Stress-sensitief werken
in de spreekkamer

Nadja Jungmann

HOGESCHOOL UTRECHT

De aanleiding

Armoedebestrijding in Nederland is vaak op een misvatting gebaseerd: dat armen het beste zichzelf aan de haren uit het moeras kunnen trekken. Een baanbrekende theorie over de gevolgen van geldgebrek voor je denkvermogen laat zien dat dat niet klopt.

Waarom arme mensen domme dingen doen

de Correspondent

Schaarste….

- neemt bezit van je denken
- belast je ‘mentale bandbreedte’
- laat je focussen op het gebrek (tunnelvisie)
- laat je bij de dag leven (kortzichtig)
- laat je denken in trade-offs (uitruil)
- laat je IQ dalen met wel 13 punten (kwaliteit besluitvorming neemt af)
- is een bron van stress

HOGESCHOOL UTRECHT

Stress-sensitief werken

Door chronische stress straat het doenvermogen van inwoners onder druk

Bepalen doelen → maken plannen → monitoren voortgang

- Inzet van instrumenten ter compensatie op tekort executief functioneren
- Analyseren sterkten en zwakten in de zelfregulatie
- Verwerken de resultaten van die analyse in de doel-actieplannen

- Ter ondersteuning onder meer:
  - Gidsende gespreksvoering
  - Beloningen
  - Psycho-educatie
  - Aandacht voor inrichting

Stress-sensitieve aanpak

Early Childhood Education and Assistance Program (ECEAP)

Washington: twee groepen gezinnen met opgroeiende kinderen en multi-problematiek

Aanpak gericht op stellen en bereiken eigen doelen:

1 Significante verbeteringen t.o.v. controlegroep op onder meer reductie schulden, inkomen, huisvesting en opvoeding

2 De betrokken gezinnen voelen zich aanmerkelijk minder gestigmatiseerd

3 De betrokken gezinnen rapporteren 26 procent vaker dat zij geloven dat ze niet zullen terugvallen

Source: Washington State Department of Early Learning (2016). *Year One Report. ECEAP Family Support Pilot. June 2015 – June 2016*. Olympia, WA: Washington State Department of Early Learning.

HOGESCHOOL UTRECHT

President Chruchil

House of commons

We shape our buildings,

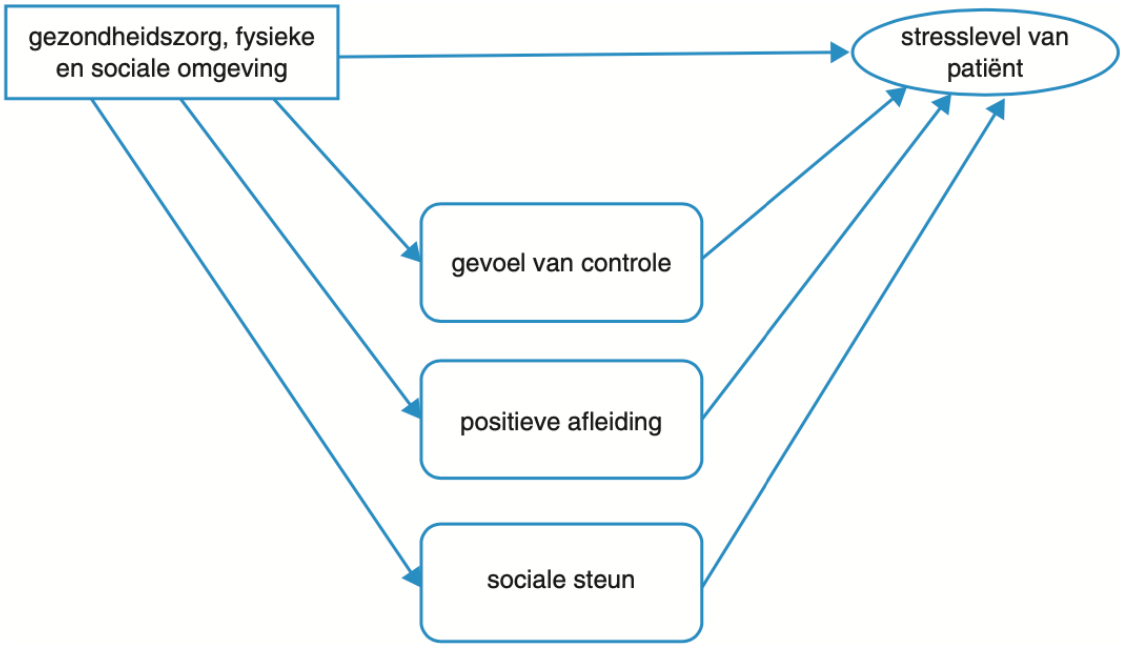
and afterwards they shape us

HOGESCHOOL UTRECHT

Gezondheids-zorg

- De uitstraling van de wachtkamer beïnvloedt de kwaliteit
- Planten reduceren stress
- Zicht op buiten draagt bij aan herstel
- Een vriendelijker bejegening dankzij geuren
- Minder angst en stress dankzij zelfgekozen muziek

Ulrich Theory of supportive design



Inrichting in het sociaal domein

Abonneren

Sociale Dienst schenkt luxe koffie: cliënten stuk minder gewelddadig

VIDEO | Inwoners van Dordrecht en omstreken die bij de Sociale Dienst aankloppen worden sinds kort door hosts en barista's in de watten gelegd met gratis cappuccino, latte macchiato of espresso in een luxe koffiebar. Door de nieuwe gastvrije aanpak is het aantal geweldsincidenten in twee maanden tijd al teruggelopen van twintig naar vijf per maand.

Ingrid de Groot 07-03-18, 06:00

Laatste update: 10:46

HOGESCHOOL UTRECHT

Oude inrichting jeugdhulp-verlening

HOGESCHOOL UTRECHT

Nieuwe inrichting jeugdhulp-verlening

Inrichting

Resultaten Utrecht jeugd- en gezondheidszorg

- Uitstraling significant positiever ervaren (uitstraling is de optelsom van vriendelijk, veilig en welkom)
- significant vrijer gevoel om te praten over hetgeen inwoners belangrijk vinden.

- Effect op vrij voelen is kleiner dan effect van de ervaren uitstraling -> bij vrij voelen speelt kwaliteit van het contact ook mee

(bron: Tonnon & Jungmann (2020) De impact van inrichting. Hogeschool Utrecht)

HOGESCHOOL UTRECHT

Leestips

- **Stress-sensitief werken in het social domein**
- https://www.bsl.nl/shop/boeken
- **De eindjes aan elkaar knopen, de update**
- Gratis te downloaden op de site www.platform31.nl

Contact

Nadja Jungmann

www.schuldenenincasso.nl

Nadja.jungmann@hu.nl

06 29 22 99 77

Nadja Jungmann

- Lector Schulden & Incasso Hogeschool Utrecht
- Adviseur en trainer Social Force
- Bestuurslid stichting MESIS/METAS
- Lid raad van advies NVVK
- Lid erkenningscommissie Movisie maatschappelijke ondersteuning, participatie en veiligheid
- Lid commissie Pianoo (ondersteuning aanbestedingsprocedures sociaal domein)
- Ambassadeur Quit 500
- Ambassadeur Jupuu

Nadja.jungmann@socialforce.nl

Nadja.jungmann@hu.nl

06- 29 22 99 77