

## Motiverende gespreksvoering met jongeren

### Inleiding

Jongeren hebben veel te leren, hebben veel ontwikkelingstaken. Op weg naar volwassenheid breiden hun mogelijkheden zich uit, cognitief, emotioneel, sociaal, fysiek. De groei van de hersenen in de puberteit correspondeert daarmee: uitbreiding van hersencapaciteit, specialisering van functies. Innovatie is een sterke kant van jongeren. De *draagkracht* van jongeren neemt met het ouder worden toe wat betreft diversiteit en capaciteit van uit te voeren ontwikkelingstaken. Tegelijk wordt er steeds meer van hen gevraagd en krijgen ze steeds meer verantwoordelijkheden toegewezen thuis, op school, in hun vrije tijd, door ouders, leerkrachten, trainers, leidinggevenden, vrienden, (sociale) media enz. Dat maakt de *draaglast* uit die op hen rust.

Zodra de draaglast de draagkracht (bijna) overschrijdt, raakt de jongere als het ware in onbalans. Dat wordt merkbaar aan het gedrag van de jongere. Een van de eerste tekenen is verminderde motivatie bij het volbrengen van een of meer taken (schoolwerk, sport, baantje, helpen of sociale omgang thuis). Wordt de onbalans groter dan worden deze gedragskenmerken uiteindelijk gedragsproblemen. In die situaties van onbalans tussen draaglast en draagkracht zijn (sommige van) de volgende aspecten in het geding:

- het zelfbeeld wordt minder positief en het zelfvertrouwen neemt af
- er zijn gevoelens van boosheid, zorgen, teleurstelling, verdriet, frustratie, onmacht, schuld, schaamte enz.
- de jongere ziet onvoldoende mogelijkheden voor zichzelf om de situatie aan te kunnen (geringe “interne locus of control”)
- het idee leeft dat het probleem te groot is voor hem/haar (“externe locus of control”)
- gevoelens van isolatie en het idee van onvoldoende aanwezige hulp leven bij de jongere
- hoop op een positieve verandering is (sterk) verminderd
- de buitenwereld krijgt de schuld (externaliseren) of de jongere geeft zichzelf de schuld (internaliseren)
- regelmatig komt er emotie naar buiten of de jongere trekt zich terug in zichzelf en toont zich gesloten.

Vaak wordt de achtergrond van motivatie- of gedragsproblemen van jongeren gevormd door gebeurtenissen waar ze zelf niet om gevraagd hebben, die ze zelf niet veroorzaakt hebben of waar ze geen invloed op hadden. Wel kan hun verminderde motivatie of onprettig gedrag de moeilijkheden verergeren. In zoverre hebben jongeren invloed: door hun gedrag. Meestal hebben jongeren daar echter nog onvoldoende grip op. Hun gedrag is sterk emotiegestuurd en jongeren hebben nog onvoldoende ontwikkelde zelfcontrole en executieve functies. Ze beschikken vaak nog niet over voldoende verbale capaciteiten om zaken goed duidelijk te maken. Met name bij jongens kan dat het geval zijn. Het veranderde gedrag zelf is dan de belangrijkste uiting van en aanwijzing voor de problemen. Volwassenen zouden graag willen dat het anders gaat, namelijk dat er gepraat wordt. Maar dat is voor jongeren vaak moeilijker dan volwassenen zich realiseren. Als volwassenen de jongere kunnen helpen duidelijk te maken wat hij/zij bedoelt, kan de draaglast daarmee helder worden en vervolgens worden verminderd. Kan dat niet, dan kan men samen in een neerwaartse spiraal geraken. Het op de juiste manier spreken met jongeren geeft veel mogelijkheden tot verandering en verbetering.

Dit artikel is geschreven voor alle volwassenen die te maken hebben met jongeren met kleine of grote (motivatie)problemen: ouders, trainers, leerkrachten, politiefunctionarissen, leidinggevenden enz.

## **Het helpende gesprek.**

Helpende gesprekken met jongeren bij situaties waar de draaglast de draagkracht overschrijdt, zijn heel goed mogelijk. Dat is zowel het geval bij 'slechts' motivatieproblemen als bij ernstige (gedrags)problemen.

In dit artikel over motiverende gesprekken staat het herstel van de balans tussen draagkracht en draaglast centraal. Preciezer gezegd spitst dit artikel zich toe op het zodanig spreken met jongeren dat hun draagkracht wordt verhoogd. Het zicht op de eigen draagkracht wordt namelijk vergroot en daardoor de draagkracht zelf.

Als tegelijk de draaglast verminderd kan worden door maatregelen die anderen kunnen nemen, meestal de volwassenen uit de omgeving van de jongere, is dat uiteraard een essentiële verbetering. De vorm van hulp die bestaat uit het verminderen van de draaglast blijft in dit artikel echter buiten beschouwing.

Een groot deel van de methodiek die hieronder zal worden beschreven, is ontleend aan de Solution Focused Brief Therapy (1, 2), in het Nederlands vertaald met Oplossingsgericht Werken. Met de volgende twee uitgangspunten kan met deze werkwijze kortweg karakteriseren:

- Niet (de oorzaken van) het probleem van de jongere verhelderen, maar de jongere helpen eigen oplossingen voor het probleem te bouwen.
- De oplossingen worden gebouwd op grond van de mogelijkheden, krachten, wensen en doelen van de jongere.

Zonder theoretisch uit te weiden over de bewezen effecten en werkzame factoren van deze werkwijze, zal dit artikel ingaan op de praktische aspecten waarmee motivatieproblemen van jongeren effectief kunnen worden verminderd of verholpen. Behalve uit de Oplossingsgerichte methodiek wordt uit meerdere theorieën en methodieken geput.

Het vergt de nodige oefening om alle hieronder besproken elementen in een gesprek te kunnen toepassen op zo'n manier dat het gesprek daardoor goed loopt. En helemaal als men wil dat deze manier als eigen aanvoelt. Het is zinnig om de tijd te nemen om de eigen gespreksvaardigheid verder te vergroten. Elk element dat men van de onderstaande lijst kan toevoegen, zal helpend blijken te zijn.

## **Vorbereiding van het gesprek en vaststelling mandaat.**

Een goed gesprek kent een goede voorbereiding en een juiste inleiding (2, 15, 17, 22). Onderdeel van de inleiding is, dat duidelijk gemaakt wordt wat het kader en de bedoeling van het gesprek is tussen de volwassene en de jongere. Anders is het gesprek niet veilig genoeg of kan de jongere zich er niet aan verbinden.

Een motiverend gesprek voeren is hulp verlenen. Om hulp te kunnen verlenen, is het nodig dat men dat mag doen van de jongere. Noodzakelijk is, dat deze zich wil toevertrouwen aan de volwassene, dat hij/zij wil vertellen wat hem/haar bezig houdt en zich wil laten helpen. Het vertrouwen en de bereidheid daartoe moet men zien te winnen. Dit *mandaat* van hulpverlening moet de volwassene als het ware *verdienen* (2, 8, 15, 22).

Middelen daartoe zijn: uitleg geven over de bedoeling, de aanleiding feitelijk bespreken, volledige transparantie/openheid betrachten over de informatie die men heeft gekregen, niet oordelen en aansluiten bij en vragen naar startpunt, visie, beleving, mogelijkheden, wensen en tempo van de jongere.

In het begin kan het mandaat dat men krijgt nog beperkt zijn, misschien omdat het vertrouwen van de jongere nog niet zo groot is. Ook dit moet volledig geaccepteerd worden, wil het gesprek op gang kunnen komen en wil het mandaat in een latere fase vergroot kunnen worden. Als het vertrouwen van de jongere groeit en de volwassene meer mandaat krijgt, zal de jongere meer persoonlijke zaken en visie onthullen en mogelijk meer hulp vragen. Zulks kan men niet forceren, maar alleen stimuleren

door de juiste manieren van luisteren, vragen stellen, richting houden en eventueel ideeën leveren.

### **Effectieve gespreksvoering. Het eigenlijke gesprek.**

In de hieronder beschreven werkwijze wordt een aantal elementen gecombineerd. Al deze elementen worden verder uitgewerkt na de onderstaande, helaas saaie, opsomming:

1. positieve vooronderstellingen,
2. “not-knowing” en “leading-from-1-step-behind”
3. actief luisteren
4. aansluiten bij het taalgebruik van de jongere (zonder grof te worden zelf)
5. aansluiten bij het spreek- en denktempo van de jongere
6. concretiseren
7. vragen naar de visie van de jongere
8. vragen naar de visie van belangrijke anderen
9. vragen naar de visie van de jongere op die visie van anderen
10. zoeken naar uitzonderingen op het probleem
11. zoeken naar de invloed v.d. jongere op deze uitzonderingen
12. vragen naar wat er (wel) lukt of goed gaat en hoe dat de jongere lukt
13. luisteren, zoeken, vragen naar de wensen van de jongere
14. vragen naar doelen v. d. jongere
15. vinden van feitelijke en gewenste kleine stapjes in de richting van het doel
16. complimenten
17. aanmoediging te doen wat werkt
18. echtheid

Centraal in de hier beschreven werkwijze staat, dat men een goede gespreksrelatie met de jongere opbouwt. Dit is de belangrijkste motor voor succes (2, 6, 8).

Een belangrijk ander principe is, dat er al pratend nieuwe gedachten en inzichten zullen ontstaan die er eerder nog niet waren. Om de eenvoudige reden dat onze hersenen zo werken. Veel informatie is onbewust (7, 19) en komt pas in het bewustzijn door aandachtig luisteren, vragen en praten.

Men vergroot door een goed gesprek bij de jongere de hoop op verandering, het zicht op en geloof in eigen mogelijkheden en het inzicht in praktisch te zetten stappen in gewenste richting (2, 8). De constructivistische visie leert dat we de werkelijkheid vormen naar onze waarneming en interpretatie ervan. In motiverende gesprekken kan daar volop gebruik van worden gemaakt (2, 8, 15). Hoe meer we bedenken wat er wel lukt en hoe we een situatie zo kunnen beïnvloeden dat er nog meer gebeurt wat we graag willen, deste meer ontstaat het idee en de hoop dat dat ook kan en gaat lukken.

Hetzelfde maar dan in omgekeerde richting gebeurt als we vooral denken aan wat fout gaat en wat moeilijk is. Dit motiveert dus logischerwijze niet en is niet helpend in veel gesprekken.

### **Nadere bespreking van de werkzame gesprekselementen.**

*1. Positieve vooronderstellingen (2, 6, 8, 15, 20) .*

Hieronder wordt verstaan het hebben van positieve ideeën over de bedoelingen van een bepaalde jongere of jongeren in het algemeen.

*Voorbeelden zijn: “Jamal bedoelt het anders dan zijn woorden eruit komen”, “ Ook al gaat het niet zo goed op dit moment, Cheila zit op deze school, omdat ze haar diploma wil halen”, “Het is uit onmacht dat ze 'de kont tegen de krib gooit', niet uit onwil”, “Steeff wil vast zijn ouders niet teleurstellen, ook al is hij boos op ze”. Peter zit in de problemen, maar ik kan ervan uit gaan dat hij er weer bovenop wil en kan komen”. “Jongeren willen graag dat hun ouders trots op hen zijn”. “Jongeren willen graag vertellen over en laten zien wat ze goed kunnen”. “Jongeren zijn toekomstgericht, ze willen vooruit”. “Jongeren zijn goed in nieuwe dingen bedenken en dat vinden ze ook leuk”. “Alle jongeren willen iets van hun leven maken”.*

Als men dit soort gedachten bezigt, gaat men heel anders het gesprek in met de jongere. Men zal anders zitten en kijken, andere dingen zeggen op een andere toon. De jongere zal dit zeker merken en zich eerder gerespecteerd, geaccepteerd of gewaardeerd voelen. De jongere zal positiever in de relatie staan en daardoor zal het gesprek beter vlotten.

Vaak wordt er kritisch of negatief gedacht over jongeren. Met name in de media. Dit is enerzijds logisch, maar tegelijk is het slechts een beperkte kijk op jongeren en op de realiteit. Passende positieve vooronderstellingen zijn veelal gewoon waar. En het goed te bedenken wat er goed werkt in een gesprek. Dat is niet een kritische houding t.o.v. de jongere in kwestie. Een open, accepterende of waarderende houding is dat wel.

Een effectieve aanvullende methodiek in dit verband is het *positief relabelen of heretiketteren*. Dan benoemt men een (zeer waarschijnlijk) positief aspect van eenzelfde gebeurtenis, waarbij ook de positieve bedoelingen van de jongere 'een plek' krijgen.

*Voorbeelden hiervan zijn: een jongere die 5 dagen van de week blowt, blowt er dus twee niet. Een jongere die vaak ruzie thuis heeft, heeft soms dus geen ruzie. Een kind dat weinig oplet in de klas, let soms wel op. Een jongere die ongeïnteresseerd erbij zit, is wél aanwezig. Een boze jongere is duidelijk betrokken bij de situatie. Een leerling die vaak geen boeken bij zich heeft (omdat hij geen vaste woon- of verblijfplaats heeft) levert een grote prestatie door soms wel leerboeken bij zich te hebben. Een jongere waarvan de ouders in een scheiding verwickeld zijn, die toch kan opletten in de klas, levert een knappe prestatie. Een kind met ADHD die zich soms rustig met een taak kan bezig houden doet erg zijn best op zo'n moment.*

Feitelijk zijn er eindeloos veel voorbeelden te geven, omdat in álles een positieve kant kan worden gezien of gevonden, als men ernaar kijkt. Een kind of jongere is er zeer bij gebaat als een volwassene als positief ziet wat hij of zij probeert te doen. Hij/zij zal daar zeker positief op reageren.

## 2. “Not-knowing” en “leading-from-1-step-behind”

Onder “not-knowing” (2, 8, 15) wordt verstaan dat men de visie van de jongere als leidend neemt en niet de eigen ideeën, normen of kennis voorop stelt. Men stelt de gehele eigen deskundigheid beschikbaar om de jongere te volgen (en te begrijpen als dat kan) in haar/zijn mening en die zo duidelijk en concreet mogelijk geformuleerd te krijgen. Hiermee wordt de jongere belangrijk gemaakt, met als gevolg dat hij/zij dat ook wordt in de eigen ogen. Dat versterkt het zelfvertrouwen en de hoop dat de situatie kan verbeteren. Daarnaast is het een gegeven dat de jongere zelf het beste kan merken of een idee of oplossing goed voelt of aansluit bij hem of haar. De deskundige volwassene kan allerlei (goede) ideeën hebben, maar of die echt aansluiten weet je niet werkelijk; dat moet je verteld worden door de jongere of dat kan je opmerken aan de non-verbale gedragingen van de jongere.

“Leading-from-1-step-behind” (2, 8, 15) betekent, dat de volwassene door middel van vragen naar voren haalt wat krachten/competenties van de jongere zijn en welke wensen/hoop/doelen er leven. En hoe die laatste bereikt kunnen gaan worden. Feitelijk leidt je als volwassene het gesprek, maar laat je de jongere de richting, doel en uitkomst bepalen. Dit is lastiger dan het lijkt, omdat je onder andere je eigen visie en normen en waarden moet 'bevriezen'. Tegelijk is het bijzonder effectief. Een ander positief aspect is, dat deze methode gesprekken veel minder zwaar maakt. De jongere zal aan het eind het gevoel hebben veel zelf gedaan te hebben. De motivatie om vervolgstappen te zetten zal groter zijn. Het doel van het gesprek is dan het doel van de jongere en is dan zeker dichterbij gekomen. Ook voor de helpende volwassene is deze gespreksvorm minder zwaar. Er wordt namelijk vooral gesproken over wat wel lukt en wat nog beter kan; over wat de jongere wenst en wil proberen te bereiken. Dit voelt lichter. Er ontstaan regelmatig redenen om te glimlachen.

## 3. Actief luisteren.

Dit is de vaak gebruikte samenvatting voor vaardigheden als: aandachtig luisteren, samenvatten, open vragen stellen, doorvragen, goed oogcontact, non-verbaal bevestigen, parafraseren (onder woorden brengen wat onduidelijk lijkt of wat ongezegd blijft), een ontspannen lichaamshouding, een accepterende houding e.d.. Voor hulpverleners zijn dit basisvaardigheden. Voor leerkrachten, ouders, politiefunctionarissen is dat vaak minder het geval. Toch zal hier nu niet over worden uitgeweid, in het kader van de lengte van dit artikel. Elders is hierover veel geschreven (17, 22). Wel is het goed om het belang van het stellen van open vragen hier te beklemtonen. Vragen dus die een langer antwoord uitlokken dan alleen een 'ja' of 'nee' of een keuze uit meerdere mogelijke antwoorden. Vragen waarin de mening van de vragensteller besloten ligt (suggestieve vragen) zijn zeker niet werkzaam. Open vragen laten een gesprek vlotter lopen, zijn uitnodigend, laten de jongere zelf denken en praten en geven veel informatie over wat de jongere belangrijk vindt en wat er mogelijk is. Bovendien dwingen open vragen de vragensteller om zelf minder te interpreteren en zich open te stellen voor de mening van de ander (2, 17, 22).

Waarom-vragen dienen veelal vermeden te worden. Deze vraagvorm is beladen geraakt, omdat ze vaak gebruikt wordt op een beschuldigende toon. Daarnaast nodigt ze uit tot analyseren van de situatie en dat is voor jongeren (en veel volwassenen) vaak moeilijk. Bovendien leidt een analyse van een probleem meestal niet tot een oplossing. Eerder leidt een analyse van een probleem tot een gevoel van moedeloosheid ("zie je wel, er gaat zo veel mis, ik kan er niets van"). En dat is juist niet de bedoeling bij (motivatie)problemen die om een oplossing vragen.

#### *4. Het taalgebruik van de jongere benutten.*

Als men de belangrijke woorden van de jongere hoort en gebruikt, zal deze zich veel eerder begrepen voelen en zich aangemoedigd voelen om meer te vertellen. Belangrijk is dan dat men dat doet met respect en op neutrale wijze. Dit wil niet zeggen dat men grove woorden moet kopiëren. Men laat de woorden die van belang lijken in het verhaal van de jongere in de eigen woorden terug komen.

*Bijvoorbeeld Ilse zegt: "Mijn vader is onwijs streng, ik mag echt helemaal niks, veel minder als mijn vrienden". Als u dan vraagt: "Kun je vertellen wat je bedoelt met 'onwijs streng'?", of alleen maar: "oh, ja, onwijs streng?", zal Ilse meer uitleggen. Een opmerking als: "nou, ik denk dat dat wel meevalt, je vader kennende", zal het gesprek doen stilvallen en het vervolg bemoeilijken.*

#### *5. Aansluiten bij het (denk)tempo van de jongere.*

Veelal vormen mensen hun gedachten terwijl ze spreken. Veel ideeën of beslissingen hebben een grote onbewuste component (7, 11). Al sprekend wordt het mensen vaak duidelijker wat ze (kunnen) denken of voelen (2). Eerder realiseren mensen zich veel dingen niet. Dat is zeker zo bij jongeren die nog sterk bezig zijn met thema's als 'wie ben ik nou zelf', 'wat vind ik zelf', 'mag ik een eigen mening hebben' enz.. Dit zijn tevens redenen om als volwassene niet sneller te gaan in je praten en vragen dan de jongere waar je mee in gesprek bent.

Het is sowieso versterkend als je de jongere uitnodigt om de eigen gedachten en gevoelens te verwoorden. Het zelfbeeld en zelfvertrouwen van de jongere stijgt hierdoor niet alleen, maar ook leert de jongere er meteen beter door denken, wordt zich bewuster van iets of kan beter een standpunt innemen om op verder te bouwen. Delfos (6) stelt, dat de hersens van de jongere dan op 'aan' gaan. Als je als volwassene sneller denkt en jouw ideeën, adviezen of oplossingen door de jongere wil laten aanvaarden, maak je vaak juist de jongere niet sterker. Omdat je onuitgesproken de boodschap uitzendt: "ik weet het beter dan jij" en omdat de jongere stopt met zelf denken of zelfs tegenzin krijgt in het gesprek. Als je daarentegen (non-verbaal) uitzendt dat je de ideeën van de jongere interessant en belangrijk vindt, namelijk door ernaar te vragen en erop door te vragen, neemt het competentiegevoel en zelfvertrouwen van de jongere ter plekke toe. En dat is precies wat je wilt bij motivatieproblemen.

Er zijn inmiddels bewijzen voor nog andere positieve effecten op het (fysieke) welbevinden van een gesprekspartner in dit empathische contact maken (9).

## 6. Concretiseren.

Dit is een vaak onderschatte gespreksvaardigheid. Veel mensen spreken in vage of algemene termen, die voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Redenen hiervoor kunnen zijn: men meent dat de ander het wel begrijpt, men wil nog niet heel precies vertellen, het is gemakkelijker zo of men weet het zelf nog niet zo goed. Dit zijn evenzovele redenen om het gesprek juist concreter te laten verlopen (8). Er ligt een schat aan informatie verborgen in de kleinere details. Bijvoorbeeld over mogelijkheden, wensen en kansen die de jongere zoekt juist nu zij/hij motivatieproblemen kent. Open vragen stellen naar het wie, het wat, het waar, het wanneer en het hoe geven uitzicht op die schat aan informatie. Het loont zeer de moeite om veel tijd besteden aan het concreet laten vertellen van gebeurtenissen die mogelijkheden, wensen of kwaliteiten van de jongere in zich dragen. Juist in de details zit veel informatie verborgen. Als dit door de jongere zelf verwoord wordt door een gericht gestelde vraag, werkt dat positief en in de gewenste richting.

## 7. Vragen naar de visie van de jongere.

Het belangrijkste met betrekking tot deze gesprekstechniek is reeds gezegd bij de punten “aansluiten bij het (denk)tempo van de jongere” en “concretiseren”. Zie hierboven.

## 8. Vragen naar de visie van belangrijke anderen.

Met belangrijke andere wordt bedoeld: de personen die voor de jongere zo belangrijk zijn dat hun oordeel of mening van invloed is. Als men de visie van deze mensen in kan zetten voor een denkproces op weg naar een toekomst met meer motivatie en gezonde doelen, is dat een belangrijke bron van steun (8). Deze techniek gebruiken heeft tot gevolg, dat niet alleen de visie van de jongere zelf aandacht krijgt, maar ook die van de mensen die wezenlijke invloed hebben op de jongere in ieder geval in de beleving van de jongere. Deze mensen zouden bij kunnen dragen aan oplossingen. Daarnaast is deze techniek effectief bij jongeren die wel in de problemen zitten, maar die daar nog niet over willen/kunnen praten omdat hij/zij gestuurd zijn door bepaalde volwassenen. Door te vragen naar de visie van deze betrokken volwassene(n), kan de jongere bijv. zijn/haar ongenoegen uiten én zich tegelijk gehoord en serieus genomen voelen.

*“Wat denk je dat je vader/moeder van deze situatie vindt?”*. *Wat denk je dat je mentor zegt?”*. *Wat denk je dat je rapport gaat worden?”*. *“Wat denk je dat de buurtbewoners zullen zeggen van jullie aanwezigheid hier?”* *“Wat zouden je ouders graag willen dat er gebeurt”?*

Het is tegelijk een vorm van realiteitstoetsing. Als de jongere de situatie te rooskleurig lijkt voor te stellen, geeft zo'n vraag de boodschap weer dat er meer is dan de woorden van de jongere. En vaak geeft de jongere die andere mening redelijk weer:

*“ja, mijn pa zal zeggen dat het niet helemaal goed gaat”*. *“Oh, dus hij is het niet helemaal eens met jou”?* *“Nee, maar hij ziet het te negatief”*.

Hiermee is een opening geschapen om genuanceerder over het probleem te gaan praten. Voor het geval de jongere de mening van de belangrijke volwassenen echt onjuist weergeeft, kan die altijd gecheckt worden, waardoor er weer een vervolg mogelijk is door het klaarblijkelijk meningsverschil. Als de jongere met deze volwassenen in gesprek gaat, is vaak weer een stap in de goede richting gezet, omdat daarmee vaak een deel van het probleem wordt aangepakt. Voorwaarde is wel dat de visie van de jongere gerespecteerd wordt.

Tevens geeft deze vraagtechniek de boodschap weer dat die andere mensen belangrijk zijn voor de jongere, wat de jongere meestal zelf ook vindt; daarin wordt hij/zij dan gesteund en serieus genomen. Loyaliteitsbanden worden zo indirect gewaardeerd of geaccepteerd. Dat vindt een jongere altijd prettig. Ook al zal zij/hij dat niet zeggen; meestal is dat indirect of non-verbaal wel merkbaar.

## 9. Vragen naar de visie van de jongere op die visie van anderen.

Deze techniek heeft tot gevolg dat de jongere zich gehoord, serieus genomen en gerespecteerd voelt. En zij/hij wordt weer verder aan het denken gezet. Hij/zij zal meer vertrouwen krijgen in het gesprek. Dat zal het gesprek verder vlot trekken en meer informatie naar voren brengen. Tegelijk wordt de realiteit dus ingebracht dat belangrijke anderen mogelijk een andere visie hebben. De jongere gaat nadenken over wat dat kan betekenen (2, 8).

*“Je vindt dus dat je vader het te negatief ziet. Kun je daar meer over vertellen”.*

#### *10. Zoeken naar uitzonderingen op het probleem.*

Dit is een typisch Oplossingsgerichte techniek (2, 8, 15). Het woord uitzonderingen betekent hier: die keren dat het probleem of de situatie waar de motivatieproblemen mee samen hangen, zich minder, anders of niet voordoet. Deze uitzonderingen zijn er *altijd*. Ze bevatten een schat aan informatie over wat de jongere aan competenties in huis heeft en over mogelijke oplossingen, wensen of doelen.

*Men stelt nu vragen als: “Wanneer had je een iets minder slecht cijfer voor wiskunde”? “Wanneer ben je iets minder somber”? “Lukt het je soms om wel eerder uit bed te komen, waardoor je wel eens op tijd op school komt”? “Ben je wel eens minder chagrijnig 's morgens”? “Gebeurt het wel eens, dat er minder ruzie is thuis”? “Hoe hou je het vol” (als het werkelijk heel moeilijk is)?*

Men kan voor dit soort vragen ook een positievere formulering gebruiken dan bij deze voorbeelden. De feitelijke formulering hangt heel sterk af van taalgebruik van de jongere, sfeer van het gesprek, timing en afstemming. Het zit hem in kleine details die maken dat men een goede aansluiting heeft met de jongere of niet. Deze vragen moeten leiden naar meer gewenste situaties en niet naar spreken over het probleem.

Indien de jongere wel (weer) over een probleem begint, moet men dat zeker erkennen en ernaar luisteren. Dit kan verbaal d.m.v. vragen stellen of bevestigende woordjes (“oké”, “aha”). Het kan ook non-verbaal met knikken, mimiek, houdingsverandering, oogopslag enz. Zodra dat kan voor de jongere gaat men echter terug naar het zoeken van uitzonderingen. Juiste timing is dan belangrijk.

#### *11. Zoeken naar de invloed v. d. jongere op deze uitzonderingen en naar de effecten daarvan.*

Als er uitzonderingen zijn gevonden, is doorvragen daarop van wezenlijk belang. Bijvoorbeeld:

*“Je hebt toch de helft van de keren je boek bij je; hoe lukt het je die keren”? “Je blowt 3 dagen van de week niet. Hoe lukt je dat”? “Hoe krijg je het voor elkaar om die twee dagen per week minder ruzie te hebben met je ouders?”. “Hoe lukt het om toch naar school te komen, terwijl je je vaak rot voelt over de ruzies van je ouders?”. “Soms loopt je samenwerking met klasgenoten wel. Wat doe jij op die momenten”?*

Door zo door te vragen komt de invloed van de jongere op deze uitzonderingen naar voren. Die invloed bevat veel competenties. Concretiseren, open doorvragen op details levert veel extra informatie op over die krachtbronnen of competenties van de jongere.

Daarna kan worden gevraagd hoe de uitzonderingen de richting vormen die de jongere uit wil of uit denkt te kunnen. *“Is dat ook wat je wilt, dat je je weer beter kan concentreren in de les, zodat het beter lukt om je huiswerk te maken?”* Of: *“Wil je dat het vaker lukt om geen ruzie met je ouders te maken?”*. Of: *“Is het zo dat je eigenlijk liever geen politiecontacten meer wilt hebben?”*. *“Wat levert het je op als je minder blowt? En hoe helpt jou dat weer verder”?*

Het is op grond van haar/zijn competenties dat iemand toewerkt naar een gewenste toekomst (en niet op basis van wat iemand niet kan). Vandaar deze volgorde. Het is vaak fijner en makkelijker om te praten over wat wel gaat en daar op door te praten. Zeker voor kinderen en jongeren. Dit geeft hoop op verbetering, wat een essentiële peiler is om te kunnen werken aan verbeteringen of om motivatie te krijgen. Dit wordt verder uitgewerkt bij punt 13.

#### *12. Vragen naar wat er (wel) lukt of goed gaat en hoe dat de jongere lukt.*

Vragen naar uitzonderingen en naar de competenties die daar achter verborgen liggen, is dus een waardevol onderdeel van het motiverende gesprek. Eveneens motiverend is de jongere te vragen naar

andere aspecten van haar of zijn leven waar zij of hij tevreden over is of blij mee is. Dat kan van alles zijn m.b.t. school, thuis, vrienden, vrije tijd, familie enz.. Alles waar de jongere (enig) plezier aan beleeft of die (ook maar) een beetje positief verlopen houden competenties in van de jongere, omdat zij/hij hier een aandeel in heeft. Dat uitdiepen levert bruikbare en positieve informatie op. Die informatie kan weer leiden tot het bewust worden of formuleren van doelen of van mogelijke stappen in de gewenste richting.

### *13. Luisteren, zoeken, vragen naar de wensen van de jongere.*

Van nature is een mens (kind, jongere of volwassene) leergierig, nieuwsgierig, gericht op succeservaringen en bereid zich in te zetten. Bij kleine kinderen is dat meestal nog overduidelijk te zien. Als het niet zo is moet dat een teken aan de wand zijn, een signaal dat er iets niet goed is. Jongeren die te lijden hebben gehad van bepaalde situaties of problemen, zijn vaak ontmoedigd. Hun hoop op of geloof in een positieve uitkomst of toekomst is vaak verminderd. Regelmatig zie je dan een bescherming tegen (nog meer) teleurstelling in de vorm van (schijnbare) onverschilligheid, geslotenheid, snel opgeven of zich sterk richten op snelle behoeftebevrediging (“als de buit maar binnen is”). Veel volwassenen laten zich afschrikken of leiden door deze 'buitenkant'. Belangrijk is je niet door die 'buitenkant' te laten afleiden. Houd het doel van het gesprek in de gaten: Hoe kan er weer hoop ontstaan en daardoor motivatie? Wat kan daar concreet voor gebeuren?

Motiverend is te vragen naar wat de jongere zélf ziet als nastrevenswaardig. Vragen naar wat de jongere zich voorstelt w.b. de toekomst, wat hij/zij voor wensen heeft, wil bereiken in het leven of in het komende jaar zal bijna zeker uitmonden in dat de jongere daarover gaat vertellen. Tenminste als de vragen met werkelijke belangstelling worden gesteld. Zie punt 18. Als wensen of dromen benoemd kunnen worden, kan gevraagd worden naar hoe de jongere denkt dat er stapjes gezet kunnen worden in de gewenste richting. Hoe concreter dat kan worden besproken (door nauwgezette vragen), hoe meer de jongere gemotiveerd kan raken, omdat steeds het gevoel ontstaat dat er een reële kans van slagen is. De theorie van het sociaal constructivisme (2, 15)) maakt aannemelijk hoe dat werkt.

Bij (ernstig) teleurgestelde jongeren zullen vragen naar gewenste doelen of toekomst niet snel tot antwoorden leiden. Dan is het zaak goed te luisteren naar wat de jongere impliciet zegt over wat zij/hij graag zou willen. Al is het maar iets kleins. Als men dat hoort en (voorzichtig) benoemt of navraagt, kan dat een gesprek openen over wat de jongere aan het hart gaat of waar zij/hij enthousiast van kan raken.

*Bijvoorbeeld als de jongere zucht bij het vertellen hoe er thuis weer ruzie wordt gemaakt of dat een gebeurtenis zich weer heeft voorgedaan. Parafraseren dat je denkt dat de jongere het liever anders had gewild en vragen of die gedachte klopt, kan een voorzichtige bevestiging opleveren. Die kan je verder uitvragen.*

Daarna kan men werken aan verstevigen van de hoop op een positieve verandering.

*Bijvoorbeeld door te zeggen dat je denkt dat de huisgenoten het ook liever thuis leuker zouden willen hebben. Als je vraagt wat de jongere denkt van dit idee, kan dat vaak wel bevestigd worden.*

Vervolgens kan men vragen naar hoe de jongere denkt dat zoiets zou kunnen lukken, wat stapjes in de gewenste richting zouden kunnen zijn enz.

### *14. Vragen naar doelen v. d. jongere.*

In feite zijn doelen te zien als concreet uitgewerkte wensen. Om van wensen doelen te maken gaat men concretiseren. Zie ook punt 6. Vragen die beginnen met “hoe, wie, wat, wanneer, waar” e.d. banen de weg naar helder omschreven en reële doelen. Positief, realistisch, in ik-vorm, meetbaar en acceptabel (PRIMA) geformuleerde doelen motiveren om eraan te werken. Het zal van de aard en timing van het gesprek afhangen wanneer men toe is aan het dusdanig formuleren van doelen.

### *15. Het vinden van concrete en gewenste kleine stapjes in de richting van het doel.*



Hierover is al iets gezegd bij punt 13. Een voor jongeren goed te bevatten manier om kleine stapjes helder te krijgen is het stellen van schaalvragen (2, 8, 15). Dit is een vraag met een schaal van 0 tot 10 erin. Eerst wordt uitgelegd dat de 10 betekent dat het doel of de wens voldoende gerealiseerd is en de 0 betekent dat de jongere nog moet beginnen met realiseren ervan. De vraag luidt dan vervolgens: “Waar sta jij dan op deze schaal, welk cijfer geef jij jezelf nu”? *Elk* cijfer, hoe hoog of laag ook, geeft mogelijkheden tot complimenteren en vragen naar competenties. Dat zal het gesprek vergemakkelijken en het bereiken van het doel realistischer maken. Zie ook de punten 11 en 12.

*Vragen als: “wat maakt dat je dit cijfer al hebt”? “Wat lukt er al waardoor je jezelf dit cijfer geeft?” “Wat nog meer”?*, zullen veel informatie kunnen opleveren.

Je helpt de jongere zo te ontdekken wat zij/hij kan en doet, want dat doet hij/zij vaak nog onbewust. Het betrachten van geduld, de jongere tijd geven om na te denken, aanmoedigen als hij/zij het (nog) niet weet is hier van groot belang. Zie punt 5.

Als men vervolgens vraagt naar wat de jongere kan en doet als zij/hij een stapje hoger op de schaal staat, als men dat concreet laat maken en laat vertellen wat de jongere al in huis heeft waardoor dit waarschijnlijk kan lukken, komen successen weer dichterbij.

## 16. Complimenten.

Complimenten versterken het zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld. De eigen of intrinsieke motivatie om taken te volbrengen groeit wanneer die twee toenemen; de jongere voelt zichzelf trots, tevreden of blij. Tegelijk betekent complimenten een externe motivatie om taken te volbrengen: een compliment als beloning motiveert de jongere om (verder) in actie te komen. Afhankelijk van het soort compliment dat men geeft, versterkt men de intrinsieke dan wel de extrinsieke motivatie. De discussie wat belangrijker of beter is, een intrinsieke of een extrinsieke motivatie, wordt in dit artikel niet besproken.

Een *direct* compliment versterkt de extrinsieke motivatie. *Voorbeelden te over: “Dat .... heb je goed gedaan”, “knap van je”, “klasse”, “een mooi werkstuk”, “wat een doorzettingsvermogen”, enz.* Hoe concreter wordt verteld waar het compliment voor wordt gegeven en hoe meer het te maken heeft met iets dat de jongere heeft gedaan, desto sterker werkt het.

Als een direct compliment niet gepast is of (nog) niet ontvangen kan worden door de jongere, kan een indirect compliment wel motiverend werken. Bijvoorbeeld een slim geformuleerde vraag met betrekking tot een positieve daad bevat een verborgen compliment.

*“Hoe is het je gelukt om dit gedaan te krijgen?”. “Hoe je slaagde erin zover te komen”?*

Door de vraagvorm zal de jongere geneigd zijn de vraag te beantwoorden. Door dat te doen accepteert zij/hij de inhoud die stelt dat er iets positiefs is gebeurd. Vooral als in de vraag de woorden van de jongere zelf terugkomen, is het haast onmogelijk om dit verborgen compliment te weigeren of te negeren.

Nog een mogelijkheid is de jongere *zichzelf een compliment* laten geven. *“Ik denk dat niet veel jongeren zover kunnen komen. Denk je ook niet”? “Wat deed jij nou goed in jullie samenwerking”?* Zichzelf een compliment geven, is voor veel jongeren echter niet makkelijk.

Een heel mooie manier om de jongere zichzelf (onbewust) een compliment te laten geven, is hem of haar bedanken voor wat er is gedaan met een uitleg erbij wat het jou persoonlijk heeft gebracht. *Bijvoorbeeld: “Door jouw initiatief is me een hoop werk bespaard gebleven. Daar ben ik erg blij mee”. “Ik voelde me een stuk rustiger nadat je gebeld had. Bedankt”. “Je idee sprak de klas meteen aan, waardoor iedereen het snel met elkaar eens was. Fijn was dat”.* Dit ondersteunen met een glimlach o.i.d. versterkt het effect. De ander zal zich onwillekeurig tevreden, trots of blij voelen en iets zal denken als: “Dat heb ik toch maar mooi gedaan”.

Een indirect of een eigen compliment versterkt meer de intrinsieke motivatie.

### *17. Aanmoedigen te doen wat werkt.*

Zodra in het gesprek is komen vast te staan dat de jongere een aantal dingen positief beïnvloedt of uitvoert en dat dat hem/haar helpt om wensen of doelen dichterbij te brengen, zijn er dus sterke punten van de jongere vastgesteld. Nu ontstaat de mogelijkheid om te vragen of dan wel hoe de jongere die sterke punten vaker toepast. Zo ja, dan is complimenteren gepast en vragen of dat nog vaker kan. Zo nee, dat kan men vragen om dat eens uit te proberen en een plannetje te laten maken hoe, wanneer, waar enz. dat kan worden gedaan. In een volgend gesprek kan dan gecheckt worden in hoeverre dit (enigszins) heeft gewerkt: zelfs de kleinste succesjes bieden dan de groeikansen. Soms moet men de volgorde omdraaien. Dat wil zeggen, dat er eerst kan worden vastgesteld dat er bepaalde zaken al (ietsje) beter verlopen. Vaak kan de jongere dat wel benoemen. Bedenken of weten wat hij/zij zelf daarvoor deed, kan moeilijker zijn. Vaak is het eerste antwoord: "Dat weet ik niet" en volgt het antwoord daarna toch. Indien het moeilijker blijkt, is het belangrijk om de jongere de tijd geven om na te denken. Als er echt geen antwoord komt, kan het goed helpen om de jongere een 'experiment' voor te stellen, bijvoorbeeld de jongere te laten observeren hoe bepaalde gebeurtenissen verlopen en wie wat doet.

### *18. Echtheid.*

Absoluut noodzakelijk in deze gespreksmethodiek en in elke vorm van hulpverlening is echtheid. Men moet werkelijk geïnteresseerd zijn in wat de jongere te vertellen heeft. Men moet absoluut menen wat men zegt als een compliment wordt gegeven. Men moet 100% achter de positieve vooronderstellingen staan die men in gedachten heeft. Men moet respect voelen voor de jongere, wat zij/hij kan en bedoelt of probeert. Gevoelens en gedachten van de jongere moeten werkelijk worden geaccepteerd dan wel gerespecteerd.

Zonder dit wordt een gesprek een trukendoos die snel zijn werking verliest, omdat de jongere voelt dat het niet echt gemeend is.

Transparantie wordt dit ook wel genoemd. De jongere mag geen twijfel krijgen over de bedoelingen van de volwassene, want dan is een helpend of motiverend gesprek feitelijk onmogelijk geworden. Als de volwassene twijfelt, is het nodig dat te verwoorden, omdat de jongere die twijfel allang gemerkt heeft. Als men een emotie ervaart als irritatie of zorg, die niet terzijde geschoven kan worden en mee dreigt te gaan spelen, kan het goed zijn die rustig te verwoorden. Om als het ware samen te kijken naar wat daarmee te doen is. Als de emotie te maken heeft met het gedrag van de jongere, kan het goed zijn daar samen naar te kijken. De jongere moet ontschuldigd worden; het is de emotie van de volwassene, gekoppeld aan bepaald gedrag. Ook dan is luisteren naar de gedachten van de jongere weer heel belangrijk. Als de jongere de echtheid en goede bedoelingen van de volwassene ervaart, zal deze zich eerder serieus genomen voelen dan afgewezen. Dat bevordert het verdere gesprek.

### **Tot slot.**

Zoals in de inleiding al staat, is het de bedoeling van dit artikel lezers te verduidelijken wat er allemaal mogelijk is om motiverende gesprekken goed of beter te laten verlopen. De hierboven beschreven elementen versterken elkaar in effectiviteit en zijn allemaal zinvol en vaak nodig. Het is hierbij handig om te realiseren, dat elk leerproces stapsgewijs gaat. Zowel het proces van de jongere wiens motivatie onvoldoende is geworden voor bepaalde taken, als dat van de volwassen begeleid(st)er die met de jongere erover wil (kunnen) praten. Het is een leerproces om de technieken daarvoor beter of goed in de vingers krijgen en daar mag men de tijd voor nemen. Ondergetekende heeft het eveneens niet anders geleerd dan via een leerproces.

Als de volwassene zich ergens niet helemaal zeker over voelt in een gesprek met een jongere, kan het

transparant zijn weer erg helpen. Namelijk dit vertellen aan de jongere en vragen of hij/zij het wil zeggen als zij/hij er last van heeft, levert vrijwel altijd welwillendheid op. En het verhoogt het veiligheidsgevoel bij de jongere en het eigen competentiegevoel.

Goede gesprekken met jongeren zijn zeer prettig om te voeren. Het werkt heel motiverend om te merken dat een jongere rustiger, blijer of gemotiveerder uit het gesprek komt dan hij/zij erin ging. Het is dankbaar werk.

#### **Bronnen:**

1. Bannink, F. Oplossingsgerichte therapie. *MGv 2007/10 pag. 836-848.*
2. Berg, I.K. en P. de Jong (2004). *De kracht van oplossingen.* Amsterdam: Pearson.
3. Boom, D.v.d. en Nabuurs, J. in: Fabri, J. Effectiviteit in tiener- en jongerenwerk. Notitie 25-2-2008. NJI.
4. Crone, E. (2008). *Het puberende brein..* Bert Bakker.
5. [Dawson, P. & Guare, R.](#) *Executieve functies bij kinderen en adolescenten:* “Executieve functies zijn het vermogen om dingen te organiseren, te focussen en impulsen onder controle te houden. Het gehele spectrum van executieve functies: van Inhibitie, Flexibiliteit en Emotieregulatie tot Taakinitiatie, Werkgeheugen, Planning en Organisatie”. Bron: [www.hogrefe.nl](http://www.hogrefe.nl) , april 2011.
6. Delfos, M. (2005). *Ik heb ook wat te vertellen. Communiceren met pubers.* Amsterdam: SWP.
7. Dijksterhuis, A. (2008). *Het slimme onbewuste. Denken met gevoel.* Bert Bakker.
8. Fevere ten Hove, M. le (2000). *Korte therapie. Handleiding bij het Brugse model.* Antwerpen: Garant.
9. Hamilton, D. (2010). *Aardig zijn.* Houten: Spectrum.
10. Kohnstamm, R. (2002). *De kleine ontwikkelingspsychologie deel III.* Houten: Bohn, Stafleu van Lochum.
11. Lamme, V. (2010). *De vrije wil bestaat niet..* Bert Bakker.
12. Manen, T. van . (2001). *Zelfcontrole.* Houten: Bohn Stafleu van Lochum,.
13. MOgroep. “De Harde Kern Aanpak deel 2'. (2007). Utrecht. Site: [http://jeugdreclassering.nl/hardekernaanpak/pdf/Harde\\_kern\\_totaal.pdf](http://jeugdreclassering.nl/hardekernaanpak/pdf/Harde_kern_totaal.pdf) . April 2011.
14. Mol, J. (2010). *Geweldig communiceren met jongeren.* Amsterdam: SWP.
15. Nelson, Thorana S. & Thomas, Frank N. Editors. (2007) *The Handbook of Solution-Focused Brief Therapy, Clinical Applications.* New York: The Haworth Press.
16. Pedagogische Begeleidingsdienst van het Gemeenschapsonderwijs. *Adolescenten en hun ontwikkelingsstaken.* Bron: Site <http://www.ophetbot.be/materialen/info-adolescenten-en-hun-ontwikkelingsstaken> . April 2011.
17. Reader opleiding CTO, 2e jaars voltijd. “Studenten- en docentenhandleiding Gespreksvaardigheden”. 2008-2009. Hogeschool Arnhem-Nijmegen.
18. Rigter, J. ((2002). *Ontwikkelingspsychopathologie bij kinderen en jeugdigen.* Bussum: Coutinho.
19. Rosen, S. (1987) “*Milton H. Erickson. Mijn stem gaat met je mee...*”. Amsterdam: Karnak.
20. Short, d., Erickson, B.A. & Erickson-Klein, R. (2005). *Hope % Resilience, Understanding the Psychotherapeutic Strategies of Milton H. Erickson MD..* Carmarthen, Wales: Crown House Publishing Ltd.
21. Sitskoorn, M. (2008). *Het maakbare brein.* Amsterdam: Bert Bakker.
22. Stroecken, H. (1988). *De kleine psychologie van het gesprek.* Meppel: Boom.

#### **Auteur:**

Herman Prüst, trainer, therapeut, coach, docent.

[www.re-sourcetenc.nl](http://www.re-sourcetenc.nl)

“Re-source” Trainen en Coachen