt je het meest effectief door training en in de praktijk. 

LITERATUUR

- Bakker, B. (2013). *Anderen tevoorschijn luisteren*. Houten: Exlessia.
- Claessens, J. & d'Hondt, R. (2019). *Praktijkboek motiverende gespreksvoering*. Houten: Exlessia.
- Jellema, M. (2019). Motivational interviewing in supervision. *ANSE Journal*, 3 (november).
- Kat, N. (2019). *Coachen met een leeg hoofd*. Culemborg: Van Duuren.
- Merendonk, S. van (2014). *Waaier motiverende gespreksvoering*. Houten: Exlessia.
- Miller, B. & Rollnick, S. (2006). *Motivational interviewing*. New York: Guilford.
- Miller, B. & Rollnick, S. (2012). *Motivational interviewing*. New York: Guilford.
- Pluijm, S. van der (2018). *Coachen 3.0*. Zelhem: Het Boekenschap.
- Remmerswaal, J. (2019). *Rijker coachen*. Amsterdam: Boom.
- Rogers, C. (1995). *On becoming a person*. New York: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. (2019). *Mens worden*. Utrecht: Bijleveld.