



Stress-sensitieve dienstverlening in de praktijk

NADJA JUNGMANN

De weg uit schulden (en naar werk)...

Is vaak niet eenvoudig:

- ❑ Complex, veel verschillende stappen
- ❑ Lange termijn doel
- ❑ Niet altijd duidelijk wat (in)effectief is
- ❑ Obstakels, tegenslagen,
- ❑ Stress, frustratie, twijfelen aan jezelf



Motivatie cruciaal!

+ **Zelfregulatie cruciaal!**
Jezelf motiveren, jezelf aanzetten tot actie, je emoties controleren, bijsturen, en volhouden/doorzetten

Het ABC van motivatie

De mens heeft drie psychologische basisbehoeften:

1. Autonomie

2. Betrokkenheid

3. Competentie



Het ABC in klantcontact

Autonomie	Betrokkenheid	Competentie
<p>Keuzen bieden Neemt u zelf contact op met de schuldhulpverlening of zal ik dat voor u doen?</p>	<p>Normaliseren Ik spreek meer mensen die niet precies weten hoe ze een CV maken</p>	<p>Creëren heldere taakverdeling Mijn rol is om de regels van XX uit te leggen, u te helpen bij het zoeken naar werk maar ook om bij te houden of u zich aan de afspraken houdt</p>
<p>Informeel na toestemming Mag ik u iets vertellen over...?</p>	<p>Refereren aan de groep Veel mensen zien op tegen een budgetcursus, maar als ze ontdekken wat ze er leren vinden ze het doorgaans heel nuttig.</p>	<p>Beginnen bij wat de ander al weet Wat weet u van de regels die XX hanteert bij het incasseren van een achterstand?</p>
<p>Invloed geven op gespreksagenda Wat wilt u in dit gesprek in ieder geval bespreken?</p>	<p>Compassie tonen Een uitkering aanvragen is best een hele stap, zeker als er dan ook het nodige van u gevraagd wordt.</p>	<p>Complimenten geven U solliciteert ook op banen waar u niet veel zin in heeft</p>
<p>Benadrukken van keuzevrijheid Uiteindelijk bepaalt u natuurlijk zelf of u.....</p>	<p>Coping vragen U heeft best veel op uw bordje. Hoe houdt u dat vol?</p>	<p>Regels uitleggen Het beleid van de schuldhulpverlening schrijft voor dat....</p>
<p>Ruimte geven Ik overval u hiermee. U kunt er ook nog even over nadenken</p>		

Motivatie

“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...’

Ontlocken van verandertaal

Onze vraag is bepalend voor wat de ander gaat zeggen.....

Hoe komt het dat
je nog zoveel
moet doen?

Wat levert het je
op als je nu even
flink gas geeft?

Ik moest de
afgelopen weken
veel werken

Misschien haal ik
m'n tentamen dan
nog wel





Even oefenen.....

Je licht een klant voor dat een auto die niet nodig is voor woon-werkverkeer in het kader van een traject schuldhulpverlening de deur uit moet. De klant zegt:

'Ik wil op van alles bezuinigen maar die auto kan echt niet weg!'

Welke vraag stel je?

Natuurlijk bepaal je zelf of je de auto al dan niet weg doet. Mag ik eens met je nadenken. Welke risico's loop je als je er geen schuldregeling wordt getroffen?

Even oefenen.....

Je hebt een klant met medische problemen die naar de dokter zou gaan. Als je hem weer spreekt vraag je wat de dokter zei. Je krijgt als antwoord:

'Ik ben niet geweest.

Welke vraag stel je?

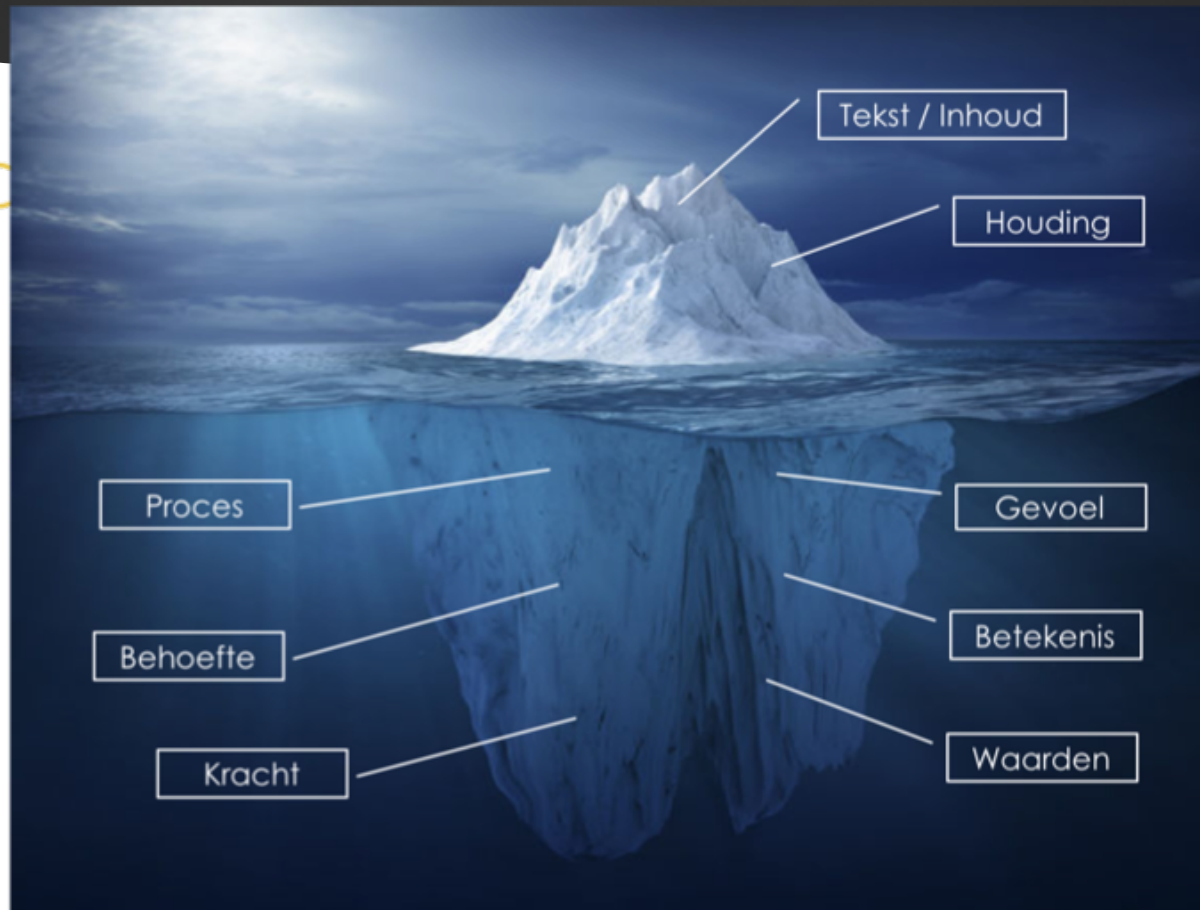
Daar was vast een goede reden voor. Hoe denk je je klachten nu te gaan oplossen?

Reflecteren

- ▶ Verifiëren boodschap klant (wat zegt, voelt, bedoelt, denkt de ander?)
- ▶ Onder water luisteren / Ondertitelen
- ▶ Stellend, niet vragend. Stem gaat naar beneden. In jij- of u-vorm, niet in ik-vorm
- ▶ Functie:
 - ▶ Laten zien dat er geluisterd wordt om te begrijpen
 - ▶ Bewust maken en daarmee aanzetten tot nuanceren of verhelderen
 - ▶ Sturen (aandragen van nieuwe betekenissen)
 - ▶ Beperken weerstand



Onder water luisteren



Even oefenen

- ▶ 60 euro weekgeld?! Moet ik soms uit stelen?
- ▶ Jij hebt makkelijk praten met je goede baan!
- ▶ Vind jij dat dan redelijk dat ik m'n auto weg moet doen?
- ▶

Dr Nadja Jungmann

- ▶ Adviseur en trainer Social Force
- ▶ Lector Schulden & Incasso Hogeschool Utrecht
- ▶ Bestuurslid stichting MESIS/METAS
- ▶ Lid raad van advies NVVK
- ▶ Ontwikkelaar MESIB
- ▶ Lid erkenningscommissie Movisie maatschappelijke ondersteuning, participatie en veiligheid
- ▶ Lid commissie Pianoo (ondersteuning aanbestedingsprocedures)

