

Opinie

Over de mensen achter de cijfers

Onderzoeken in de financiële psychologie wijzen uit dat we meer moeten kijken naar emoties en andere wortels van financieel gedrag. Irrationeel en onlogisch gedrag worden immers logisch als we inzicht krijgen in de 'geldovertuigingen' van de klanten.

'Geldovertuigingen' zijn typische onbewuste maar diepgewortelde overtuigingen met betrekking tot geld die ons

ten worden. Financiële overtuigingen zijn immers relatief eenvoudig te traceren en te herkennen.

We geven meteen een paar voorbeelden:

- Klanten kunnen zich minderwaardig voelen m.b.t. geldzaken.
- Klanten kunnen zich schuldig voelen omdat ze veel geld hebben.
- Klanten kunnen bezit gelijkstellen aan eigenwaarde.
- Klanten kunnen vinden dat spaargeld

zaken werkt ook niet altijd en is soms zelfs contraproductief. Het is veel zinvoller om de onderliggende emotionele patronen en geldovertuigingen te identificeren.

AUTOMATISCH GEDRAG

Met een script (draaiboek) leggen we het automatisch gedrag bloot. Dat automatische gedrag hebben we onszelf aangeleerd tijdens onze jeugd. We keken naar onze ouders, broers en zussen ... de leraren op school, de voetbalcoach, de balletlerares, beroemdheden en andere rolmodellen, ... Vandaag zien we ook hoeveel influencers uitoefenen via de social media.

“Geldovertuigingen werken als een katalysator. Ze kunnen dus ook de oorzaak zijn van ongezonde financiële beslissingen”

financieel gedrag sturen. Ze beïnvloeden en bepalen onze keuzes en beslissingen.

Het 'ken uw klant'-principe hoeft zich dus niet te beperken tot de wettelijke verplichting. We kunnen ons best verdiepen in de diepgewortelde financiële overtuigingen van de klant én van onszelf (als financieel adviseur). Daarmee willen we helemaal niet zeggen dat verzekeringsmakelaars psychologen moe-

niet mag uitgegeven worden.

- Klanten kunnen denken dat sparen overbodig is.
- Klanten kunnen bang zijn om geld te beleggen.
- ...

Doordat geldovertuigingen de drijvende kracht zijn achter financieel gedrag, heeft financiële strategieën aanleren weinig zin. Meer informeren over geld-

Wat wij het Geldscript® (MoneyScript®) noemen, is het automatisch gedrag en de aangeleerde sociale rol voor alles wat met geld en financiële zaken te maken heeft. Geldscripts worden ontwikkeld tijdens onze jeugd. Ieder kind heeft de natuurlijke behoefte om te ontdekken hoe de wereld in elkaar zit. Maar jonge kinderen hebben de neiging om zaken te classificeren in 'alles of niets'-





categorieën. Dit wordt versterkt als de desbetreffende leerervaring een grote emotionele lading heeft of pijnlijk is. Ons geldgeheugen verwerkt deze, vaak slechts gedeeltelijk juiste, geldherinneringen tot een persoonlijk financieel draaiboek met geldscripts. Deze geldscripts worden bewust en onbewust opgeslagen in ons brein. Het script wordt

deze geldovertuigingen, de geldscripts en hun gevolgen tot in detail hebben uitgediept.

Er wordt in veel gezinnen niet zoveel over geld gecommuniceerd. De meeste geldovertuigingen zijn vooral gebaseerd op het observeren van het gedrag van anderen. Ouders merken vaak niet eens

“Ons geldscript begint automatisch af te spelen zodra we met geld te maken krijgen”

automatisch in het brein afgespeeld (zoals een draaiboek voor een film) zodra iemand met geld geconfronteerd wordt. In stressvolle situaties komt dit extreem duidelijk naar voren. Vaak zonder dat de persoon zelf of diens omgeving zich ervan bewust is dat dit automatisch gaat.

IDENTIFICEREN

Door geldscripts te identificeren, kunnen we verklaren waarom iemand heel veel wil sparen, (te veel) geld wil uitgeven, compulsief gaat shoppen of gokken, obsessief dingen is beginnen verzamelen ... De geldovertuigingen zijn de katalysator van die beslissingen. Ze kunnen dus ook de oorzaak zijn van financiële problemen. Goede beslissingen nemen, kan door zo'n katalysator belemmerd worden. Deze belemmerende overtuigingen kunnen in erge gevallen leiden tot mentale problemen. Inmiddels werden

dat er sprake kan zijn van misinterpretaties bij hun kinderen. Het blijde gevoel bij ouders als ze een geldprijs met de lotto winnen, kan bijdragen tot de ontwikkeling van een gokverslaving. Opgroeien in armoede kan leiden tot extreme werkverslaving. Veel discussies over geld kunnen ertoe leiden dat de kinderen als volwassenen financiële geheimen zullen hebben voor een partner.

Voor de klant-adviseur relatie is het zinvol om deze scripts te identificeren. Dit kan bijvoorbeeld door de volgende vragen te stellen:

- Wat zijn de drie dingen die jouw vader jou heeft geleerd over geld?
- Wat zijn de drie dingen die jouw moeder jou heeft geleerd over geld?
- Als je nu veel geld zou ontvangen, wat zou je dan doen?
- Als je je leven zou vertellen met film, zit er dan een Scrooge, (een vrek), een

Robin Hood (die anderen helpt), of een (arme) Assepoester (met een slechte rijke stiefmoeder) in het verhaal?
- Welke rol speel jij?

ONTFALEN EN HERSTELLEN

Zodra geldovertuigingen zijn geïdentificeerd, kunnen de geldscripts ontfaeld worden. Vanuit de financiële psychologie zijn er diverse methodes ontwikkeld die een adviseur hiervoor kan toepassen. Er bestaan ook wetenschappelijke assessments waarmee de geldovertuigingen eenvoudig kunnen geïdentificeerd worden. Het goede nieuws over geldscripts is dat deze scripts kunnen herschreven worden. Vaak is het zich bewust worden van de overtuigingen en geldscripts al voldoende om de deur naar financiële verandering te openen en kan er daarna op een andere manier naar de toekomst gekeken worden.

Via de geldscripts kan de adviseur samen met de klant de ervaringen met geld uit het verleden naar boven halen en patronen ontdekken. Hier zijn nog een paar vragen die hiervoor gebruikt kunnen worden:

- Wat is je eerste herinnering aan geld?
- Wat is je gelukkigste herinnering aan geld?
- Wat is je meest pijnlijke herinnering aan geld?
- Hoe hebben deze ervaringen een in-

Anne Abbenes behaalde de graad van Financial Behavior in de VS. Als financieel psycholoog onderzoekt ze de invloed van ons brein, onze emoties en persoonlijke overtuigingen op het financieel gedrag. Ze is medeoprichter van het Financial Psychology Institute Europe. De Nederlandse TV Omroep MAX doet regelmatig een beroep op haar wetenschappelijke inzichten voor de rubriek Geld, Werk & Recht.

Robert van Beek (CFP®) is auteur en oprichter van About Life & Finance. Hij is lid van een aantal internationale en Europese beroepsorganisaties voor financieel planners en adviseurs en volgt alle trends in adviesverlening op de voet.



vloed op jou gehad?

- Hoe beïnvloeden deze ervaringen je leven nu?

Eens die scripts zijn blootgelegd, kan de conversatie gestart worden over de 'vernieuwde' doelstellingen die volledig gebaseerd zijn op de kernwaarden van de klant.

- Waar gaat het hart van de klant sneller van slaan?
- Wat wil de klant realiseren in het le-

ven?

- En welke rol speelt geld hierin?

Niet alle vragen die tijdens zo'n diepgaand gesprek gesteld worden, moeten opgenomen worden in de vragenlijst die deel uitmaakt van het officiële dossier. Maar door extra vragen te stellen, kunnen we als adviseur wel veel meer te weten komen over onze klanten, hun kernwaarden en dus ook over hun overtuigingen die onbedoeld en onbewust

voor blokkades kunnen zorgen bij belangrijke beslissingen.

Anne Abbenes & Robert van Beek

Wie hierover meer informatie wil, kan ook terecht op de website van het Europese Financial Psychology Institute (<https://financialpsychologyinstitute.eu>)



Fiscaal Informatief

De opleidingspartner voor
accountants, bank
& verzekeringssector

fiscaalinformatief.be