

WAT ZEG JE  
WEL EN WAT  
JUIST NIET?

# IJSBREKERS VOOR HET GESPREK MET DE STUDENT: HET HOEFT NIET VEEL TIJD TE KOSTEN

JE HEBT EEN VERMOEDEN VAN FINANCIËLE PROBLEMEN BIJ EEN STUDENT, EN DAN? HOE START JE EEN GESPREK HIEROVER MET EEN STUDENT? WAT ZEG JE WEL EN WAT JUIST NIET? WE HEBBEN EEN AANTAL GESPREKSSTARTERS, OOK WEL IJSBREKERS GENOEMD, VOOR JE VERZAMELD DIE JE KUNNEN HELPEN IN HET GESPREK MET DE STUDENT.

Het is lang niet altijd zo dat je aanwijzingen hebt dat er financiële problemen zijn. Uit onderzoek blijkt dat studenten vaker problemen ervaren dan docenten denken. Studenten kunnen allerlei problemen hebben die direct verband houden met hun financiën. Als je de student helpt dit in te zien, en adviseert hierbij hulp te zoeken, kan de studie misschien met meer plezier en minder stress worden afgerond. Probeer daarom financiën regelmatig te bespreken. Met de gespreksstarters in dit artikel kun je dat op een laagdrempelige manier doen. Naast elk voorbeeld staat een toelichting. Door de toelichting hopen we dat je de techniek in veel meer situaties kunt gebruiken.

We hebben hier heel kort de belangrijkste technieken op een rij gezet.

- **Normaliseren van de situatie**

Mensen zijn sociale wezens, we vinden het lastig om over zaken te praten als we denken dat we de enige zijn. Door te normaliseren laat je weten dat het probleem niet raar is en dat erover praten kan helpen.

- **Weerstand op voorhand erkennen**

Praten over geldzaken kan weerstand oproepen. Door de weerstand direct te erkennen kun je wat van de weerstand wegnemen.

- **Aangeven dat de student zelf kiest**

Mensen hebben behoefte aan autonomie, aan ruimte om zelf beslissingen te nemen. Door deze autonomie te benadrukken, hebben we minder het gevoel dat we iets moeten.

- **Open vragen stellen**

Open vragen zijn belangrijk. Ze zetten de ander aan tot het vertellen van hun verhaal.

- **Benadrukken van vertrouwelijkheid**

Door expliciet te vertellen dat een gesprek vertrouwelijk is, kun je

de student meer op zijn gemak stellen. Studenten willen graag gehoord worden, door de vertrouwelijkheid te benadrukken laat je weten dat jij er voor hen bent.

## LUISTEREN EN ZIEN

Soms ben je op zoek naar een goed moment om geldzaken te bespreken. In gesprekken zijn vaak aanknopingspunten te vinden, waar je op door kunt vragen. Denk aan een uitspraak als: "Ik moet wel werken, want anders kan ik de verplichte boeken niet kopen". Vaak zal het subtieler zijn, bijvoorbeeld: "Ik moet wel werken". Deze aanknopingspunten zijn handige gespreksstarters. Door vragen te stellen als: "Wat bedoel je daar precies mee?" of "wat maakt dat je moet werken?" lok je uit dat de student hier meer over gaat vertellen.

Aanknopingspunten zijn niet alleen te vinden in wat een student zegt. Soms zijn er ook zichtbare signalen. Bijvoorbeeld doordat een student tweedehands boeken met een verouderde druk gebruikt. Ook in deze situaties kun je de gespreksstarters gebruiken om het gesprek met de student aan te gaan. Stel dan bijvoorbeeld de vraag: "Ik zie dat je een oude druk van dit boek gebruikt, wat is daarvan de reden?"

Vind je het handig om deze gespreksstarters bij de hand te houden? Kijk op [www.schuldenerincasso.nl/studeren](http://www.schuldenerincasso.nl/studeren). Hier vind je een printbare versie.

HET IS MISSCHIEN EEN BRUTALE VRAAG EN JE HOEFT GEEN ANTWOORD TE GEVEN, MAAR HOE GAAT HET FINANCIËEL?

Een manier om een gesprek te starten is de weerstand die er mogelijk is op voorhand te erkennen. Door zinnen te gebruiken als 'het is brutaal' neem je vaak al veel weerstand weg. Door te benadrukken dat de student geen antwoord hoeft te geven, haal je de druk weg. Vervolg weer met een open vraag. Deze is belangrijk om de student de kans te geven om zelf aan het woord te zijn. Gesloten vragen roepen vaak alleen een ja/nee reactie op en geven veel minder informatie.

JE MAG OOK NEE ZEGGEN, MAAR ZOU HET WAT VOOR JE ZIJN OM EENS VERDER TE PRATEN MET EEN DECAAN?

Ook hier benadruk je dat de student een eigen keuze heeft. Voor de student is het gevoel dat hij/zij iets moet, vaak niet prettig. Door deze vraag te stellen haal je de druk van het moeten weg. Je geeft expliciet aan dat de student zelf kiest, waardoor het gevoel van moeten minder wordt. Zo is de student eerder geneigd mee te gaan in de voorgestelde actie.

RUIM EEN KWART VAN DE STUDENTEN MAAKT ZICH ZORGEN OVER ZIJN STUDIELENIING. WE MERKEN DAT VEEL STUDENTEN HET VAAK BEST LASTIG VINDEN OM TE PRATEN OVER DEZE ZORGEN. DAAROM VRAGEN WE ER TEGENWOORDIG STANDAARD NAAR IN DE STUDIELOOPBAANGESPREKKEN. IN HOEVERRE MAAK JIJ JE ZORGEN OVER JOUW STUDIELENIING?

In de eerste zin normaliseer je de situatie. De tweede zin geeft de reden van je vraag aan. Je begint er niet zomaar over. Veel anderen hebben er mee te maken en vinden het ook lastig om erover te praten. Door dit te benadrukken kun je drempels wegnemen en is gelegitimeerd waarom je over dit onderwerp begint.

Hiermee benadruk je dat er sprake is van vertrouwelijkheid. Gebruik deze zin alleen als je deze vertrouwelijkheid ook kunt garanderen.

ALLES WAT JE MIJ VERTELT BLIJFT ONDER ONS. HOE GAAT HET MET HET BETALEN VAN JE COLLEGE-GELD EN BOEKEN?

MEER DAN DE HELFT VAN DE STUDENTEN VINDT HET NIET MAKKELIJK OM ROND TE KOMEN. EEN OP DE VIJF STUDENTEN VINDT RONDKOMEN ECHT LASTIG. HOE IS DAT VOOR JOU?

Door deze gespreksstarter te gebruiken, normaliseer je de situatie. Je geeft hiermee aan dat de student niet de enige is die het lastig vindt. Vervolgens stel je een open vraag waar de student een reactie op kan geven. Die open vraag is belangrijk, want dan krijg je een beter beeld van wat er speelt. Pas op met het direct geven van adviezen, probeer eerst de situatie in kaart te brengen.

VEEL STUDENTEN VINDEN HET LASTIG OM ROND TE KOMEN EN MAKEN ZICH ZORGEN OM DE OPLOPENDE STUDIESCHULD. JE VINDT HET MISSCHIEN LASTIG OM OVER JOUW FINANCIËN TE PRATEN EN JE HOEFT GEEN ANTWOORD TE GEVEN, MAAR HOE IS DAT VOOR JOU?

Bij deze gespreksstarter worden verschillende technieken gecombineerd.