

Stress-sensitief werken

Kinderarmoede

- Zorgen over dagelijkse bestedingen
- Veel spanningen thuis
- Directieve opvoedstijlen
- Weinig stabiliteit en zekerheid
- Onveilige buurten waar weinig te doen is
- Weinig contact met steunende volwassenen
- Moeite om mee te komen op school



Rapportcijfer voor het leven

Geen armoede 7,5

Wel armoede 6,6

Wel armoede en problemen 5,5

Doorwerking geldzorgen



*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

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

Wat is stress?



Stress is geen psychische aandoening!

- Ons stress-systeem wordt geactiveerd als er meer van ons gevraagd wordt dan we aankunnen, als we grote onzekerheden ervaren die beangstigend zijn etc.
- Stress is een particuliere ervaring die bij chronische aanwezigheid door kan werken op ons functioneren

Huiselijk geweld



28 januari 2021 04:15 | Laatste update: 1 uur geleden

Kinderen bellen of chatten tijdens de tweede lockdown vaker met de Kindertelefoon over emotionele problemen als eenzaamheid, depressie en suïcidale gedachten dan tijdens de eerste lockdown. Ook blijft het aantal meldingen over huiselijk geweld stijgen, meldt de Kindertelefoon donderdag op basis van gevoerde chat- en telefoongesprekken.



Tijdens lockdown meer slachtoffers van kindermishandeling

06 januari 2021

Het aantal slachtoffers van kindermishandeling is tijdens de eerste lockdown hoger geschat ten opzichte van een periode zonder lockdown. Dit komt met name door een toename in het aantal slachtoffers van emotionele verwaarlozing, waaronder verwaarlozing van het onderwijs en het getuige zijn van huiselijk geweld. Vooral gezinnen met kinderen over wie al zorgen bestonden lijken kwetsbaar.



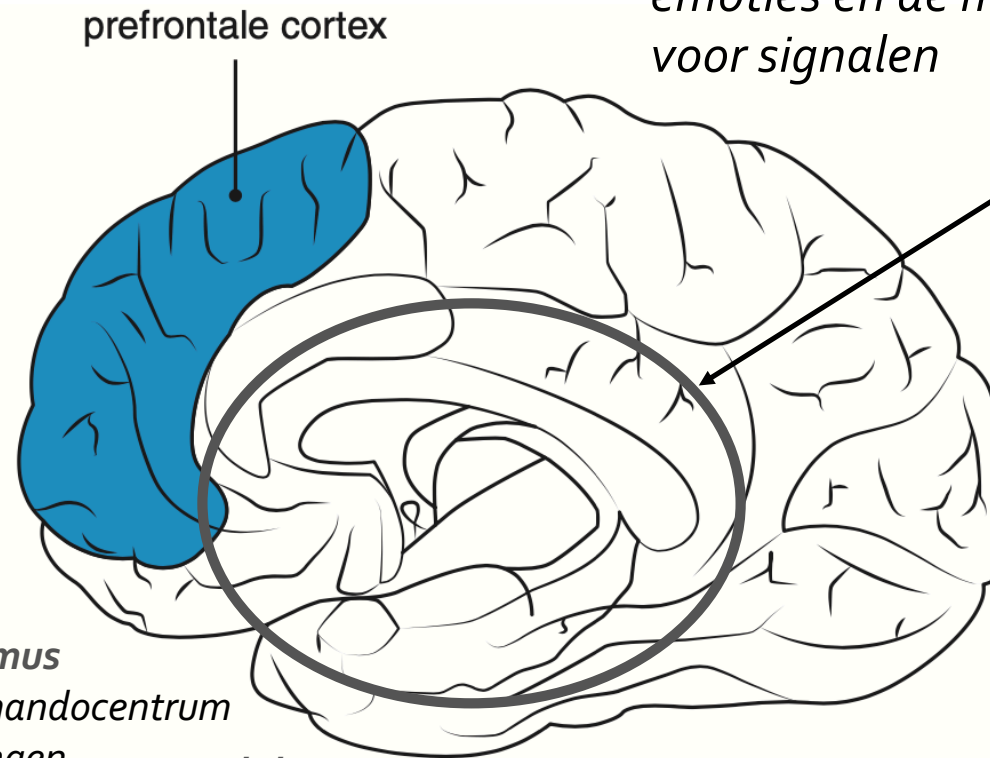
Aanhoudende stress



- Een substantiële groep inwoners leeft in stress
- 15 a 25 procent inwoners ervaart hevige stress
- Relatie tussen laag inkomen en stress
 - Goed rondkomen: 13 procent stress
 - Grote moeite rondkomen: 56 procent stress
 - Biomarkers bevestigen de zelfrapportage

Geldzorgen activeren ons stress- systeem

Limbisch systeem
Hoofdkwartier van onze
emoties en de meldkamer
voor signalen



Hypothalamus
Soort commandocentrum
in actie brengen
stress respons

Amygdala
Verwerking signalen
Scan veilig of
niet veilig

Hippocampus
Remt aanmaak
stresshormonen

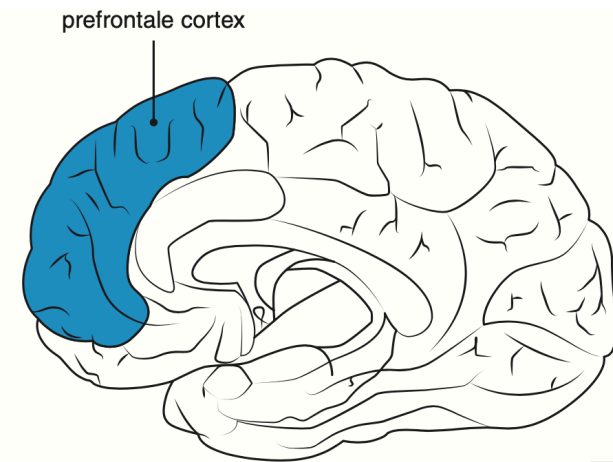
Executieve functies

Denkfuncties

- Plannen
- Organiseren
- Tijdmanagement
- Werkgeheugen
- Metacognitie

Regulatiefuncties

- Verleidingen weerstaan
- Emoties beheersen
- In actie komen
- Aandacht vasthouden
- Flexibel zijn
- Doorzettingsvermogen



Niet-lukkers

In alles trekt stress door: Ruzie thuis krijgen met de kinderen, omdat je gewoon niet meer kan luisteren naar wat ze te zeggen hebben



Je zit gewoon in een overlevingsstand. Dus je bent bezig om de dag door te komen. En je bent echt niet bezig met 'Wat zal ik morgen eens gaan doen met mijn kinderen'

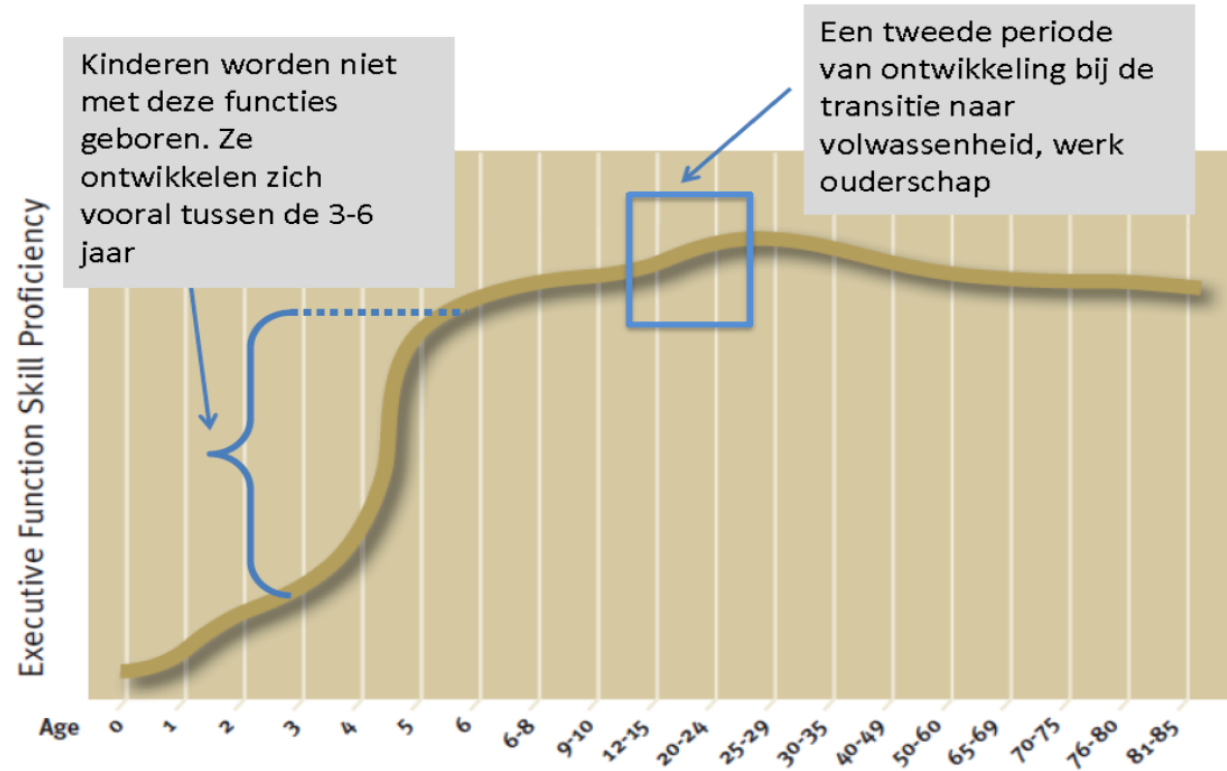
Ik durf niet eens mijn e-mail meer te openen, ik krijg alleen maar incasso's. Ik kan gewoon niks meer, ik heb moeite met slapen. En dan zit ik daar. En alleen maar denken en denken, ik kan niet stoppen met denken, ik wil stoppen met denken, maar het lukt niet. Overal waar ik ben blijf ik denken, denken, ik kan niet meer stoppen.

Cognitieve impact

Doorwerking aanhoudende stress

- Gedreven door korte termijn belangen en directe beloningen
- Minder goed in staat om problemen te analyseren, opties te verkennen en prioriteiten te stellen
- Minder ontvankelijk voor advies en hulp (wantrouwender)
- Minder goed in staat om positieve intenties om te zetten in actie
- Meer moeite om zaken goed te organiseren en overzicht te houden
- Minder goed in leren en in zaken onthouden
- Ongenuanceerder (iemand is voor of tegen je/ voorstel is goed of slecht)
- Minder gevoelig voor feitelijke informatie
- Vooral aandacht voor eigen belang

Ontwikkeling levens- vaardigheden



Kinderen worden niet met deze functies geboren. Ze ontwikkelen zich vooral tussen de 3-6 jaar

Een tweede periode van ontwikkeling bij de transitie naar volwassenheid, werk ouderschap

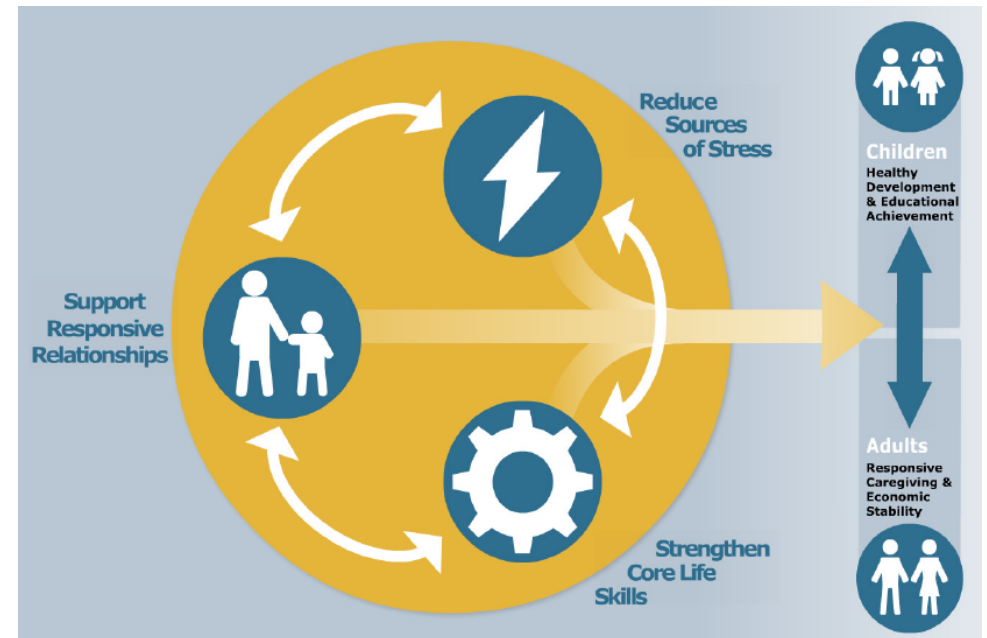
(Overgenomen van Harvard Center on the Developing Child, 2011)

Drie principes om intergenerationele armoede te doorbreken

- Ondersteun positieve/ hechte relatie ouder en kind
- Versterk levensvaardigheden (executieve functies)
- Verminder bronnen van stress in het leven van deze gezinnen



HARVARD UNIVERSITY



Bron: Center on the Developing Child at Harvard University (2017).
Three Principles to Improve Outcomes for Children and Families. <http://www.developingchild.harvard.edu>

Stress-sensitief werken

- 1. Geen stress toevoegen in de dienstverlening**
 - Bv aandacht voor de inrichting van ontmoetingsruimten, formulieren etc
- 2. Voorzien in psycho-educatie**
 - Toelichten hoe stress doorwerkt (levert grotere interesse in samenwerking op)
- 3. Helpende instrumenten en tools**
 - Lange termijn doelen ontwaren, korte termijn actie ondersteunen
- 4. Gidsende interactie**
 - Methodische gespreksvoering: bewezen effectieve empathische en activerende technieken
- 5. Geldrust**
 - Corrigeren beslagvrije voet, toeslagen etc

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

Opbrengsten

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.

Opbrengsten

Minnesota

Re-integratie aanpak gericht op volwassenen

1. Cliënten komen vaker op afspraken
2. Samenwerking cliënt–professional is verbeterd
3. Ook zeer moeilijk te bewegen cliënten behalen doelen

Connecticut

Twee generatie-aanpak gericht op moeders en kinderen

1. > 15 uur betaald werk (15% -> 39% na zes maanden)
2. Grotere interventietrouw (78 vs 30 procent)
3. Afname depressieve gevoelens (-76%) en ervaren stress (-67%)
4. Verbeteringen op executief functioneren

1 Geen stress toevoegen



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

Jeugdgezondheidszorg



Jeugdgezondheidszorg



Opbrengsten

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

2 Psycho- educatie

De impact van zorgen en stress

Zorgen en stress werken bij iedereen anders uit. Op deze plaat staan voorbeelden van wat zorgen en stress met je kunnen doen. Naast deze voorbeelden zijn er ook nog allerlei andere veel voorkomende reacties.



2 Psycho- educatie

Door de stress heb ik bij het oplossen van mijn financiële problemen vooral last van:

1 _____

2 _____

3 _____



Door deze dingen te doen gaat het mij beter lukken om mijn financiële problemen aan te pakken:

1 _____

2 _____

3 _____



3 Instrumenten

Theory of change

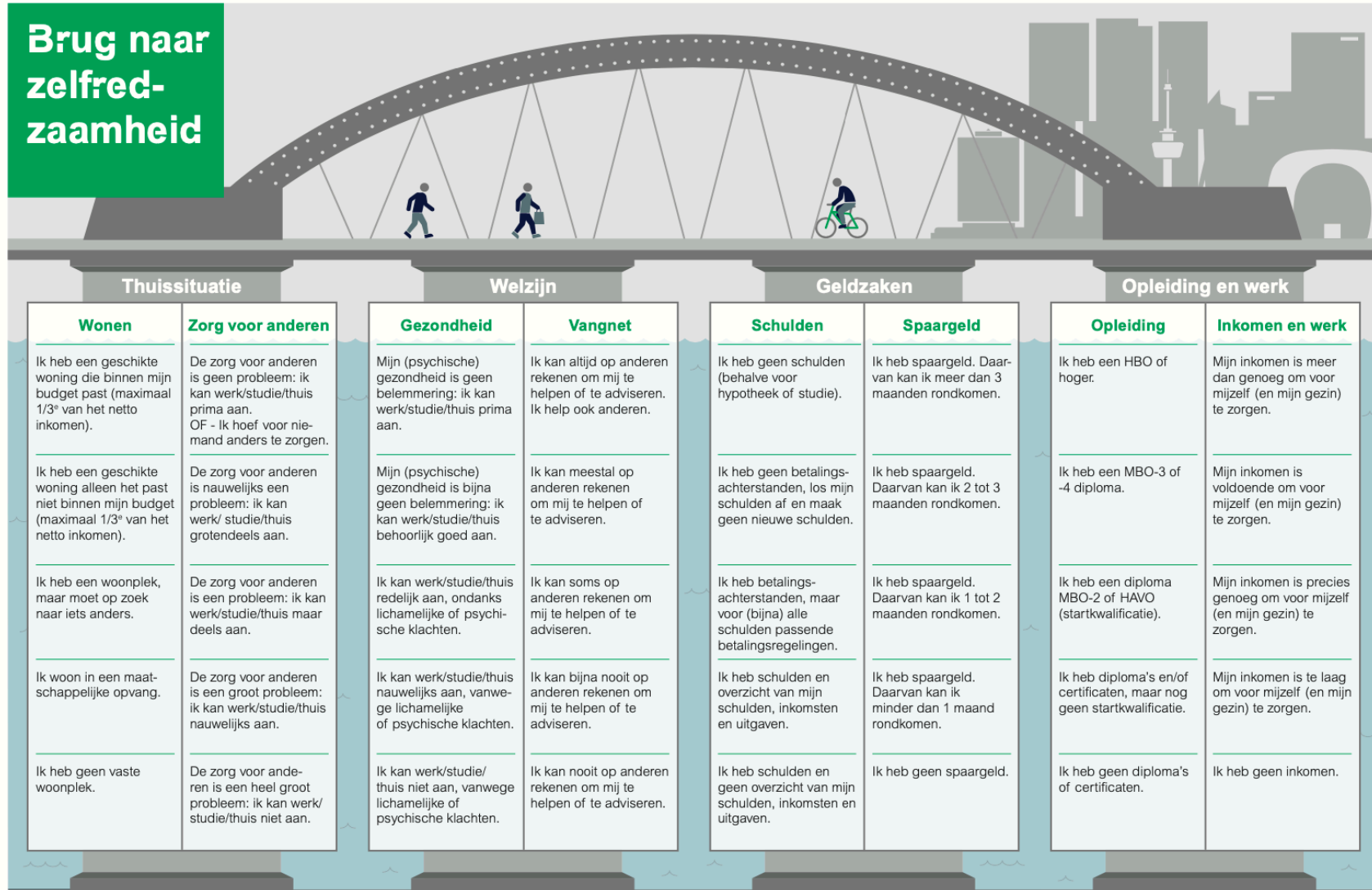
- Cliënten leren en verbeteren alleen/met name als zij werken aan zelfgekozen betekenisvolle (lange termijn) doelen
- Het is niet een tekort aan motivatie dat werken aan een duurzame verbetering in de weg staat maar een tekort aan zelfregulatie

Instrumenten

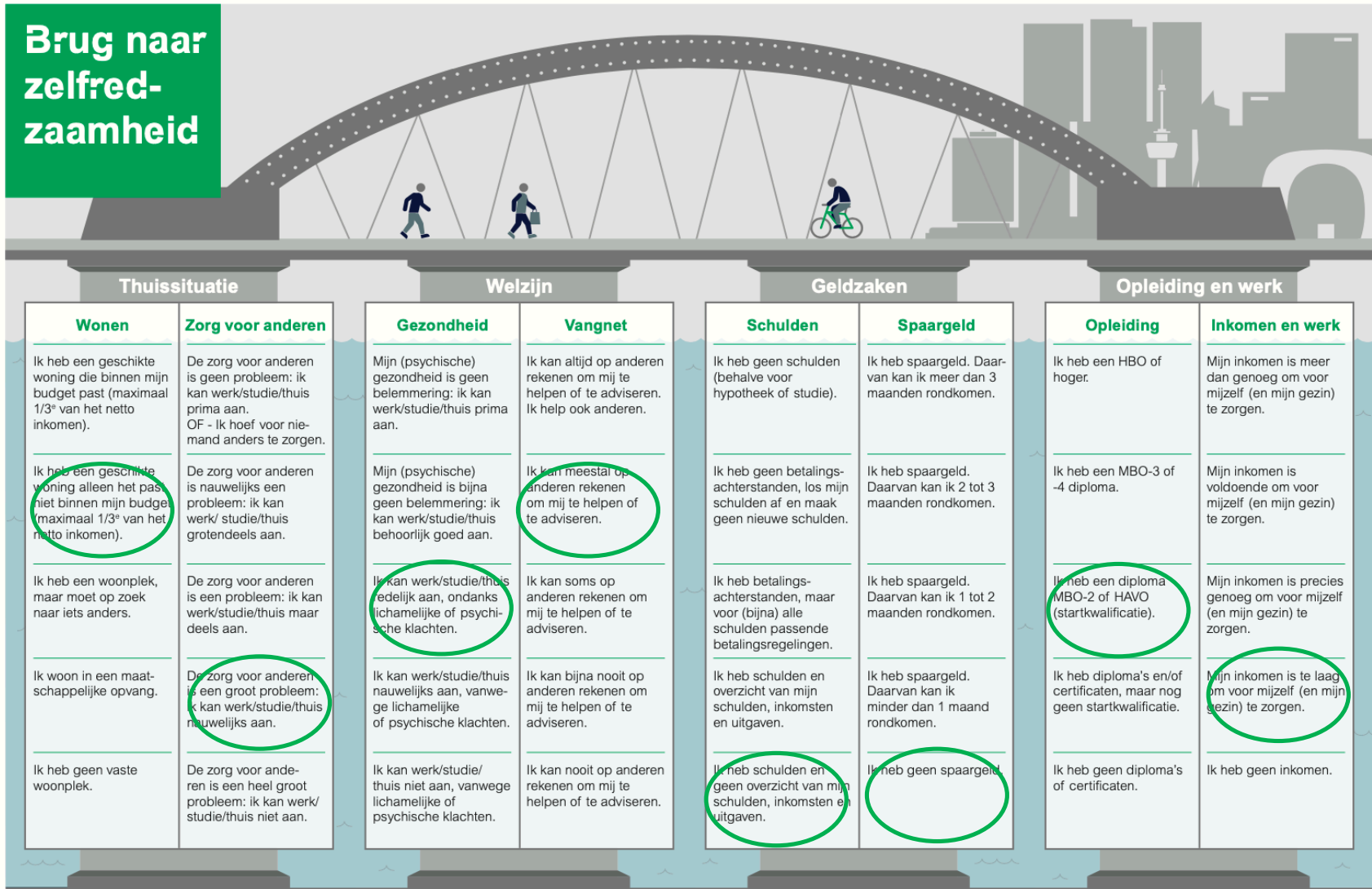
1. Bepalen doelen
2. maken plannen
3. monitoren voortgang



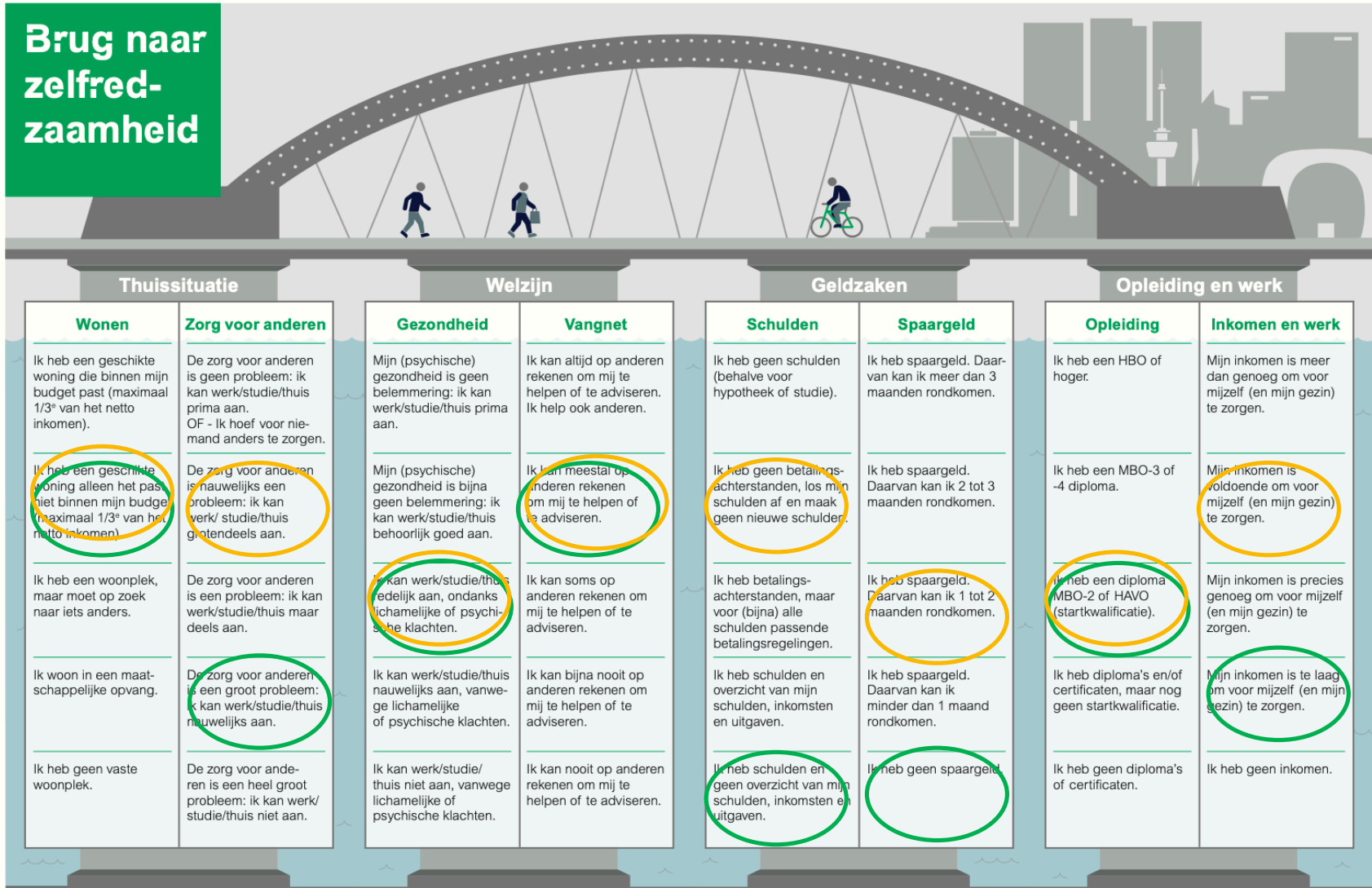
Brug naar zelfredzaamheid



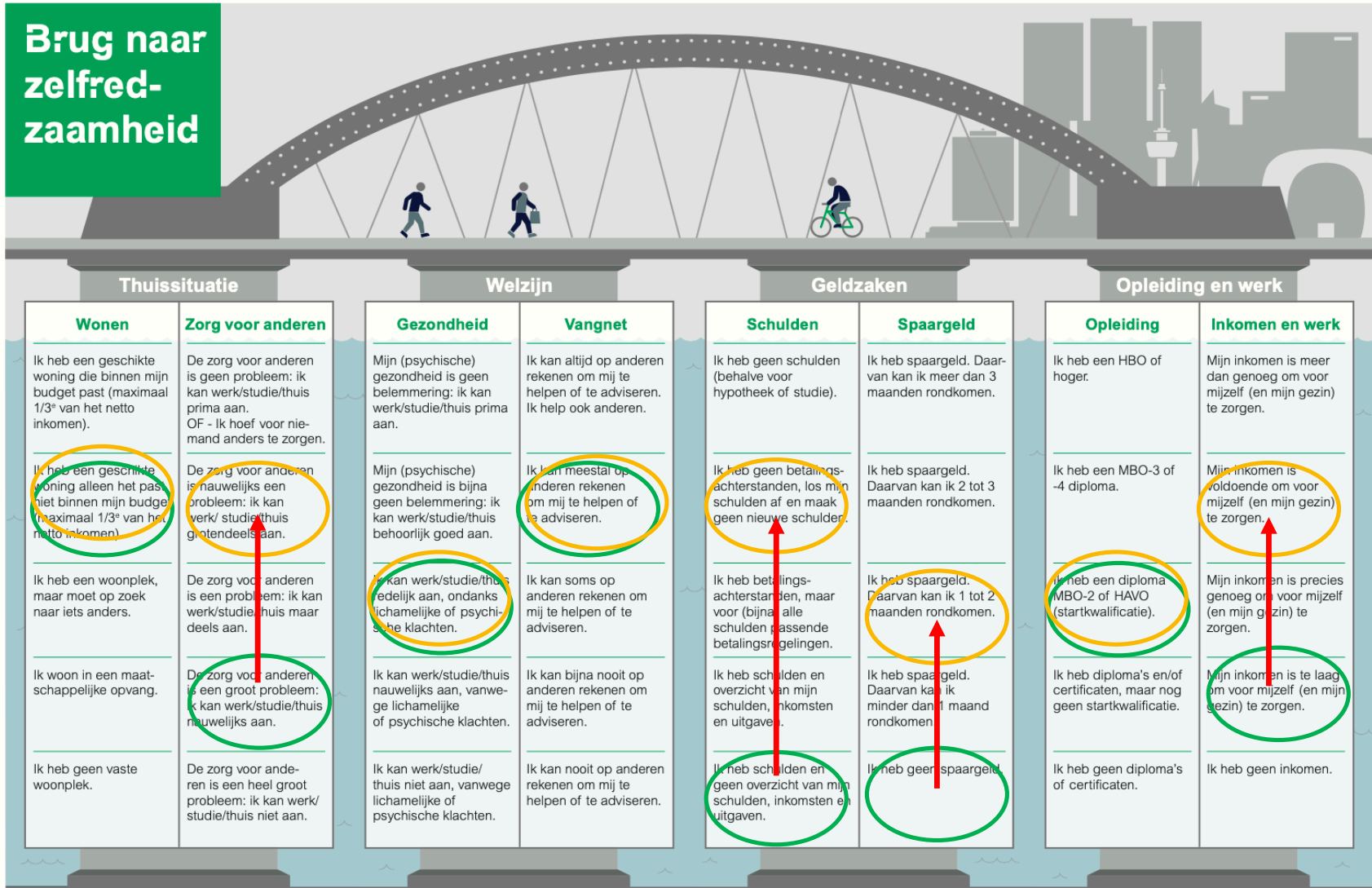
Brug naar zelfredzaamheid



Brug naar zelfredzaamheid



Brug naar zelfredzaamheid



STEPPING STONES TO SUCCESS

MY NAME

DATE

 / /

MY COACH

1 Where do you feel you and your family currently are in these Life Areas? (FILL IN A CIRCLE IN EACH PATHWAY ROW)

		AREA OF SIGNIFICANT NEED	AREA OF NEED	STABLE, BUT COULD IMPROVE	THRIVING	
HOUSING ▶	My family doesn't have housing.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	We have stable and safe housing.
DEPENDENT CARE ▶	We have no child care.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	We have reliable child care and a reliable back up plan.
TRANSPORTATION ▶	We have no transportation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	We have reliable transportation and a back up plan.
PERSONAL WELL-BEING ▶	My personal well-being needs my attention.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I am doing well and am fully able to work.
FAMILY WELL-BEING ▶	Family challenges interfere with my progress.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	My family is doing well and supports me.
SOCIAL SUPPORT ▶	I have no social support or my network is not supportive.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I have consistent and effective social support.
FINANCIAL HEALTH ▶	My income is not enough to cover my basic living expenses.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	My income is stable, I am current on my bills, I have money for saving or spending.
LEGAL ▶	I work certain jobs or I have lost jobs because of my legal issues.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I have no current legal issues.
EDUCATION/TRAINING ▶	I don't have a high school diploma, OED or entry-level certificate.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I have a degree or industry recognized certificate(s) in a high demand occupation.
JOB SEARCH/SKILLS ▶	I don't know where to find work, the jobs I apply for don't hire me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I am being invited to interviews and/or I have been offered a job.
EMPLOYMENT ▶	I am working in a survival job that I don't like or I am not working.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I love my job!

2 What is your overall stress level right now? (FILL IN A CIRCLE)

I am VERY stressed!

I am not stressed at all.

3 What is going on in your life that you want your coach to know about?

4 Is there something specific that you want to talk about during this meeting with your coach?

5 Do we need to update any of your information? (Example: address, phone number, email, employment, etc.)

My Bridge of Strength

MY NAME _____

COMPLETED DATE ____ / ____ / ____

CASE # _____

FAMILY STABILITY	Housing	My family has no housing	I am living in temporary housing, unsafe housing, or am at risk of losing housing	I have stable and safe housing that is subsidized	I have stable and safe unsubsidized housing	Strengths:
	Dependent Care	I have no child care	I have child care but it is not reliable	I have reliable child care but no backup	I have reliable child care and backup	Strengths:
	Transportation	I have transportation options but they are not reliable		I have reliable transportation but no backup	I have reliable transportation and backup	Strengths:
WELL-BEING	Health	Health concerns prevent my employment	Health concerns often affect my employment	Health concerns sometimes affect my employment	No health concerns affect my employment	Strengths:
	Children's Behavior	Behavior prevents my employment	Behavior often affects my employment	Behavior sometimes affects my employment	Behavior does not limit my employment	Strengths:
	Social Support	I have no social support; my network is draining or destructive	I have a limited social support network with few positive influences	I have generally reliable social support that is growing	I have consistent and effective social support and/or a leadership role in the community	Strengths:
EDUCATION	Education	I have no high school diploma, GED, or entry-level certificate	I am attending high school, GED, entry-level certificate classes, or other training	I have a high school diploma, GED, or entry-level certificate or a post secondary certificate	I have at least an AA degree or higher	Strengths:
FINANCIAL AND LEGAL	Financial	My income is not enough to cover my basic living expenses	My income is sometimes enough to cover my basic living expenses	My income is stable , I am current on my bills but I don't have money for saving or spending	My income is stable , I am current on my bills, I have money for saving or spending	Strengths:
	Legal	I work certain jobs , or I have lost jobs because of my legal issues	My legal issues take me away from work some times	My legal issues are not work related and do not take work time	I have no current legal issues	Strengths:
EMPLOYMENT	Workplace Skills	I need to work on my workplace skills in order to obtain employment	My workplace skills often interfere with my employability	My workplace skills support my employability	My strong workplace skills enhance my employability and support career advancement	Strengths:

*Workplace skills include, but are not limited to, decision making, communication, conflict resolution, problem solving, anger management, time management, crisis management, planfulness, relationship skills, prioritizing, grooming, and other capabilities that facilitate job performance.

My Bridge is adapted from the Crittenton Women's Union Bridge To Self-Sufficiency and the Minnesota DHS Employability Measures.

Analyseren zelfregulatie

- Flexibiliteit:** *Ik pas me makkelijk aan als een situatie verandert*
- Taakinitiatie:** *Ik doe wat ik zeg, zonder vertraging en laat het er niet bij zitten*
- Responsinhibitie:** *Ik denk voor ik spreek*
- Emotionele controle:** *Ik doet wat ik moet doen ook als ik gefrustreerd ben*
- Focus:** *Ik blijf werken tot het werk af is*
- Timemanagement:** *Ik kan goed inschatten hoe lang het duurt om iets te doen*

Uitkomst vormt basis coaching

Sterk beschikbaar

- Flexibiliteit
- Metacognitie
- Taakinitiatie

Gemiddeld beschikbaar

- Organisatie
- Timemanagement
- Planning en prioriteren
- Werkgeheugen



Matig beschikbaar

- Emotionele controle
- Focus
- Doel oriëntatie
- Responsinhibitie

Mijn Doel Actie Plan

Brugpijler: Wonen Zorg voor anderen Gezondheid Vangnet
 Opleiding Dagingvulling Schulden Inkomen

Wat ik wil bereiken is:

En dat wil ik bereiken omdat:

	Acties	Deadline	Behaald op	Niet behaald
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Naam en handtekening medewerker:

Naam en handtekening deelnemer:

Datum:

GPDR/R

Goal/plan/do/review/revise

MY ACTION PLAN

Name _____ Today's Date _____ Review Date _____

MY GOAL

**WHY IT IS
IMPORTANT
TO ME**

STEPS I'M TAKING TO REACH MY GOAL

<i>What will I do?</i>	<i>When will I do it?</i>	<i>Things I need to take with me</i>	<i>Where I'll go + how I'll get there</i>

POTHoles & DETOURS

<i>What might get in the way?</i>	<i>How will I respond?</i>

New Haven MOMS

SAMPLE SMART GOAL WORKSHEET

Date: _____

Used for both SMART Goal setting and in subsequent check-ins on SMART Goal progression.

Participant name _____ Coach name _____

Three Executive Skills strengths _____

Three Executive Skills struggles _____

My SMART Goal today/this week is _____

I will **start** my SMART goal by: (Day/Date/Time) _____

STEPS I NEED TO TAKE TO ACHIEVE MY GOAL	PLANNED COMPLETION DATE & TIME	STARTED!	COMPLETED!
1.			
2.			
3.			

I will know I accomplish my SMART goal when I _____

This week's SMART goal helps me move forward towards my long-term goal of:

- Education Parenting Employment Financial Stability Legal
- Transportation Health Spirituality Relationships Housing
- Community Engagement

What might get in the way of my SMART goal? _____

If that happens I plan to _____

How important is this goal to me?

Not important at all Somewhat important Very important

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

How confident am I that I can achieve my SMART Goal?

Not confident Somewhat confident Very confident

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Our next coaching session to check in on my SMART Goal is _____

Participant signature _____ Coach signature _____

3 Beloningen

- Als mensen bij de dag leven
- Moeite hebben om in actie te komen
- Moeite hebben om door te zetten
- Vooral aandacht hebben voor daar waar ze een tekort aan hebben
- Soms niet bewegen vanwege financiële drempels



Dan kan het mensen helpen als gedrag dat belangrijk is om **lange termijn doelen te halen wordt beloond**

4 Gidsende gespreksvoering



"Mensen raken doorgaans veel beter gemotiveerd door de beweegredenen die zij zèlf hebben ontdekt en uitgesproken, dan door de redenen die anderen opsommen".

Blaise Pascal, 17e eeuwse filosoof



Mensen luisteren naar zichzelf om te begrijpen wat zij vinden
(Lind et al 2014)

'Terwijl ik mezelf hoor praten, leer ik wat ik geloof en dat klinkt overtuigend omdat ik het zelf gezegd heb...'
(zelfperceptietheorie)

Gidsende gespreksvoering

Professional adviseert over schuldhulpverlening

'Het beleid van de gemeente is dat een auto die niet nodig is voor woon-werkverkeer verkocht moet worden'

Cliënt

Maar die auto kan echt niet weg hoor!!

Professional

'.....'



9 juli 2020

5 Geldrust

- Check of beslagvrije voet goed is berekend
- Check of er gebruik wordt gemaakt van toeslagen
- Check of aangifte inkomstenbelasting afgelopen vijf jaar plaatsvond
- Check of er gebruik wordt gemaakt van minimaregelingen
- Check of.....



Huishoudboekje

- Ondersteuning om vaste lasten tijdig te betalen
- Een buffer van 1.200,-
- Het huishoudboekje maakt deel uit van een breder programma van de gemeente Utrecht gericht op het terugdringen van schulden. Binnen dit programma is er bijvoorbeeld ook een direct telefoonnummer en directe Whats app lijn
- <https://www.youtube.com/watch?v=oycdoVeR7lc>



Uitwerking



Leestips

Weten is nog geen doen

Rapport van de WRR over de wijze waarop ons doenvermogen onder druk komt te staan als we te lang leven in een dynamiek van te grote stress.

<https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Impact van armoede op kinderen

In deze TED lezing legt Kimberly Noble uit hoe een laag inkomen kan doorwerken op de breinontwikkeling van kinderen.

https://www.ted.com/talks/kimberly_noble_how_does_income_affect_childhood_brain_development

Diverse publicaties van Harvard

Het Center on the developing child is een onderdeel van Harvard University. Zij houden zich onder meer bezig met de vraag welke wissel armoede op kinderen en volwassenen trekt en wat dit betekent voor de aanpak van armoede. Er zijn op hun site diverse relevante rapporten te vinden. <https://developingchild.harvard.edu/>

<https://developingchild.harvard.edu/resources/the-brain-architects-podcast-brain-architecture-laying-the-foundation/>

Leestips

Mobility Mentoring

Rapport over de manier waarop het sociaal werk in de VS omgaat met de doorwerking van aanhoudende geldstress. In dit rapport is uitgewerkt hoe er ook in de Nederlandse hulp- en dienstverlening meer rekening kan worden gehouden met de negatieve doorwerking van aanhoudende geldstress.

<https://www.platform31.nl/publicaties/mobility-mentoring>

De eindjes aan elkaar knopen, update

Handboek voor iedereen die samenwerkt met mensen met financiële problemen. In deze publicatie is toegelicht hoe geldstress doorwerkt op gedrag. Daarnaast bevat het rapport uitleg hoe het systeem van schuldhulpverlening werkt, wat er van bewindvoerders verwacht mag worden en wat er te doen valt bij achterstanden bij de verschillende schuldeisers. Ook bevat dit handboek twee hoofdstukken over gespreksvoering. Daarin wordt ingegaan op gesprekstechnieken om mensen met financiële problemen te motiveren.

<https://www.platform31.nl/publicaties/vernieuwde-editie-de-eindjes-aan-elkaar-knopen>

Using brain science to design new pathways out of poverty

Rapport over de manier waarop er in de VS vorm wordt gegeven aan stress-sensitieve dienstverlening.

<https://s3.amazonaws.com/empath-website/pdf/Research-UsingBrainScienceDesignPathwaysPoverty-0114.pdf>

Leestips

Luistertip podcast

Podcast over breinontwikkeling bij kinderen

<https://developingchild.harvard.edu/collective-change/communicating-the-science/the-brain-architects-podcast/>

Werkwijzer gespreksvoering

In deze werkwijzer is uitgewerkt hoe je in gesprek kan met mensen met financiële problemen.

<https://www.financieelgezondewerknemers.nl/bibliotheek/Rapporten/werkwijzer-gespreksvoering.pdf>

Stress-sensitief werken in het sociaal domein

Dit boek biedt professionals, vrijwilligers, managers en beleidsmedewerkers handvatten in het vormgeven van stress-sensitief werken. Het is onder meer te bestellen op de site van de bohm stafleu <https://www.bsl.nl/shop/stress-sensitief-werken-in-het-sociaal-domein-9789036824323.html>

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)
- Ambassadeur Quit 500
- Ambassadeur Jupuu
- Nadja.jungmann@hu.nl | 06- 29 22 99 77
- www.schuldenenincasso.nl