

Hoe schuldenaren motiveren? Over motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening.

In: *Schuldsanering*, nr. 6, december 2010.

Door: Leo Witte

Eind september presenteerden Jacomijn Kuiper en Hetty de Laat hun boek 'Van adviseren naar motiveren. Motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening'. In deze uitgave introduceren zij de uitgangspunten, begrippen en technieken van de communicatiemethode die zij motiverende gespreksvoering noemen. Zij leggen uit hoe financiële hulpverleners met deze methode (geen methodiek!) en bijbehorende begrippen - ambivalentie, intrinsieke en extrinsieke motivatie, weerstand en verandertaal - kunnen werken om hun cliënten te motiveren om hun gedrag te veranderen. Gedragsverandering zien zij als voorwaarde voor het oplossen en voorkomen van problematische schulden. Daarvoor dienen professionals, door gebruik te maken van deze methode, aan te sluiten bij de (on)mogelijkheden, waarden, normen en intrinsieke motivatie van de cliënt.

De vraag is hoe het boek te begrijpen in de context van de huidige beroepspraktijk. Die ziet zich geplaatst voor vraagstukken als toenemende aantallen aanvragen voor schuldhulpverlening, de vraag welke doelgroepen wel en geen toegang hebben tot die hulp, de noodzaak de schuldhulpverlening op een integrale leest op te zetten en een adequate(r) wetgeving. Vervolgens heeft de Wet maatschappelijke ondersteuning het thema sociale participatie voor het voetlicht gebracht en komt de vraag in beeld hoe een saneringsregime zich verhoudt tot het uitgangspunt dat burgers volwaardig moeten kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Er is het vraagstuk van voortijdige uitval van schuldenaren uit zowel het minnelijke als wettelijke traject. Het betreft mensen voor wie om tal van redenen de saneringsperiode van drie jaar niet is vol te houden. Vervolgens waait er een stevige neo-liberale wind door Nederland, die, naar verwacht wordt, de (schuld)hulpverlening voor het vraagstuk zal plaatsen hoe met minder geld meer te presteren.

Hoe verhoudt een methode als motiverende gespreksvoering zich dan tot deze issues?

Om te beginnen is er het besef, dat de huidige schuldhulpverlening ontoereikend is om deze vraagstukken het hoofd te bieden. Nieuwe uitgangspunten en methoden acht men dan ook nodig. Antwoorden worden gezocht in preventieve instrumenten als financiële educatie, het inschakelen van ervaringsdeskundigen en het mobiliseren van de eigen kracht van cliënten en hun omgeving.

Ook de motiverende gespreksvoering past in deze context. De methode werd al toegepast in de arbeidstoeleiding en is dus niet nieuw. Wel is het nieuw, dat de schuldhulpverlening haar oor te luisteren legt bij andere disciplines en de waardevolle praktijken en inzichten ervan benut. Thema's als gedragsverandering, eigen verantwoordelijkheid en motivatie krijgen er door deze methode een ander perspectief door.

Welke suggesties zijn mogelijk voor een volgende druk?

In de eerste plaats zou ik duidelijker en vaker aangeven dat motiveren van mensen een doel heeft. De auteurs stellen terecht, dat motivatie altijd intrinsiek, van binnenuit, moet komen. Daar is de methode op gericht. Maar een methode is geen doel op zich, maar staat als het goed is in dienst van mensen om een bepaald doel te bereiken. Die doelen kunnen een lange adem vragen. Als we deze methode in de context van integrale schuldhulpverlening plaatsen, dan gaan we ervan uit dat problematische schulden vaak een complex geheel vormen van materiële en immateriële problemen, met vaak een onontwarbare kluwen van materiële en immateriële oorzaken en gevolgen. Saneren van schulden is dan ook alleen mogelijk in samenhang met de achterliggende en/of bijkomende materiële en immateriële problematiek.

Het impliceert dat professionals hun cliënten motiveren voor een langer durende periode van sanering, waarin van mensen op emotioneel en financieel gebied een stevig uithoudingsvermogen wordt verlangd. Motiverende gespreksvoering kan niet om dit gegeven heen.

De vraag naar de doelen van motiverende gespreksvoering is dan ook de vraag naar het perspectief. Je doet aan iets mee als het je iets oplevert. Cliënten zullen zich altijd afvragen wat de deelname aan een saneringstraject of een budgetcursus voor hen oplevert. Zij zullen vooral gedurende een traject veel hulp en begeleiding kunnen gebruiken om hun doelen te bereiken. Wat ik dan mis in deze methode is de rol van de professional. Wat houdt die zijn cliënten aan mogelijke perspectieven voor? Hoe schetst hij zijn verantwoordelijkheid gedurende een saneringstraject? Zoals de methode nu beschreven is, plaatst het wel heel veel bij de cliënt en moet de intrinsieke motivatie wel heel sterk zijn om vol te houden.

In de tweede plaats zou ik het thema gedragsverandering relateren aan de typologie van schulden. Naast de vier bekende typen schuld – overleving, aanpassing, compensatie en overbesteding – komen ook typen in beeld als onmacht en overmacht. Denk bij onmacht aan mensen met vergaande beperkingen, bij overmacht aan de fouten van organisaties als UWV Werkbedrijf en belastingdienst. De vraag is of verandering van gedrag bij elk type aan de orde is en zo ja, op welke wijze. De motiverende gespreksvoering lijkt mij dan ook geen panacee voor alle problemen en alle doelgroepen, maar zal per profiel op zijn bruikbaarheid moeten worden ingeschat. Ik vind dat de auteurs te makkelijk denken over de toepasbaarheid van de methode.

In de derde plaats mis ik, dat de auteurs nooit de relatie tussen cliënt en professional problematiseren. Ook bij motiverende gespreksvoering krijgen cliënten te maken met een voor hen onbekende professional met wie zij (nog) geen enkele band hebben. Zij worden wel op hun hele hebben en houden bevraagd. Dat in de hulpverlening het vertrouwen tussen professional en cliënt de basis is voor een vruchtbare werkrelatie, toont Sjef de Vries aan in zijn boek 'Wat werkt'. De auteurs zullen dit argument waarschijnlijk bestrijden door erop te wijzen dat de professional zal moeten aansluiten op de leef- en belevingswereld van zijn cliënt. Maar of dit hetzelfde is, is voor mij de vraag.

Met deze aandachtspunten is het boek aan te bevelen voor schuldhulpverleners. Het is een praktische handleiding die toegankelijk is geschreven, goede gespreksvoorbeelden geeft, overzichtelijk is opgebouwd en waar nodig een theoretische onderbouwing geeft.

Jacomijn Kuiper, Hetty de Laat (2010), *Van adviseren naar motiveren. Motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening*, Uitgave Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting, Utrecht. Pagina's: 104, ISBN 978-90-8904-037-4