

## Werken met de scoreliniaal

*De scoreliniaal is een methode die wordt uitgelegd in het boek 'Van adviseren naar motiveren, motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening'. In dit boek leest u meer over het motiveren van mensen met financiële problemen, onder andere door het gebruik van verandertaal.*

### Doel

Een hulpmiddel om de motivatie van de klant in beeld te krijgen, is de scoreliniaal. Met dit middel kun je ook verandertaal oproepen bij de klant. Je vraagt de klant bijvoorbeeld hoe belangrijk hij het vindt dat de verandering tot stand komt. De klant scoort op deze vraag een waarde tussen nul en tien, waarbij nul staat voor 'helemaal niet belangrijk' en tien voor 'erg belangrijk'.

Voorbeelden van vragen die je kunt stellen, zijn:

- ✓ 'Hoe belangrijk is het voor u om van uw schulden af te komen?'
- ✓ 'Hoe belangrijk is het voor u om geen deurwaarders meer aan de deur te krijgen?'
- ✓ 'Hoe belangrijk is het voor u om geholpen te worden bij uw schulden?'

### Aan de slag met de scoreliniaal

- ✓ Vraag je de klant te scoren op jouw veranderingsvraag. Bijvoorbeeld: 'Hoe belangrijk is de verandering voor u, op een schaal van 0 tot 10, waarbij 0 volkomen onbelangrijk betekent en 10 heel erg belangrijk?'
- ✓ Daarna vraag je de klant waarom hij zichzelf deze score geeft. Het doel hiervan is in gesprek te raken over de verandering. De klant zal je vertellen waarom hij de verandering al dan niet belangrijk vindt.
- ✓ Vervolgens vraag je waarom de klant zichzelf geen lagere score geeft. Daarmee ontlok je verandertaal aan de klant. Hij zal jou gaan uitleggen waarom hij zo hoog heeft gescoord op de scoreliniaal, en dus waarom hij zoveel waarde hecht aan de verandering. Vragen waarom de klant zichzelf geen hogere score geeft, is niet verstandig. Je loopt daarmee het risico dat hij zijn motivatie juist gaat afzwakken.
- ✓ Tot slot vraag je de klant wat ervoor kan zorgen dat hij de verandering belangrijker gaat vinden. Bijvoorbeeld: 'Wat zou ervoor kunnen zorgen dat u het belangrijker gaat vinden dat er geen deurwaarders meer aan de deur komen?' Dit helpt de klant na te denken over de omstandigheden waaronder een verandering waarschijnlijker wordt.

*Een voorbeeld van werken met de scoreliniaal vind je op de website; [www.meermotiveren.nl](http://www.meermotiveren.nl)*

### Scoreliniaal

Hoe belangrijk is het voor u om van uw schulden af te komen. Geef dit aan met een score tussen de 0 en 10, waarbij 0 volkomen onbelangrijk betekent en 10 heel erg belangrijk?'

