

U wilt in gesprek met uw medewerker over een onderwerp dat (onder meer) gaat over de financiële situatie van uw medewerker. Maar hoe pak je dat aan? Als u uw medewerker goed kent, dan vindt u doorgaans uw weg wel. Maar hoe kunt u het gesprek voeren met met iemand die u minder goed kent of over een gevoelig onderwerp zoals het vermoeden dat er schulden zijn? Het is van groot belang dat u het gesprek voert op een neutrale en empathische wijze. Hier vindt u een aantal gesprekstips. In [deze handreiking](#) vindt u tips hoe u over schulden in gesprek kan gaan.

Gesprekstips:

1 Open vragen

Financiële problemen, een scheiding of een overlijden zijn gevoelige onderwerpen. Zodra uw medewerker het vermoeden heeft dat u al weet wat u wilt horen of dat u een oordeel heeft, zal hij of zij waarschijnlijk op diens hoede zijn. Door open vragen te stellen, laat u merken dat u niet allerlei beelden die u van uw medewerker heeft probeert te toetsen maar dat u oprecht geïnteresseerd bent in wat er aan de hand is.

Geen waarom-vraag

Open vragen beginnen met wie, wat, waar, wanneer, hoe. Probeer de 'waarom-vraag' te vermijden. Deze is weliswaar open maar voelt voor de ontvanger vaak als een opdracht om zich te verantwoorden. Een gesloten vraag is ook te herkennen door het begin. Doorgaans begint een gesloten vraag namelijk met een werkwoord: heb je..., kan je... wil je... denk je....

Voorbeeld

Stel dat u een medewerker heeft wiens partner ernstig ziek is en zal overlijden. Dan kan het van groot belang zijn dat er een testament is. U kunt dan vragen: *'heeft je partner een testament?'* Uw medewerker voelt direct aan dat u zich afvraagt of ze dat wel goed geregeld hebben en dat 'nee' niet het gewenste antwoord is. Door de vraag 'open' te maken, verdwijnt het vermoeden. Een open vraag met het zelfde doel (weten of de partner van uw medewerker een testament heeft), luidt bijvoorbeeld: *'Welke voorzorgsmaatregelen hebben jullie genomen om er voor te zorgen dat jij straks na het overlijden niet voor nare financiële verassingen komt te staan?'*.

Een ander voorbeeld. U heeft het vermoeden dat uw medewerker de post niet open maakt. Door te vragen *'maak je de post open?'* voelt de ander aan dat u vermoedt dat dit niet het geval is. Een open vraag zou kunnen zijn: *'Hoe ga je met de dagelijkse post om?'*.

Tip!

Stel vooral ook open vragen over gevoel:

- *Hoe is het om dagelijks stress te hebben over je financiën?*
- *Wat betekent het ontslag van je partner voor jou?*

Open vragen over gevoel dragen er aan bij dat de ander voelt dat je wezenlijk geïnteresseerd bent.

2

Reflecteren

Het is voor uw medewerker misschien een hele stap om te vertellen over privé-aangelegenheden, zeker bij schulden. Als uw medewerker die stap zet, is het van belang om uw medewerker te laten merken dat u oprecht luistert en geen oordeel hebt. Daarbij helpt het uw medewerker als u niet vanuit uw 'ik' gaat praten. Een wetenschappelijk bewezen effectieve techniek om dat te doen heet reflecteren.

Contact maken

Reflecteren is een techniek om contact te maken. Een reflectie is een soort samenvatting in de tweede persoon:

- *Dat vind je lastig*
- *Je had nooit gedacht in deze situatie terecht te komen*

- *Je wilt je er echt voor inspannen om er weer uit te komen*

'ik' vermijden

Als een ander iets vertelt dat lastig is, zijn we snel geneigd om te reageren met een 'ik-boodschap'. Ik begrijp dat je dat lastig vindt, ik hoor dat je boos wordt, ik zie dat je verdrietig bent. In motiverende gespreksvoering wordt om twee redenen afgeraden om in de 'ik' te praten. In de eerste plaats geef je daarmee – onbedoeld – weer dat je de ander als het ware observeert. Als mensen vinden we het ongemakkelijk als een ander een analyse over ons maakt. Door in plaats van in de 'ik' te praten maar vanuit 'je', plaats je jezelf dicht bij de ander ('dat maakt je verdrietig'). Een tweede reden is dat het – zeker bij geldzorgen en andere delicate kwesties – maar de vraag is of je echt begrijpt of doorziet wat de ander meemaakt. Door in de 'je' te praten zal de ander nooit reageren met de boodschap: 'Hoezo begrijp je dat? Heb je dan ook geldzorgen?'

Samenvatten

Een reflectie is een soort samenvatting van wat een ander zegt. Daarbij kies je als gesprekspartner om wat de ander zegt wel te spiegelen (reflecteren) maar juist net wat minder zwaar te maken of wat optimistischer. Hiermee vergroot u de kans dat de ander in beweging komt. Zie bijvoorbeeld onderstaande conversatie:

Voorbeeldgesprek

Medewerker: *ik heb zoveel schulden, ik kan dit nooit meer oplossen.*

U: *Je realiseert je dat het een hele opgave is* (U zoekt naar een opening om het 'nooit' van uw medewerker wat kleiner te maken)

Medewerker: *ja, ik heb 23.000 euro schuld, dat krijg ik toch nooit afbetaald!*

U: *maar als er een manier zou zijn, zou je dat wel graag willen. Daar zou je je voor willen inspannen.* (U voegt aan de wanhoop van uw medewerker toe dat hij of zij zich wel zou willen inspannen. Dat zei uw medewerker niet, maar u toetst of dat wel zo is. U zet het als het ware op de agenda.)

Medewerker: *ja natuurlijk. Dit is ook geen leven zo. De kinderen komen van alles tekort en ik heb continu hoofdpijn van de stress.*

U: *Dus als ik je zou kunnen verwijzen naar een partij die je kan helpen, dan heb je daar wel interesse in.* (U agendeert dat u uw medewerker graag zou verwijzen. Uw medewerker zei zelf niet dat hij of zij verwezen wil worden, maar u toetst het. Uw medewerker zal niet snel nee zeggen en u heeft zo met drie reflecties de weg geopend om uw medewerker te gaan verwijzen).

We zijn als mens geneigd om beter naar een suggestie te luisteren als de ander ons eerst heeft gevraagd of hij of zij mag adviseren. Door uw medewerker te vragen of u informatie mag geven, zal uw

medewerker de informatie die u vervolgens geeft gemiddeld genomen beter onthouden.

Stel dat u uw medewerker de suggestie aan de hand wil doen om de inkomsten en uitgaven eens goed op een rij te zetten. Bijvoorbeeld omdat er een kindje op komst is en u zich afvraagt of uw medewerker de financiële gevolgen wel voldoende overziet. Dan kunt u die suggestie natuurlijk vrijblijvend doen: *'Het zou je misschien helpen als je je inkomsten en uitgaven op een rij zet'*. Vanuit de literatuur over gesprekstechnieken wordt geadviseerd om advies gevraagd te geven. Bij voorkeur op een warme manier. Het voorgaande luidt dat als volgt: *'Jullie krijgen straks een kindje. Ik gun jullie alle geluk. Mag ik je daar een vraag over stellen?'* De ander zal zelden 'nee' antwoorden. Het klinkt raar, maar nadat de ander 'ja' zei op uw vraag of u een suggestie mocht doen, zal de ander beter luisteren. U kunt dan bijvoorbeeld zeggen: *'Veel mensen overzien niet wat een kindje kost. Hoe hebben jullie uitgerekend wat het jullie straks gaat kosten?'*

4 Activerende vragen

Als uw medewerker (grote) financiële problemen heeft, dan wilt u waarschijnlijk weten wat er aan de hand is en hoe de problemen zijn ontstaan. Deze interesse is logisch maar niet altijd productief. Door vooral naar het ontstaan te vragen, zal uw medewerker zichzelf vooral trieste en deprimerende boodschappen horen overbrengen. Pech in het leven, een onvoorzien ontslag of een scheiding. Bij een activerende vraag, motiveert uw medewerker zichzelf juist om met de financiële problemen aan de slag te gaan.

U heeft er belang bij dat uw medewerker de financiële problemen gaat aanpakken, zijn of haar partner aanmeldt voor het pensioen, na een scheiding de financiën goed afrondt etc. Een eerste vereiste daarvoor is dat uw medewerker gemotiveerd is. Onderzoek toont aan dat onze motivatie mede wordt gevormd door wat we onszelf horen zeggen. Om de motivatie van uw medewerker te bevorderen, is het daarom aan te raden vooral (open) activerende vragen te stellen.

Activerende vragen gaan bijvoorbeeld in op het belang om de situatie aan te pakken, de stappen die iemand al gezet heeft, zaken die iemand al geleerd heeft. De-activerende vragen gaan juist in op hoe een situatie is ontstaan, wat er allemaal niet gelukt is etc.

Voorbeelden van *activerende* vragen zijn:

- *Je zit in een lastige situatie. Wat gaat het je opleveren als je de financiële problemen toch op te lossen?*
- *Je denkt nu nog niet na over je pensioen, maar welke ellende kan je jezelf besparen als je er voor zorgt dat je dat toch goed regelt?*
- *Je bent nu vooral in de wolven omdat je gaat samenwonen, maar wat zou het je kunnen opleveren als je toch een samenlevingscontract zou opstellen?*
- *Je ziet er wellicht erg tegenop, maar wat zou het je opleveren als je naar de gemeente gaat om hulp te vragen?*

Voorbeelden van *de-activerende* vragen zijn:

- *Hoe is het zo gekomen?* (Uw medewerker gaat uitleggen wat hem of haar allemaal is overkomen. Het uitspreken daarvan brengt doorgaans een bepaalde zwaarte in een gesprek die mensen niet aanzet tot actie. Wilt u het toch graag weten - en dat kan heel nuttig zijn, stel deze vraag dan op een later moment in het gesprek. Na de activerende vragen.)
- *Wat houdt u tegen om hulp te zoeken?*

Stress heeft een grote impact op ons functioneren. We komen moeilijker in actie, vergeten dingen sneller en hebben meer moeite om onze emoties te reguleren. In die context helpt het als u uw medewerker motiveert om een doordacht plan te maken (voor de korte termijn).

Stel dat u een medewerker heeft die eigenlijk wel hulp zou willen hebben van een vrijwilligersorganisatie om de administratie op orde te krijgen. Bijvoorbeeld omdat hij of zij in scheiding ligt en niet goed weet wat de stand van zaken is. Hoeveel rekeningen er liggen, wat er nog aan teruggaves van de belastingdienst in de lucht hangen etc. Dan kun u goedbedoeld de ander het ongevraagde advies geven om morgen meteen te bellen. Onderzoek toont aan dat de kans dat iemand in beweging komt het grootst is als de ander geholpen wordt om een specifiek eigen plan te bedenken. Vanuit de literatuur over gesprekstechnieken wordt geadviseerd om in een dergelijke situatie te vragen naar het plan van de ander. Bijvoorbeeld: *'Dus je wilt wel graag hulp van een vrijwilliger. Wat is voor jou een goed moment om te bellen om je aan te melden?'*

U denkt misschien dat een dergelijke vraag niet nodig is omdat uw medewerker echt wel gemotiveerd is. Stress kost vaak zoveel energie dat mensen juist niet doen wat zo ontzettend belangrijk voor ze is: in actie komen. Door mensen te bevragen, vergroot u de kans dat ze toch in beweging komen.

Voorbeeldvragen

Wilt u voorbeelden zien van vragen die u in uiteenlopende concrete situaties kunt stellen?

[Bekijk de voorbeelden](#) 

Meer informatie:

- Lees [deze](#) tips om geldzorgen te voorkomen
- Hoe herkent u mogelijke geldproblemen? Gebruik de [signaaltool](#)