

GESPREKSVOERING

Hoe activeer je mensen om met hun schulden aan de slag te gaan?

Werkwijzer in het kader van het project

'Schoenmaker blijf niet bij je leest!'

Januari 2016
Hogeschool Utrecht

Peter Wesdorp
Nadja Jungmann

Werkwijzers schulden

Werkwijzer 1 - **Impact**

Hoe beïnvloeden schulden het gedrag van mensen?

Werkwijzer 2 - **Gespreksvoering**

Hoe activeer je mensen om met hun schulden aan de slag te gaan?

Werkwijzer 3 - **Voorzieningen**

Naar welke voorzieningen kunt u doorverwijzen?

Werkwijzer 4 - **Praktische tips**

Wat kunt u concreet doen om een cliënt met schulden te helpen?



INHOUD

Het gesprek over schulden

Vanuit de juiste basishouding

Het oordeel achterwege laten
Interesse tonen in het perspectief van de ander
Gelijkwaardig samenwerken
Positief verwachtingsvol zijn

Met effectieve gesprekstechnieken

Open vragen stellen
Actief luisteren, reflecteren en samenvatten
Effectief informeren
Bekrachten wat goed gaat

In gesprek over schulden

Schulden bespreekbaar maken

Het taboe voorbij
De impact van schulden duiden
Doorverwijzen

De cliënt motiveren zijn schulden aan te pakken

Verkennen van probleembesef
Een eerste indicatie van de motivatie
Motivatie: van moeten naar willen
Verleiden tot een eerste stap

De cliënt begeleiden in het oplossen van schulden

De juiste doelen stellen
Strategieën ontwikkelen
Kleine vervolgstappen definiëren
Volhouden tot het eind

Literatuurlijst



HET GESPREK OVER SCHULDEN

Soms blijken de mensen die zich met een probleem tot u als professional wenden, ook schulden te hebben. Het kan zinvol en relevant zijn om schulden bespreekbaar te maken. Maar hoe doet u dat? En wat wilt u daar dan mee bereiken? Bijvoorbeeld:

- U wilt schulden bespreekbaar maken om na te gaan of en hoe ze de situatie beïnvloeden.
- U merkt dat schulden belemmerend werken en wilt iemand motiveren om actie te ondernemen, bijvoorbeeld door hulp te zoeken bij de schuldhulpverlening.
- U wilt iemand begeleiden in het oplossen van zijn schulden.

Uw invalshoek bepaalt de reikwijdte en de agenda van het gesprek.

Deze werkwijzer geeft algemene tips voor het in gesprek gaan over schulden. De werkwijzer is voor professionals voor wie de schuldenproblematiek niet het primaire aandachtspunt is, maar die er in contact met cliënten wel mee te maken krijgen. Eerst wordt aandacht besteed aan uw basishouding en daarna volgen handige vragen en gesprekstechnieken die u in kunt zetten.



VANUIT DE JUISTE BASISHOUDING

Mensen met problematische schulden snappen over het algemeen wel dat zij een probleem hebben. Ze ervaren de druk die dat oplevert. Velen schamen zich ervoor. Maatschappelijk gezien is het verwijt immers vaak 'eigen schuld, dikke bult'. Mensen geven uit zelfbescherming vaak anderen of omstandigheden de schuld. De schulden komen dan bijvoorbeeld door de echtscheiding, de partner met het gat in de hand, het plotselinge ontslag, de bank die een te hoge hypotheek heeft verstrekt, de aanmodderende hulpverleners of de slechte gezondheid. Natuurlijk kunnen deze zaken (mede)oorzaak van het probleem zijn, maar aan de meeste mensen knaagt ook het besef dat hun eigen keuzes de basis van de problemen vormen: geen buffer aangelegd, te grote risico's genomen, te laat ingegrepen, te lang gedacht dat het wel goed zou komen. Als hun pogingen om iets te doen aan de schulden geen succes hebben gehad, verliezen mensen het idee grip te hebben op de situatie. Ze worden soms apathisch, bewegen niet meer en leggen de verantwoordelijkheid voor oplossingen buiten zichzelf: "wie lost het voor mij op?".

Uit onderzoek is bekend dat mensen met schulden de neiging hebben zich vooral op de korte termijn te oriënteren en - gezien vanuit de wat langere termijn - soms domme dingen doen, die de situatie kunnen verergeren.

Dit hoofdstuk gaat over de basishouding die u nodig heeft om op een goede manier in gesprek te gaan over schulden. Het hebben van de juiste basishouding is een noodzakelijke voorwaarde om met de ander in gesprek te komen. Maar ook een voorwaarde om te begrijpen hoe de problemen zijn ontstaan, hoe ze doorwerken in andere levensdomeinen of wat iemand zou motiveren zijn schulden aan te pakken. En om de ander te kunnen begeleiden in het oplossen van zijn schulden.

Het oordeel achterwege laten

De schaamte, het slachtofferschap, de apathie, de verkeerde keuzes... Niet zelden roepen financiële problemen bij profes-

sionals de neiging op om een vrij negatief oordeel over de ander te vellen. Voor u het weet klinken uw oordelen door in de vragen die u stelt. De ander snapt dat het de bedoeling is om de vraag op een bepaalde manier te beantwoorden, maar ook dat hij met een fout antwoord zijn eigen graf graaft. Het zijn vragen als: "wat vindt u er nou zelf van?" of "maakt u regelmatig uw post open?" of "had u dan geen buffer aangelegd?" waar de ander 'sukkel' achter hoort.

Vragen stellen waarin ons oordeel doorklinkt is geen uitnodigende manier om met de ander in gesprek te gaan. Het laten doorschemeren van (voor)oordelen is een van de grootste blokkades in communicatie. Mensen geven hun overwegingen alleen bloot als ze zich onvoorwaardelijk geaccepteerd weten. Door mensen te accepteren zoals ze zijn, met hun positieve en negatieve eigenschappen en met hun handige en minder handige keuzes, ontstaat er ruimte voor een goed gesprek. Als mensen zich persoonlijk geaccepteerd en ondersteund voelen, staan ze meer open voor het leren van hun fouten en kunnen ze beter omgaan met falen. De acceptatie van de ander gaat ook over diens recht op zelfbeschikking. De ander mag kiezen om niet te veranderen en de consequenties daarvan voor zijn rekening te nemen. Als professional neemt u dus afstand van het idee dat u de ander kunt of moet veranderen.

Interesse tonen in het perspectief van de ander

U kunt een ander alleen maar goed ondersteunen als u zijn situatie goed begrijpt. Dit betekent dat u een basishouding aanneemt van 'niet weten' en nieuwsgierig zijn naar het perspectief van de ander. Het gaat erom zo min mogelijk voor de ander in te vullen en vooral te onderzoeken hoe het zit. Door goede open vragen te stellen en door te vragen krijgt u een beeld van de situatie en de denkwereld van de ander. Door te vragen naar feiten, naar gevoelens en naar wensen wordt dat beeld steeds completer (wat is het probleem, hoe heeft u er last van, wat vindt u daarvan, wat zou u willen?).



Ieder mens wil zich gezien en gehoord voelen, ertoe doen en erkenning krijgen. Het is dan ook belangrijk om niet alleen vragen te stellen, maar ook te laten merken dat u probeert de ander te begrijpen. Dat doet u door empathisch te reageren op wat de ander zegt, bijvoorbeeld door kort samen te vatten wat hij zegt, of door het gevoel te benoemen waarmee de ander iets zegt. Wie de ander begrijpt, begrijpt ook zijn keuzes en kan hem mogelijk naar andere keuzes gidsen.

Gelijkwaardig samenwerken

Zowel u als professional als uw cliënt beschikt over kennis die nuttig en nodig kan zijn om een verandering te realiseren. U heeft uw expertise in uw vakgebied. De cliënt heeft expertise in wat hij belangrijk vindt, wat hij wil bereiken en de oplossingsrichtingen waarin hij gelooft. Het is een samenwerking tussen twee gelijkwaardige partners. Onderdruk dus de professionele reflex om u als expert op te stellen en ongevraagd kennis of advies te delen.

Benut zoveel mogelijk de expertise van uw cliënt. Dat betekent dat u interesse toont in de ideeën van uw cliënt en zijn kracht en hulpbronnen onderzoekt. Als professional dringt u geen agenda op, maar stemt u de agenda's af. Er wordt onderhandeld over de doelen, er wordt geen druk uitgeoefend. Het is teamwork. En de cliënt mag ook nee zeggen en besluiten niets te doen.

Positief verwachtingsvol zijn

Verwachtingen beïnvloeden onze houding en dus ons gedrag. Positieve of negatieve verwachtingen leiden ertoe dat u uw cliënt anders bekijkt, maar ook anders behandelt. Uw verwachtingen sturen zo de uitkomsten van het proces en kunnen een ongewenste uitkomst voor uw cliënt creëren. Heeft u hoge verwachtingen, dan gaat de ander beter presteren (pygmalioneffect). De verwachting creëert vaak de uitkomst... Geloof dus in de mogelijkheden van mensen om zich te ontwikkelen.

MET EFFECTIEVE GESPREKSTECHNIEKEN

Om op een positieve manier met de cliënt in contact te komen en te blijven zijn er aan counseling ontleende gesprekstechnieken die u ongetwijfeld bekend voorkomen. De kunst is deze tijdens het gesprek flexibel en strategisch in te zetten.

Open vragen stellen

Open vragen zijn 'ontlokkend'. Ze nodigen de cliënt uit te vertellen over zijn perspectief en ze lokken een wat uitgebreider antwoord uit. Open vragen beginnen met vraagwoorden als wie, welke, wat, hoe, waar, waarheen, wanneer, waarom en waardoor. Pas op met 'waarom-vragen'. Dat zijn wel open vragen, maar ze hebben het nadeel dat ze de cliënt het idee kunnen geven dat hij ter verantwoording wordt geroepen of een verwijt krijgt. Om die reden past deze vraag minder bij een niet-oordelende basishouding.

Gesloten vragen - vragen die met ja of nee moeten worden beantwoord - kunnen ook effectief zijn. Ze zijn effectief om de ander een standpunt te laten innemen (bijvoorbeeld "ga je nu wel of niet die stap zetten?"). Maar een nadeel is dat ze de ander passief maken en dat ze dwingender zijn dan een open vraag. De cliënt wordt min of meer gedwongen tot het maken van een keuze en wordt niet echt uitgedaagd zijn argumenten te onderzoeken en te verwoorden. Als u veel gesloten vragen stelt vermindert u de gelijkwaardigheid in het gesprek: u plaatst uzelf in de rol van de expert die een diagnose stelt en daarna ook met de oplossing komt.

Open vragen kunnen betrekking hebben op feiten, maar ook op gevoelens, betekenissen en wensen. Om het perspectief van de cliënt goed te begrijpen is het belangrijk om niet alleen naar de feitelijke situatie te vragen, maar ook naar wat die situatie voor de cliënt betekent. Vraag ook door op de antwoorden van de ander. Op die manier krijgt u een goed beeld van het perspectief van de cliënt op zijn situatie.



Voorbeelden van open vragen

Begin met activerende vragen:

Wat wilt u bereiken?
Wat vindt u belangrijk?
Wat heeft u al geprobeerd en wat hielp?
Hoe houdt u het vol?
Wat heeft u geleerd?
Wat kunt u beïnvloeden?
Wanneer gaat het goed of beter?
Wat gaat er beter?

Begin in ieder geval niet met het stellen van probleemgerichte vragen. Die nodigen de ander uit om zich van de verandering af te praten, activeren niet en maken het verhaal zwaar. Begin een gesprek dus niet met:

Wat ging er mis?
Hoe is het zo gekomen?
Hoe lang speelt het probleem al?
Wat houdt u tegen?
Wie heeft daar schuld aan?

Actief luisteren, reflecteren en samenvatten

Open vragen leiden er in de meeste gevallen toe dat de ander dingen gaat vertellen. Het is belangrijk daar goed naar te luisteren om zijn perspectief helder te krijgen. Luister niet alleen naar de feiten (cognitief luisteren), maar ook te naar de gevoelens en behoeften achter die feiten (affectief luisteren). Houding en lichaamstaal waarnemen om te zien wat er niet gezegd wordt, is ook een onderdeel van 'luisteren'. Belangrijk is dat cliënten voldoende erkenning krijgen voor hun perspectief. Actief luisteren is daar een eerste stap in, maar vaak is meer nodig.

Empathie is het vermogen om het perspectief, de innerlijke leefwereld en de ervaringen van de ander te begrijpen en de ander te laten merken dat dit het geval is. Het vergt aandacht en oprechte interesse. 'Begrijpen' is overigens iets anders dan 'begrip hebben voor'. Empathie is geen sympathie. U hoeft het niet met de ander eens te zijn, maar het is belangrijk dat uw oordeel niet doorklinkt.

U laat uw empathie blijken door gevoelsreflecties, samenvattingen, parafraseringen en interpretaties te geven. Zo laat u merken dat u de perspectieven van uw cliënt begrijpt en dat u respect heeft voor de mening van de ander. Mensen communiceren vaak onvolledig en onvolmaakt als het gaat over hun gedachten en gevoelens. Met reflecties zoekt u naar de betekenis van de woorden van uw cliënt. Het is beredeneerd raden wat de ander bedoelt: controleren of u het goed begrepen heeft door in eigen woorden terug te geven wat u de ander hoort zeggen of juist wat de ander misschien niet zegt of niet durft te zeggen.

Veel professionals zijn gewend om vanuit een ik-boodschap op de ander te reageren: ik kan me voorstellen dat..., ik zie dat..., ik begrijp dat..., ik hoor u zeggen dat.... Dergelijke formuleringen sluiten minder goed aan bij het perspectief van de cliënt. Ze zijn het perspectief van de professional, die zich daarmee in de rol van observator plaatst. Formuleer reflecties daarom het liefst in de jij- of u-vorm. En een reflectie is geen vraag, maar een stelling. Een reflectie klinkt stellend en loopt in toon af. Reflecties zijn zo kort mogelijk om de ander in de flow van zijn gesprek te houden en direct aan te spreken. Dus: "u vindt het lastig" en niet "ik kan me voorstellen dat u dat lastig vindt" of "klopt het dat u dat lastig vindt?". Zo spreekt u uw cliënt direct aan en is hij meer geneigd te reageren. Hij zal dan de reflectie bevestigen, ontkennen, aanvullen of nuanceren. Ernaast zitten is niet erg. De cliënt corrigeert zijn spiegelbeeld wel, omdat hij voelt dat u een poging doet zijn perspectief te begrijpen. Reflecteren doet u selectief. U kiest zelf waarop u reflecteert en welke elementen in het antwoord u versterkt. Zo geeft u richting aan het gesprek en zet u deze techniek strategisch in.



Reflecties kunnen samenvatten, maar u kunt er ook mee provoceren, sturen, opnieuw kaderen of reageren op weerstand. Vooral in die laatste gevallen is het belangrijk dat vanuit de juiste, niet-veroordelende basishouding te doen.

Voorbeelden van reflecties

Clïënt: **Ik denk dat ik dat volgende week wel ga oppakken...**

Professional: **U weet het niet zeker... (uitdagend)**

Clïënt: **Ik wil best van mijn schulden af, maar u begrijpt toch ook wel dat ik van een paar tientjes in de week niet kan leven?!**

Professional: **Daar ziet u tegen op en u vraagt zich af hoe anderen dat doen... (sturend)**

Clïënt: **Ze zitten maar te zeuren over van alles, maar ze doen helemaal niets voor mij...**

Professional: **U vindt het lastig het allemaal alleen te doen... (opnieuw kaderend)**

Clïënt: **Die schulden, die zijn het probleem niet. Daar hoeven we het niet over te hebben.**

Professional: **Dus er speelt misschien wel wat, maar dat wilt u liever zelf oplossen... (meebewegen met weerstand)**

Door samen te vatten geeft de professional de cliënt terug wat deze zojuist verteld heeft en laat hij zien dat hij goed geluisterd heeft. Door de woorden en het referentiekader van de cliënt te gebruiken voelt deze zich uitgenodigd meer te vertellen en waar nodig te corrigeren of toe te voegen. Dat helpt om het inzicht in de situatie te vergroten. Een tussentijdse samenvatting kan ook een gespreksonderwerp afsluiten om over te gaan tot een volgend onderwerp. Zo helpt een samenvatting structuur aan te brengen in het gesprek en om verschillende onderdelen samenhang te geven. Het is ook een manier om een cliënt respectvol te onderbreken. Door (selectief) samen te vatten kunt u bepaalde opmerkingen, gedachten en gevoelens van de cliënt versterken of zijn afwegingen en redenen koppelen aan de te zetten stappen. In de samenvatting kunt u ook benoemen welke competenties en ondersteuning uw cliënt tot zijn beschikking heeft.

Effectief informeren

Het is belangrijk de cliënt goed te informeren om:

- verwachtingen en kaders duidelijk te maken;
- een duidelijke agenda voor het gesprek op te stellen;
- de verschillende opties en de consequenties daarvan te schetsen;
- te adviseren over mogelijkheden voor ondersteuning.



Voorbeelden van effectief informeren

Professional: **Wat weet u over de consequenties als u nu niets aan uw financiële situatie doet?**

Cliënt: **Nou, volgens mij loopt dat nog wel los...**

Professional: **Daar maak ik me wel zorgen over. Mag ik u daar nog iets meer over vertellen?**

Cliënt: **Nou... goed dan.**

Professional: **Wat we zien bij andere cliënten is dat een achterstand van twee maanden lastig is in te lopen omdat de incasso-kosten zo snel oplopen. Bij drie maanden mag de woningbouwvereniging de rechtbank al verzoeken tot ontbinding van het huurcontract en ontruiming. Wat vindt u daarvan als u dit zo hoort?**

Cliënt: **Nou, daar schrik ik wel van... Meent u dat echt?**

Professional: **Jazeker. Mag ik u vertellen welke opties u nu eventueel hebt?**

Met duidelijke informatie kunnen cliënten zich competent opstellen en overwogen keuzes maken. Ook hier is het belangrijk aan te sluiten bij het perspectief van de cliënt. Aan welke informatie heeft hij behoefte? Als u de informatie levert die hij wil hebben, is de kans groter dat uw cliënt zich openstelt voor de informatie en zich afvraagt wat de informatie betekent. Als u goed aansluit bij wat de cliënt zelf al weet kan hij de geboden informatie koppelen aan zijn eigen kennis. U kunt de aantrekkelijkheid van informatie vergroten door, als dat gepast is, aan te geven wat andere cliënten in een vergelijkbare situatie hebben gedaan. Dring de informatie niet op, maar benadruk dat de cliënt met de informatie kan doen wat hij wil. Om te controleren of uw cliënt de informatie goed begrepen heeft én weet toe te passen op de eigen situatie is het raadzaam vragen te stellen zoals "en nu ik dat allemaal verteld heb, wat betekent dat dan voor u?".

Bekrachtigen wat goed gaat

De problematiek van veel cliënten maakt dat ze het perspectief op hun eigen kracht zijn verloren. Faalervaringen hebben een negatieve invloed op de motivatie om een probleem aan te pakken. Om die reden is het belangrijk in de gesprekken waardering, begrip en erkenning te geven voor sterktes. Dit vergroot het geloof in eigen kunnen en de motivatie om problemen aan te pakken.

U kunt hoop en optimisme bewerkstelligen met bekrachtigende uitspraken en positieve feedback. U benoemt dan bijvoorbeeld kwaliteiten, pogingen, successen en geeft zo erkenning aan uw cliënt als persoon. Met een positieve, verwachtingsvolle basishouding is het gemakkelijker om zulke positieve aandacht te geven. Maar u kunt ook de cliënt zichzelf laten bevestigen, door te vragen naar zijn sterke punten, behaalde successen en geslaagde pogingen.



Naast het bekrachtigen van algemene kenmerken van de cliënt kunt u ook situatiegebonden complimenten geven. Van belang is dat complimenten echt en welgemeend overkomen, en door de cliënt als relevant worden ervaren. Het gaat er niet om de cliënt stroop om de mond te smeren. Bij cliënten die 'allergisch' zijn voor complimenten, is het beter dat impliciet te doen ("Wow! Hoe is u dat gelukt?").

Onderzoek wijst uit dat procescomplimenten die iets zeggen over een inspanning ("wat heeft u ontzettend uw best gedaan"), effectiever zijn dan eigenschapscomplimenten die iets zeggen over een eigenschap of kwaliteit ("u bent een alleskunner!"). "U heeft hard gewerkt" is een effectiever compliment dan "u bent heel slim". Bij het complimenteren is het dus de kunst de cliënt te complimenteren met wat hij goed doet. Geef met name complimenten voor gedrag dat te maken heeft met het bereiken van de gewenste situatie. Complimenten verwijzen zo naar oplossingen voor problemen en voor tegenslagen.

Voorbeelden van bekrachtigen

U heeft echt uw best gedaan...
Dat heeft u keurig gedaan...
Dat is een hele prestatie.....
U neemt wel uw verantwoordelijkheid...
U vindt het heel belangrijk om....
U weet heel goed wat u wilt...

IN GESPREK OVER SCHULDEN

Er zijn verschillende invalshoeken om - met de juiste basishouding en effectieve gesprekstechnieken - het gesprek aan te gaan over schulden.

- U wilt schulden bespreekbaar maken om na te gaan of en hoe ze de situatie beïnvloeden.
- U merkt dat schulden belemmerend werken en wilt iemand motiveren om actie te ondernemen, bijvoorbeeld door hulp te zoeken bij de schuldhulpverlening.
- U wilt iemand begeleiden in het oplossen van zijn schulden.

De invalshoeken volgen elkaar op. Wie iemand wil begeleiden in het oplossen van zijn schulden, moet de schulden eerst bespreekbaar maken en iemand motiveren actie te ondernemen.



SCHULDEN BESPREEKBAAR MAKEN

Het taboe voorbij

Op het hebben van schulden ligt vaak een taboe. Veel mensen voelen schroom en schaamte en durven niet over hun financiële problemen te praten. De rechtstreekse vraag "heeft u schulden?" wordt zelfs door mensen die grote financiële problemen hebben vaak ontkennend beantwoord. Bovendien worden schulden lang niet altijd als zodanig gezien. Mensen vinden dan zelf dat ze geen schulden hebben, maar hebben bijvoorbeeld wel doorlopende kredieten of goederen op afbetaling gekocht, waarvan de aflossingen zo knellen dat er feitelijk sprake is van een problematische financiële situatie.

Om die reden is het vaak verstandiger om te vragen of het lukt om rond te komen of, meer open, hoe het lukt om rond te komen. Als mensen dan schoorvoetend over hun problemen beginnen te praten helpt het om te normaliseren, oftewel het normaal te maken. Doe bijvoorbeeld constatering als "logisch", "daar hebben veel mensen last van" of "dat is ook moeilijk". Normaliseren is ook een manier om schulden überhaupt bespreekbaar te maken, bijvoorbeeld door te zeggen: "Het is onze ervaring dat mensen in uw situatie nogal eens moeite hebben om rond te komen en zelfs schulden opbouwen, hoe zit dat bij u?"

Door te normaliseren kunnen mensen hun aandacht gaan richten op de oplossing in plaats van op het probleem. In de eerste plaats maakt normaliseren het probleem menselijk. Daardoor ontstaat opluchting en kunnen mensen met minder spanning naar hun probleem kijken en er vrijer over praten. In de tweede plaats haalt normalisering de veroordeling weg. Mensen kunnen namelijk ook een probleem hebben met het feit dat ze een probleem hebben. Ze vinden zichzelf bijvoorbeeld een loser omdat ze wakker liggen van hun schulden.

Door te normaliseren geeft u erkenning voor het feit dat het moeilijk is en dat het dus normaal is om stress te hebben van schulden. "Andere mensen zouden in dezelfde omstandigheden misschien wel net zo reageren."

In de derde plaats laat u door te normaliseren de ander voelen dat u hem niet veroordeelt. Normaliseren draagt bij aan de open basishouding en komt de samenwerking ten goede.

De impact van schulden duiden

Er is veel onderzoek dat laat zien dat schulden een grote invloed hebben op het functioneren en doorwerken in andere levensdomeinen. Hieraan hebben wij een aparte werkwijzer gewijd (De impact van schulden op gedrag). Kort samengevat: veel mensen met schulden oriënteren zich vooral op de korte termijn en hebben een sterke focus op datgene waar zij gebrek aan hebben (geld). Hierdoor komen verantwoordelijkheden in andere levensdomeinen – zoals werk, gezondheid en opvoeding – in het gedrang. De stress van schulden doet zo'n groot beroep op de mentale capaciteiten van schuldenaren, dat zij minder denkruimte hebben voor andere zaken. Afspraken worden vergeten, de kwaliteit van beslissingen gaat achteruit, zaken die cognitieve moeite kosten worden niet gedaan of uitgesteld.

Wilt u een beeld te krijgen van de invloed die schulden hebben op het functioneren van mensen? Informeer dan op een normaliserende manier naar de impact van de schulden op de andere levensdomeinen: "Het is bekend dat schulden nogal eens stress kunnen veroorzaken en dat daardoor dingen die ook belangrijk zijn vergeten of minder belangrijk worden... Hoe zit dat bij u?"

Doorverwijzen

Als blijkt dat de schuldensituatie het succes in andere levensdomeinen en op andere terreinen in de weg staat, is het raadzaam om tenminste door te verwijzen. In de werkwijzer Voorzieningen vindt u meer informatie over de verschillende voorzieningen. Dring informatie over de mogelijkheden niet op, maar vraag of de cliënt geïnteresseerd is in de mogelijkheden.



DE CLIËNT MOTIVEREN ZIJN SCHULDEN AAN TE PAKKEN

Verkennen van probleembesef

Enmaal op zijn gemak is de cliënt meer bereid in gesprek te gaan over zijn financiële problematiek. Veel cliënten zijn ambivalent over hun schuldensituatie. Ze willen misschien wel veranderen, maar hebben ook redenen dit niet te willen. Ze willen bijvoorbeeld wel van hun schulden af, maar willen er niet de auto voor wegdoen of willen de kinderen niet tekortdoen. Ze willen wel werken aan hun financiële problemen, maar hun omgeving mag er niets van merken. Ze vinden het wel lastig voor hun kinderen, maar ze groeiden vroeger thuis ook met schulden op. Ze hebben wel last van de schulden, maar geven de economische crisis of de ex-echtgenoot de schuld.

Andere cliënten zien nog geen probleem. Hun partner vindt die deurwaarders wel vervelend, maar zelf hebben ze er geen last van. De werkgever heeft gezegd dat ze eens hulp moeten zoeken, maar zelf denken ze dat het nog wel zal loslopen.

Weer andere cliënten willen hun probleem aanpakken, maar hebben geen idee hoe ze dat moeten doen. Ze overzien de verschillende handelingsperspectieven niet.

Het is interessant te onderzoeken hoe de cliënt naar zijn situatie kijkt. Sommige cliënten zien geen probleem of schrijven het probleem toe aan anderen. Zij zijn niet bereid een doel te formuleren om aan te werken. We noemen deze groep 'bezoekers'. Andere cliënten erkennen wel dat er problemen zijn, maar zien geen eigen rol in het creëren van oplossingen. Ze verwachten vooral actie van anderen. We noemen hen ook wel 'klagers'. Het is belangrijk in het gesprek aan te sluiten bij deze verschillende cliënttypes, om hun bereidheid om te veranderen te vergroten.

Voorbeelden van effectieve vragen

Bezoekers (werken aan probleembesef):

Wat is uw idee over deze situatie?
Wat maakt dat anderen het belangrijk vinden dat u hulp zoekt?
Wat weet u over de risico's die u loopt?
Stel dat u er nou toch mee aan de slag gaat, wat zou u dat kunnen opleveren?

Klagers (oplossen van ambivalentie):

Hoe heeft u last van deze situatie?
Hoe houdt u het vol?
Hoe probeert u te voorkomen dat het slechter wordt?
Wat zou het u kunnen opleveren als u het probleem oplost?
Wat is het ergste wat er kan gebeuren als u niets verandert?

Een eerste indicatie van de motivatie

Een snelle manier om meer zicht te krijgen op de motieven van de cliënt is de schaalvraag. Bij een schaalvraag vraagt u uw cliënt om een cijfer te geven tussen een schaal van 1 tot 10, hoe belangrijk is het voor u om nu eens echt schoon schip te maken met uw schulden?''.

Cliënten geven dan meestal intuïtief een cijfer. Wanneer u doorvraagt op het antwoord, krijgt u vaak snel en veel informatie. Een schaalvraag werkt voor een deel tegen-intuïtief omdat mensen in het algemeen direct focussen op de kloof tussen hun cijfer en de 10. Als u naar die kloof vraagt, lokt u allerlei bezwaren uit bij uw cliënt. Als u echter vraagt waarom uw cliënt



geen lager cijfer geeft, dan lokt u 'verandertaal' uit. De cliënt voert dan zelf het pleidooi voor de verandering.

Professional: **Op een schaal van 1 tot 10, hoe belangrijk is het voor u om uw schulden definitief op te lossen?**

Cliënt: **Een 7!**

Effectief vervolg

(Cliënt geeft argumenten voor gewenste verandering.)

Professional: **Wat maakt dat u het geen 5 geeft?**

Cliënt: **Omdat ik ook wel zie dat de druk alleen maar toeneemt. Ik heb net een nieuwe relatie en ze wil misschien wel bij me komen wonen, dus ik moet er niet aan denken dat ik mijn huis word uitgezet.**

Niet-effectief vervolg

(Cliënt geeft argumenten tegen gewenste verandering.)

Professional: **Waarom geen 10?**

Cliënt: **Omdat ik de schuld-enregeling in moet en ik heb geen zin om van leefgeld te leven. Bovendien heb ik net een nieuwe relatie en daar wil ik me eerst op richten.**

Motivatie: van moeten naar willen

Cliënten komen in actie omdat ze willen of omdat ze moeten. Dat is een belangrijk onderscheid. Wie goede vragen stelt en goed luistert naar de antwoorden die cliënten geven, leert vaak veel over hun motivatie. Sommige cliënten zijn bereid iets te doen aan hun financiële problemen omdat ze wel moeten. Er dreigt een huisuitzetting of ze hebben last van de deurwaarders en incassobureaus. Andere cliënten schamen zich voor hun situatie of voelen zich schuldig tegenover de kinderen of hun partner. Weer anderen vinden schulden niet passen bij wie ze willen zijn en bij de waarden waar ze voor staan. Het zijn allemaal motieven om in beweging te komen, maar wat zegt dit over de mate waarin zij gemotiveerd zijn?

Belangrijk is dat cliënten voor zichzelf de vraag kunnen beantwoorden 'what's in it for me?'. "Waarom zou ik dit gaan doen?" In het algemeen houden cliënten de moeite die ze moeten doen beter vol als zij ook zelf uit de schulden willen komen, dus als ze zien dat het voor hen zelf waardevol is. Willen is in die zin een betere motivatie dan moeten. Bij moeten wordt een groot beroep gedaan op wilskracht en zelfregulatie, omdat de cliënt er vrij negatieve emoties over heeft. Bij willen heeft de cliënt positievere emoties; de wilskracht wordt weer aangevuld omdat cliënten werken aan iets dat ze waardevol vinden.

Cliënten komen er vaak achter wat hun motivatie is door hun eigen antwoorden op vragen van een professional. U kunt een cliënt laten ontdekken wat hij wil door:

- De cliënt te laten ontdekken wat zijn kernwaarden zijn. Dat kan door bijvoorbeeld te vragen wat iemand belangrijk vindt in het leven.
- De cliënt te laten ontdekken welke waarden in het gedrang zijn gekomen door de schulden, bijvoorbeeld door te vragen waardoor iemand zoveel last heeft van de deurwaarder.
- De cliënt te helpen zijn kernwaarden te verbinden aan het doel om iets te doen aan de schuldsituatie, bijvoorbeeld door te vragen welke doelen passen bij zijn kernwaarden.



Het is belangrijk dat het pleidooi voor de verandering uit de mond van de cliënt komt. De ander proberen te overtuigen van het belang van een verandering werkt vaak averechts.

Verleiden tot een eerste stap

Als eenmaal de motivatie is ontstaan en de cliënt bereid is stappen te zetten, is het van belang het doel te bepalen. Waar wil een cliënt aan werken? Het is belangrijk dat de cliënt zelf zijn doelen bepaalt. Het is helemaal mooi als deze doelen voortvloeien uit de eigen prioriteiten - uit het willen - van de cliënt (autonome motivatie). Iedereen wil zijn eigen keuzes maken over de richting waarin zijn leven zich ontwikkelt. Zelfgekozen doelen werken motiverend. Vraag u dus steeds af of u aan hetzelfde doel werkt als uw cliënt.

Als uw cliënt eenmaal zijn doel bepaald heeft, is het belangrijk een eerste stap te definiëren die volgens uw cliënt haalbaar is. Het kan zijn dat iemand hulp gaat zoeken bij bekenden, bij de schuldhulpverlening, bij sociaal raadslieden of dat iemand eerst zijn administratie gaat ordenen. Soms kunt u daarbij een beroep doen op succeservaringen uit het verleden van cliënten die eerder soortgelijke stappen hebben gezet.

Voorbeelden van effectieve vragen om tot een eerste stap te komen:

Wat wilt u bereiken (ten minste of ten hoogste)?

Wat heeft u al geprobeerd om dat te bereiken?

Wat werkte wel en wat werkte niet?

Wat is er de laatste tijd verbeterd?

Wie of wat kan u helpen?

Wat zou een eerste stap zijn die u kunt zetten?

Wat zou u in deze situatie het meeste kunnen helpen?

DE CLIËNT BEGELEIDEN IN HET OPLOSSEN VAN SCHULDEN

Er zijn verschillende instrumenten beschikbaar om schuldsituaties te stabiliseren, om cliënten te ondersteunen bij het oplossen van hun schulden of om te voorkomen dat schulden ontstaan of groter worden. Schuldhulpverlening is een (technisch-juridisch) vak. Professionals die niet thuis zijn in dat vak moet worden afgeraden om zelf schulden te gaan regelen. Soms kan het toch wenselijk zijn uw cliënt te begeleiden, om de kans op succes van de schuldhulpverlening te vergroten. In dat geval kunnen de volgende begeleidingstechnieken helpen.

De juiste doelen stellen

In de literatuur worden twee soorten doelen onderscheiden: prestatiedoelen en leerdoelen. Bij een prestatiedoel streeft je naar een positieve beoordeling van je competenties en vermijdt je negatieve beoordelingen. Als je een leerdoel stelt, wil je ergens beter in worden.

Het blijkt dat cliënten met wie een prestatiedoel wordt geformuleerd - "ik ga afspraken maken met mijn schuldeisers" - vaak hulpeloos reageren op falen. Ze zijn geneigd het op te geven, hun slechte prestaties te wijten aan factoren buiten zichzelf of zichzelf te labelen en te veroordelen. Als cliënten met een leerdoel werken - "ik ga leren hoe ik die schuldeisers zo ver kan krijgen om afspraken met me te maken" - dan reageren ze anders op een slecht resultaat. Ze zien dat dan vaak als een indicatie dat ze een andere strategie moeten zoeken of meer inspanning moeten leveren.

Voor cliënten met een leerdoel maakt het in principe niet uit of ze een klein of groot geloof in eigen kunnen hebben ten aanzien van wat ze aan het leren zijn. Dus of ze nu denken dat ze ergens al goed in zijn of juist niet zo goed, ze laten zich niet uit het veld slaan door fouten, maar zetten door, blijven het leren



leuk vinden, blijven nieuwe moeilijke uitdagingen zoeken. Dat is het mooie aan het stellen van leerdoelen. Maar cliënten die een prestatiedoel hebben en van zichzelf denken dat ze niet zo goed zijn in de benodigde vaardigheid geven het snel op bij falen, zien het falen als een bewijs van hun lage capaciteit en vertonen hulpeloze reacties. Cliënten die een prestatiedoel hebben en van zichzelf denken dat ze goed zijn in de betreffende vaardigheid zetten juist wel door, net als cliënten die een leerdoel hebben.

Uit onderzoek blijkt dat mensen met leerdoelen creatiever zijn in het oplossen van nieuwe problemen dan mensen met prestatiedoelen. Mensen met leerdoelen staan open voor feedback, ervaren positievere emoties omdat ze het leren leuker vinden en worden creatiever en slimmer in het oplossen van problemen die relatief nieuw zijn.

Strategieën ontwikkelen

Als de doelen zijn bepaald, is het belangrijk plannen te ontwikkelen om deze doelen te realiseren. Er ontstaat een plan doordat u cliënten helpt om strategieën te ontwikkelen waarmee zij opties en alternatieven tegen elkaar afwegen en reflecteren op wat in het verleden mogelijk heeft gewerkt. Houd in het plan rekening met mogelijke tegenslagen of obstakels en ontwikkel strategieën om deze te overwinnen.

De rol van de professional is vooral het stellen van veel vragen. Onderdruk de neiging om zelf oplossingen aan te dragen. Veel professionals zijn geneigd vanuit hun expertise anderen te helpen met het aandragen van oplossingen. Dit draagt niet bij aan het geloof in eigen kunnen en het probleemoplossend vermogen dat de cliënt nodig heeft om in actie te komen. Het maakt de cliënt afhankelijker van de professional.

Kleine vervolgstappen definiëren

Vertaal de doelen in kleine stappen. Omdat die gemakkelijker

te zetten zijn dan grote stappen, is de cliënt eerder bereid om ze te zetten. Een kleine stap in de verkeerde richting levert maar weinig schade op en de cliënt kan in dat geval snel iets anders proberen. Aangezien het denken van mensen met schulden onder druk staat, is het raadzaam de stappen te vertalen in concrete, dagelijkse acties en duidelijk te maken wie waarvoor verantwoordelijk is. Het is motiverend om de voortgang inzichtelijk te maken en de stappen van de cliënt te bekrachtigen. Als professional is het belangrijk om empathie te hebben voor de emoties van de cliënt, de cliënt aan te moedigen door moeilijkheden te normaliseren ("veel mensen vinden dat lastig"), de successen te delen van anderen ("ik ken iemand net als u die dat ook is gelukt"), te helpen met het vinden van alternatieve strategieën en feedback te geven.

Soms vinden cliënten het lastig om tot actie over te gaan. Uit onderzoek blijken vier belangrijke oorzaken voor de kloof tussen 'willen' en 'doen'. In de eerste plaats kunnen cliënten falen om een begin te maken. In de tweede plaats kunnen cliënten onderweg 'ontsporen', bijvoorbeeld door invloeden van buitenaf. In de derde plaats kan het zijn dat ze zich niet los kunnen maken van oude (onproductieve) gewoontes. In de laatste plaats kunnen ze overbelast raken omdat ze te veel dingen tegelijk willen veranderen. Zeker bij cliënten met schulden kan de 'mentale bandbreedte' snel overbelast raken.

Om de kans te vergroten dat goede voornemens ook echt worden omgezet in doelgerichte acties, kunt u werken met als-dan plannen. Als-dan-plannen geven aan waar, wanneer en hoe iemand bepaald gedrag zal vertonen.

Een als-dan-plan ziet er zo uit: "Als ik in situatie X kom, dan zal ik gedrag Y vertonen." Idealiter koppelt de cliënt het plan aan bestaand gedrag of een bestaande routine: "Als ik 's avonds dan toch mijn mail check, werk ik direct even mijn financiële administratie bij om grip te houden." Door de koppeling aan



een al bestaande, regelmatige gewoonte worden de nieuwe gedragingen een soort nieuwe gewoonte. Met als-dan plannen is het makkelijker mogelijke afleidingen te negeren.

Een ander voordeel van een als-dan-plan is dat ze cliënten uitdagen na te denken over hoe ze hun intentie in een doelgerichte actie om kunnen zetten (mentale representatie). Zij visualiseren het gewenste gedrag en activeren daarmee de hersencircuits om het gewenste gedrag straks te kunnen vertonen. Voor een effectief als-dan plan is het belangrijk dat de situatie die het gedrag moet triggeren goed herkenbaar is en dat de cliënt betrokken is bij het bedenken van zowel de intentie als het als-dan-plan. Iemand maakt vooral een afspraak met zichzelf om zich op een bepaalde doelgerichte manier te gedragen, en niet zozeer een afspraak met u als professional. Ook helpt het als het plan bekend wordt gemaakt aan een sociale steunomgeving.

Volhouden tot het eind

Het oplossen van schulden vergt vaak veel inspanning en een lange adem. Schuldregelingen die leiden tot een kwijtschelding duren minstens drie jaar. In die periode moet de cliënt rondkomen van weinig geld. Het systeem is weinig vergevingsgezind. Wie zich niet aan de afspraken houdt of opnieuw schulden maakt, loopt het risico dat de regeling wordt beëindigd. Waar leerdoelen effectiever zijn, dwingt het systeem tot harde prestaties...

Vaak treden er tegenslagen op. Het helpt dan als de cliënt al van tevoren heeft bedacht hoe hij met eventuele tegenslagen kan omgaan. Door te bekrachtigen en te complimenteren helpt u de cliënt om vol te houden. Ook is het belangrijk om mee te denken over alternatieve strategieën als oude strategieën niet werken. Daarnaast werkt het motiverend om voortgang – hoe klein ook – inzichtelijk te maken en af en toe te praten over wat het uw cliënt ook alweer kan opleveren om straks schuldenvrij te zijn.

LITERATUUR

Dam, van, A. (2014), *Werkwijzer gespreksvoering, sturen op zelfsturing door confronteren en motiveren*, Utrecht: Divosa.

Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2013), *Ik zie, ik zie wat jij niet ziet; wijs professionals op het risico van inschattingfouten*, in: WMO Magazine, december pp. 23-29.

Jungmann, N. e.a. (2015), *De eindjes aan elkaar knopen; cruciale vragen bij financiële problemen in de wijk*, VNG / Platform31, Den Haag.

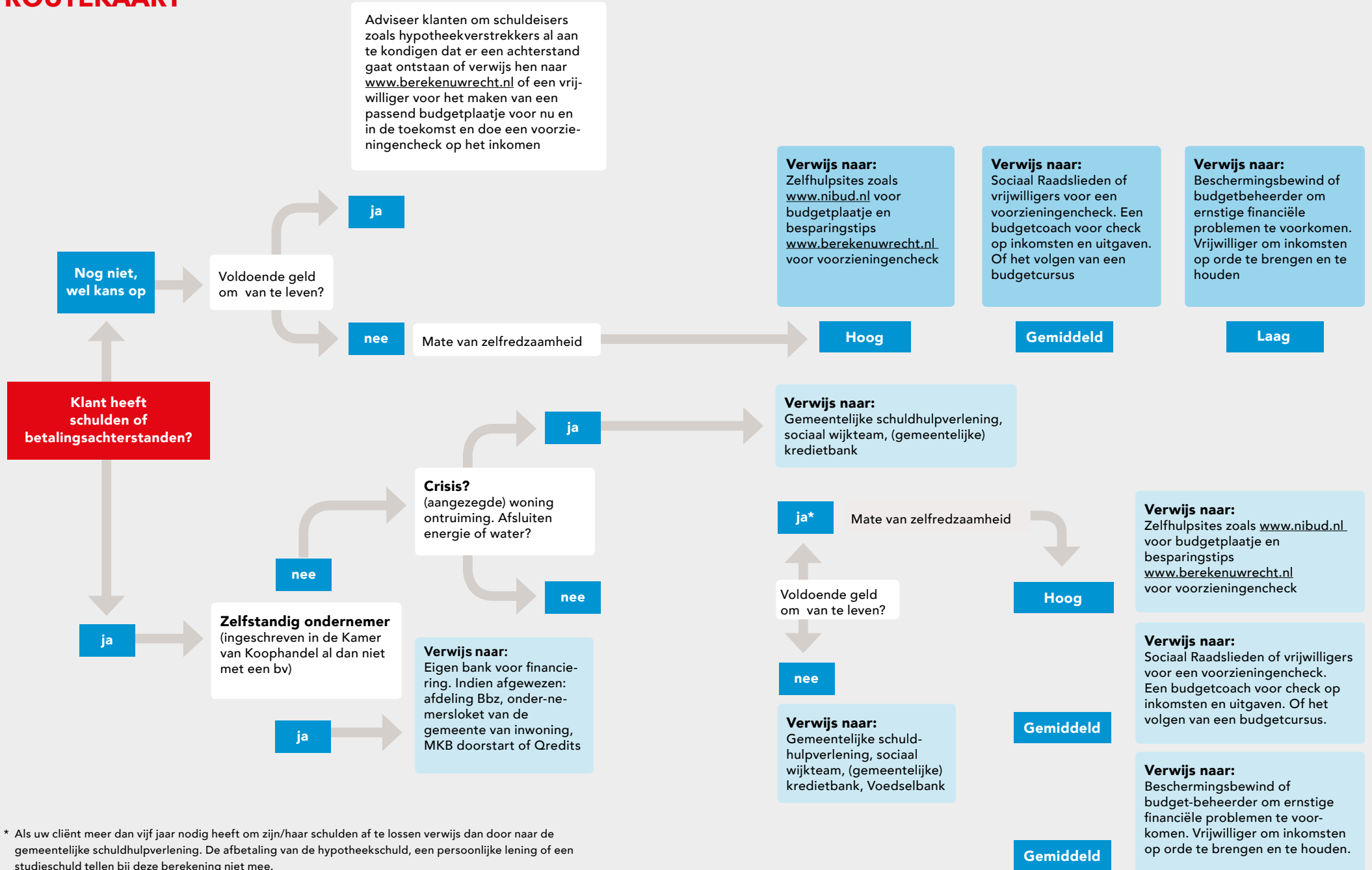
Kuiper, M., & Laat, de, H. (2015), *Van adviseren naar motiveren*, Nibud.

Miller, W. & Rollnick, S. (2014), *Motiverende gespreksvoering; mensen helpen veranderen*, Ekklesia, 3e editie.

Veen, van der, M. & Goijarts, F. (2012), *Motiverende gespreksvoering voor sociaal-agogisch werk, coachen bij gedragsverandering*, Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Wesdorp, P. e.a. (2010), *Het heft in eigen hand; handreiking sturen op zelfsturing*, Den Haag: RWI.

ROUTEKAART



* Als uw cliënt meer dan vijf jaar nodig heeft om zijn/haar schulden af te lossen verwijs dan door naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. De afbetaling van de hypotheekschuld, een persoonlijke lening of een studietoelating tellen bij deze berekening niet mee.