

## **1.6 Help! Hoe voer ik een goed gesprek over de financiën?**

Spreker: Neeltje van den Brand (trainingsacteur en ervaringsdeskundige)

“Ik heb toch al betaald?”

“Hoezo hebben jullie mijn gegevens?”

“Waar bemoei jij je mee?”

Hoe begin je een goed gesprek als vroegsignaleerder? Het eerste contact is vaak bepalend voor het verdere verloop. Maar je kunt te maken krijgen met weerstand en de emoties van inwoners met financiële problemen kunnen makkelijk hoog oplopen. Vaak praten ze er liever helemaal niet over. Hoe ga je toch het gesprek aan? ‘Oefenmens’ Neeltje van den Brand vertelt over haar eigen ervaringen en oefent met de deelnemers van deze sessie hoe je zo'n gesprek kunt voeren.

**Reflectief luisteren** is beredeneerd gissen naar wat iemand bedoelt, en dit als een soort samenvatting op een stellende manier terug geven. Een goede reflectie zorgt ervoor dat iemand zich echt begrepen voelt. Daardoor ontstaat vertrouwen, en door goedgekozen reflecties kan het gesprek ook diepgang krijgen.

Wanneer iemand iets vertelt, is er een bepaalde boodschap die deze persoon wil overbrengen. Die boodschap wordt door de zender verpakt in woorden. Vaak niet perfect, want het kost best moeite om precies te zeggen wat we bedoelen. Als hulpverlener, leidinggevende, consulent, etc geef je (andere) woorden aan wat de ander probeert te zeggen.

Dit is de beste manier om je in te leven in de ander, en dit ook te tonen.

“Dat begrijp ik...” is een nietszeggende uitspraak, die maar al te vaak gevolgd wordt door “..., maar...”.

Door een reflectie toon je oprecht begrip, of tenminste het verlangen om de ander te begrijpen.

#### **Een voorbeeld:**

*De ander: “Het wordt voor mij steeds moeilijker. M’n werk verandert, m’n collega’s veranderen, ik krijg een andere baas, en ik moet naar een ander kantoor. Ik hou dat gewoon niet vol!”*

*Reflectie: “De veranderingen gaan in zo’n hoog tempo dat het voor jou niet meer bij te houden is.” Of: “Je verlangt naar rust, naar stabiliteit.”*

Beide reflecties kunnen juist zijn. Welke het beste is, hangt helemaal af van de bedoeling van de spreker. Daarom is het gemakkelijker een reflectie te geven als je ook de context kent, en de non-verbale communicatie kunt zien.

Een reflectie is pas juist, als de ontvanger zegt dat het zo is! Wanneer iemand iets vertelt, is er een bepaalde boodschap die deze persoon wil overbrengen.

#### **De kenmerken van een reflectie zijn:**

- Een selectief soort samenvatting
- Stellend (geen vraag)
- Kort (to the point)
- Neutraal (jouw mening doet er nu niet toe)
- Beredeneerd gissen naar bedoeling of emotie
- Met een reflectie controleer je of het bij jou ontstane beeld (verbaal en non-verbaal) klopt.

De meest zichtbare effecten van reflectief luisteren vind je bij de ander.

**In de eerste plaats** voelt deze zich gehoord en begrepen. Want door een goede reflectie toon je dat je geluisterd hebt, en zodanig dat je kunt verwoorden wat de ander bedoelt.

Het kan zelfs zo zijn dat jij het beter kunt verwoorden dan de ander, en dat deze je helemaal opgelucht aanstaart: “Nou... ja.... dat is precies wat ik bedoel!”

**Het tweede effect** van reflectief luisteren is dat de ander geneigd is om verder te vertellen. Een vraag hoeft slechts beantwoord te worden. Een reflectie wordt meestal beantwoord met een bevestiging (“Ja, precies...”) en vervolgens vertelt de ander verder.

Reflectief luisteren past bij Motiverende Gespreksvoering omdat je door deze techniek in het referentiekader van de ander kruipt. Je probeert te begrijpen, en dit zo te verwoorden dat de ander zich realiseert dat je het echt begrijpt. Hierdoor neem je weerstand weg, en ontstaat er een samenwerkingsrelatie waarin je samen aan oplossingen kunt werken.

Reflectief luisteren is niet hetzelfde als papegaaien. Papegaaien is het letterlijk herhalen wat iemand vertelt, of alleen het laatste deel herhalen. Dit kan nuttig zijn om een gesprek gaande te houden, maar wanneer je dit enkele keren na elkaar doet, valt het gesprek stil. Papegaaien voegt namelijk geen nieuwe informatie toe aan het gesprek, en kan daarom irritatie oproepen wanneer je het vaker achter elkaar doet.

Je gebruikt bij een reflectie bij voorkeur iets andere woorden, of je voegt eerder ontvangen informatie toe, of een vermoeden van de bedoeling of emotie. Juist daardoor krijgt het gesprek snelheid en diepgang.

Een reflectie begint niet met de volgende zinnen. Het zijn zinnen die weinig toevoegen, die een onnatuurlijke pseudotherapeutische indruk wekken, en die in het slechtste geval bedoeld zijn om de ander het gevoel te geven “ik pak je met je eigen woorden”.

- “Ik hoor je zeggen dat...”
- “Als ik je goed begrijp...”

Als je deze inleidende zinnen weglaat, blijft er vaak een prima reflectie over. Het vraagt wat lef om dit op een stellende manier te verwoorden. Probeer het maar eens, en je zult merken dat de ander daar prima op reageert.

Etiketjes plakken is iets anders dan reflectief luisteren. Uitspraken als “U bent een typisch geval van slachtoffergedrag” zijn misschien wel de uitkomst van ‘beredeneerd gissen’ maar zullen waarschijnlijk niet geaccepteerd worden als samenvatting van wat de ander vertelde.

Bij reflectief luisteren is het belangrijk dat de ander de reflectie accepteert.

- Maar je kunt toch ook vragen of je het goed begrepen hebt?

Ja, dat kan. En als je dat doet, zal er zeker geen ramp gebeuren. Toch is het de moeite waard om eens reflecties te proberen in plaats van een vraag.

Een goed geformuleerde reflectie zal namelijk minder snel een defensieve reactie oproepen, en eerder aanmoedigen tot zelfonderzoek.

Met een vragende toon druk je twijfel uit, en zeker bij sterke emoties kan dit irritaties oproepen. En als ik er dan naast zit, als ik een foute reflectie geef?

Dit kun je het beste eens testen, dan merk je wat er gebeurt. De ander zal dan gewoon verder vertellen, en jouw reflectie aanvullen of corrigeren. Vervolgens geef jij een nieuwe reflectie.

Als je er drie keer achter elkaar naast zit, dan gebeurt er natuurlijk wel iets met de relatie, maar dat zegt dan meer over het begripsvermogen van degene die luistert, dan van de techniek op zich.

**Voorbeeld :**

*Client: 'Ze vroegen of ik ze een lift kon geven en opeens gingen ze dat tankstation overvallen'*

*Professional: 'Je stemde toe zonder te weten wat hun bedoelingen waren'.*

**Voorbeeld :**

*Client: 'Er is eigenlijk niemand waarmee ik hierover kan praten'*

*Professional: 'dat moet heel eenzaam voor je zijn'*

**Voorbeeld :**

*Client: 'Ik weet heus wel dat het niet goed is, maar tsjonge jonge, ik mag toch ook wel een pleziertje!'*

*Professional: 'Je wilt genieten en tegelijk beseft je hoe schadelijk dit voor je is'.*

**Voorbeeld :**

*Client: 'het is allemaal zo uitzichtloos...'*

*Professional: 'Hmm... je kunt je nog niet voorstellen dat dit voorbijgaat'*

**Voorbeeld :**

*Client: 'ik ben teruggevallen in coke-gebruik, dus het is wéér mislukt'*

*Professional: 'Je hebt iets geleerd op een harde manier...'*

**Voorbeeld :**

*Client: 'Dat internet-gokken is zo verleidelijk. Drie keer klikken en ik ben weer bezig. Het lijkt wel sterker dan ik.'*

*Professional: 'Het online casino heeft jou volledig in zijn macht'*

**Voorbeeld :**

*Client: 'Ik durf het haast niet te vertellen, maar ik vind het opvoeden gewoon een 'hell of a job'.*

*Professional: 'het klinkt alsof je je schaamt voor het feit dat het ouderschap je zo zwaar valt'.*

## Mogelijke beginzinnen

<b>Emotie</b> Je baalt ervan dat... Je bent blij omdat... Het (...) maakt jou angstig. Je bent bang om... Je voelt je onzeker als... Je wordt er boos van als...	<b>Verlangen</b> Het liefst zou je... Je wilt graag... Je had liever gezien dat ... Je voelt de behoefte om... Je verlangt ernaar om...
<b>Essentie / bedoeling</b> Dus wat je eigenlijk wilt is... Het komt er op neer dat je... Jouw doel is... Je vindt dat...	<b>Dubbelzijdige reflectie (twijfel)</b> Aan de ene kant..., en aan de andere kant... Je wilt graag..., en tegelijkertijd... Je zou misschien..., maar je wilt ook... Het is voor jou lastig kiezen tussen ... en ...
<b>Waarden</b> Voor jou is het belangrijk dat ... Uiteindelijk gaat het jou om... Het raakt je omdat voor jou...	

## Goede vragen

### - Open vragen

- Taalgebruik; niet te formele woorden  
(bv. 'melking')

- Probeer al luisterend te ontdekken  
wat de persoon zelf weet

- Doorvragen op elk snippertje

- Geduld: niet altijd meteen oplos-  
modus, soms moet je 4-5x  
terugkomen.

- "Heeft u enig idee waarom ik hier ben?"  
[...]

"Vindt u het goed als ik daar iets  
over uitleg?"

> Heel open het gesprek voeren

- Benoem je eigen ongemak

- Beredeneerd gissen: wat ~~was~~ hoor  
je tussen de regels door? Vraag  
daarop door.

"Ik hoor u dit en dat zeggen.  
Begrijp ik het goed dat...?"

## Stress

- Minder goed denken
- Kans op burnout
- Kortetermijnbeslissing
- Slapeloosheid
- Chaos

- Verlies van eigenwaarde
- Schaamte en schuldgevoel
- Initiatief ligt niet meer bij jezelf

# Vakmanschap

Hoe dan?

- Welke taal gebruik je?
- Bestaande contacten geven ingang
- Bellen vs huisbezoek → allebei +/-
- Ga je alleen of samen?
- Welk tijdstip?
- Willen we helpen of luisteren? " "  
Neem niet over, mensen hebben zelf competenties.
- Niet te formeel
- Jezelf voorstellen, niet meteen instantie noemen. (Wel: Mag ik uitleggen namens welke instantie ik kom?)
- Checken of het de juiste persoon is
- Liever met lege handen dan met stapel documenten
- Geef mensen een keuze, bv. "Vindt u het goed als ik uitleg namens welke instantie ik kom?" → Autonomie is belangrijk
- Kom zonder vooroordelen
- Goede vragen stellen

STAPLES

LES