

Insteek workshop: als iemand ineens aan de deur staat, kan heel snel weerstand ontstaan. Iemand komt bv in pak, met een enorme stapel papieren onder de arm, gaat recht op het doel af (taakgericht).

Sommige mensen reageren positief (er staat tenslotte iemand voor je neus die je kan helpen met je **probleem**), *vanuit onze perceptie*, maar veel mensen schieten ook in de weerstand. Er zitten heel veel emoties onder waardoor heel snel weerstand ontstaat.

Ergens weten mensen wel dat er ergens een probleem ontstaat, maar ze steken liever hun kop in het zand. Negatieve uiting. Steken liever = steken.

Wat levert vroegsignalering op:

Vroegsignalering is dé manier om te voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie.

Het helpt maatschappelijke kosten voor schuldhulpverlening te verminderen en zorgt ervoor dat schuldeisers hun geld eerder krijgen.

Wat moet je?

Waar bemoei je je mee?

Hoeho hebben jullie mijn gegevens, is mijn privacy niet belangrijk?

Waarom moet ik een ambtenaar serieus nemen die armoedebeleid maakt voor een bepaalde wijk en nog nooit in die wijk is geweest?

Ik ben niet zielig.

Opzet:

Oefening van ca. 5 minuten meteen aan het begin om te ervaren wat het doet als je in de stress zit.

Zet de maanden van het jaar in alfabetische volgorde

Daarna introductie:

Waarom deze oefening?

Om te ervaren wat het doet als je in de stress zit.

Wat is stress?

Stress betekent spanning of druk. Stress is niet per definitie ongezond. Je hebt een bepaalde mate van stress nodig om goed te kunnen functioneren. Als de stress te lang duurt of heel heftig is, dan is er sprake van ongezonde stress.

Gezonde stress is de spanning die je voelt voor een examen, optreden, sollicitatiegesprek of andere spannende gebeurtenis. Stress zorgt ervoor dat je extra alert kunt reageren en geconcentreerd kunt werken. Zodra de spannende gebeurtenis voorbij is, neemt de spanning weer af.

Onderzoek toont aan dat mensen onder invloed van chronische stress, veroorzaakt door bijvoorbeeld schaarste, de volgende kenmerken vertonen:

- Invloed op iemands cognitief functioneren. Het vermogen van de hersenen om informatie te nemen, te verwerken, te begrijpen en toe te passen.
- Emoties en korte termijn verlangens zijn leidend
- Gevoel van chaos en verlies van grip
- Moeite met leren en onthouden van informatie
- Zwart-wit denken en oordelen: minder gevoelig voor feitelijke informatie
- Wantrouwen
- Inertie: mensen hebben moeite positieve intentie om te zetten in actie
- Schaamte en vermijdingsgedrag
- Eenzaamheid en isolement: **het gevoel er niet toe te doen**
- Verlies van perspectief

Hulp zoeken bij instanties doe je dus niet. Je vraagt hulp in je eigen netwerk die een vergelijkbare achtergrond hebben. Daardoor krijg je soms onjuiste informatie: bijvoorbeeld dat je kinderen worden weggehaald als je naar een buurtteam gaat.

Ik ben Neeltje en ervaringskenner. Van de een op de andere dag.

Zo voelde het.

Scheiding, koeienschuur, caravan, jongetje van 4, crisis, belastingaanslagen, zzp'er, regels, wetten, oordelen, bedrijf opheffen??, etc. Uiteindelijk zelf aangeklopt voor gesprek, maar belandde in een bureaucratische molen, geen keuze wanneer ik op gesprek kon, ik wilde geen post maar een mail, maar "zo

werken wij nu eenmaal”, etc. Autonomie weg, geen betrokkenheid en niet uitgegaan van mijn eigen competenties.

Autonomie (A):

Dit is de behoefte aan een gevoel van keuze en vrijheid in handelen, denken en voelen. Mensen voelen zich autonoom als ze aan het roer van hun eigen leven staan en het idee hebben zelf beslissingen te nemen, in plaats van te handelen vanuit druk of verplichting.

Verbondenheid (B, van Betrokkenheid/Belonging):

Dit is het verlangen om een connectie te voelen met anderen en deel uit te maken van een groep. Een gevoel van gewaardeerd worden en wederzijds respect zijn hierbij essentieel.

Competentie (C):

Dit is de behoefte om je bekwaam te voelen en effectief te zijn in je omgeving. Het gaat om het gevoel dat je gewenste doelen kunt bereiken en uitdagingen succesvol kunt aangaan.

Om meer mensen met beginnende schulden te helpen moeten gemeenten **investeren in persoonlijk contact**. Tegelijkertijd nemen veel mensen met een beginnende schuld geen hulp aan. Hoe overtuig en help je dan mensen die (nog) niet geholpen willen worden?

Daarom is het cruciaal dat gemeenten **met name investeren in persoonlijk contact met mensen**.

Er moet vertrouwen ontstaan

Want alleen door persoonlijk contact kan je vertrouwen opbouwen. Het is moeilijk om je bloot te geven bij een anoniem persoon.

En het is spannend of eng om naar iemand te bellen die je niet kent. Bij vroegsignalering moet **vertrouwen** ontstaan.

Hoe meer iemand ervaart dat een hulpverlener ook een mens is, die vanuit het menszijn luistert. Hoe veiliger en makkelijker het voor iemand is om hulp aan te nemen, of contact te zoeken."

Als iemand een betalingsachterstand niet als probleem ervaart, moet je het ook niet zo noemen.

Het gaat er niet om wat jij als buitenstaander weet

Daar komt bij dat veel mensen hun situatie positiever inschatten dan die in werkelijkheid is.

Dan is het belangrijk om je juist in hun leefwereld te verplaatsen.

Als iemand een betalingsachterstand niet als probleem ervaart, moet je het ook niet zo noemen. Ga dus altijd uit van hoe de persoon met wie je praat kijkt naar dingen. Ook als je zelf al meer weet. Het gaat er namelijk niet om wat jij als buitenstaander zelf weet. Het gaat erom wat de persoon die je wil helpen weet. Wat die persoon denkt, en wat die persoon ervaart."

Geduld hebben

Persoonlijk contact is ook belangrijk omdat het hebben van een schuld of betalingsachterstand ook persoonlijk is voor mensen. Iets dat schuldeisers, organisaties of hulpverleners kunnen vergeten. Maar het kan voor iemand met een schuld een extra drempel zijn om geen hulp of contact te zoeken.

Mensen zijn vaak bang dat de gemeente een schuld hen persoonlijk aanrekenent. Daarbij is het vaak helemaal niet natuurlijk of logisch om hulp te zoeken.

Hulp zoeken betekent vaak toegeven dat je iets niet kan, of dat iets niet lukt. Dat is slecht voor je eigenwaarde en voor je zelfvertrouwen. Dus dat probeer je zo lang mogelijk zelf op te lossen."

Als hulpverlener ben je niet degene die bepaalt wat iemand nodig heeft. Dat doet die persoon zelf.

Inzicht en overzicht geven

Dat betekent ook dat je **nooit boven, maar juist naast iemand moet gaan staan**. Een belangrijk onderdeel van deze manier van stress-sensitief werken.

De persoon die je wil helpen heeft altijd de regie.

Zolang iemand die stap niet wil nemen, neemt hij die stap niet. Als hulpverlener ben je niet degene die bepaalt wat iemand nodig heeft. Dat doet die persoon zelf. Wat je wel kan doen is overzicht en inzicht geven in de situatie, en iemand keuzes of opties geven die kunnen helpen.

Want juist het verliezen van de regie is drempel voor mensen om hulp of contact te zoeken. Het idee dat iemand anders bepaalt wat jij kan missen, of wat jouw prioriteiten zijn, maakt dat mensen het spannend vinden om te bellen.

Hoe duidelijker het voor iemand is dat jij wil helpen met het zoeken naar een oplossing die bij hen past, hoe makkelijker het voor iemand wordt om contact te zoeken.

Stel geen waarom vragen.

‘Waarom’-vragen als ‘Waarom ben je de afspraak vergeten?’ of ‘Waarom accepteer je geen schuldhulpverlening?’ zijn daarbij niet behulpzaam, omdat ze de cliënt voor een zoveelste keer laten merken dat ze iets niet juist gedaan hebben, en dat leidt tot stress.

Verder is uit de literatuur bekend dat mensen die stress ervaren geneigd zijn eerder ‘nee’ te zeggen (Jungmann, 2019). Vermijd daarom dus deze negatieve benadering.

Vraag niet uit

Leg niet op wat iemand moet doen

Focus niet alleen op financiële component

Stel geen limieten

Het is ook goed je te realiseren dat je altijd op pad gaat met eigen kaders en opvattingen. “Als je een tuinpad op loop met vuilnis in de tuin, denk ik daar waarschijnlijk ook iets bij. Wees je er bewust van dat je ook uitstraalt wat je denkt. Voor degene die de deur open doet is het net zo onbekend.

Als iemand vreselijk hoest, kan je daar vanalles van vinden.

Huisdieren

Flatscreens

Roken

Drinken

Impulsieve aankopen (alleen mensen met weining geld?)

Reflectief luisteren:

Beredeneerd gissen: je benoemt iets wat de ander vertelt in jouw eigen woorden. Soms benoem je wat nog niet gezegd is, maar wat je wel vermoedt.

Je toont diepgaand begrip wanneer je de emotie, het verlangen, de bedoeling of de waarden van de ander kunt benoemen.

Statement: je stem gaat aan het einde van de zin omlaag. Het is dus geen vraag.

Neutraal: je benoemt de boodschap van de ander. Als je daar wat van vindt, laat je dat niet merken. Je kiest woorden waarin de ander zich herkent.

Kernachtig: je benoemt kernachtig wat de boodschap van de ander is, zoals jij die hebt opgepikt. Je vermijdt onnodige inleidingen zoals 'Ik hoor je zeggen dat...' of 'Ik begrijp dat je...'.

Na een reflectie:

Stilte: na de reflectie geef je de ander de gelegenheid om te reageren. Je voegt er dus niet meteen een nieuwe vraag aan toe.

Opnieuw reflecteren: als de ander na jouw reflectie nog zaken toevoegt, of corrigeert, kun je blijven reflecteren.

Doorvragen: als je een bevestigend 'ja precies' krijgt, zou je verder kunnen gaan met een nieuwe vraag. Of eventueel een nieuwe reflectie waarmee je een ander aspect benoemt.

Je zegt dat er mogelijk deurwaarders op de stoep komen staan, maar volgens mij zal het zo'n vaart niet lopen.

"Je denkt dat jouw problemen nog niet zo ernstig zijn"

Het is zeker zo dat ik schuld heb, maar iedereen heeft toch schulden. In mijn situatie met mijn gezin horen schulden erbij.

"Je vindt schulden hebben normaal en hebt alles nog goed in de hand of Je ervaart zelf nog geen problemen en tegelijkertijd lopen je schulden op"

Je maakt een vervolgspraak om het hier verder over te hebben om te kijken wat nodig is. En vraagt hem in ieder geval alvast alle post op één stapel te leggen. Je belt een week later om tien uur 's ochtends aan, maar Jan doet niet open. Je besluit hem te bellen.

“Het valt je momenteel zo zwaar dat je moeite hebt om de dag te beginnen.”

Lies, een vrouw van middelbare leeftijd, heeft door een nare scheiding een inkomensterugval. Zij weet niet goed hoe zij rond moet komen: haar man deed altijd de financiën. Ze voelt zich diepongelukkig en is erg depressief. Dit compenseert ze door geld uit te geven. Onlangs heeft ze toch weer nieuwe kleding gekocht voor haar zoon, weliswaar op de markt dus niet voor heel veel geld, maar wel met geld dat ze eigenlijk niet heeft.

‘Het kopen van kleren doet jou je problemen even vergeten. Ook vermindert dit jouw schuldgevoel naar je zoon toe. Het is mooi dat je een manier hebt gevonden om je beter te voelen, maar het maakt het ook lastig, omdat het je veel geld kost. Wat zou jou kunnen helpen om beter in je vel te zitten, zodat dat niet meer nodig is?’

Yasmin zou zich melden bij de Voedselbank. Dit is vorige week geregeld. Maar zij heeft dit niet gedaan, met als gevolg dat ze nu geen brood op de plank heeft. Wat zeg je?

‘Het is blijkbaar zo druk in je hoofd dat het je te veel was.’

Deurwaarders mogen helemaal niet zoveel meenemen als ze boedelbeslag leggen. Dat staat in de wet

“Je bent goed geïnformeerd en weet hoe de vork in de steel zit”

Ik snap niet waar u zich zo druk over maakt. Over een tijdje ben ik weer aan het werk en dan is het probleem zo weer opgelost.

“Je vindt dat ik me onterecht zorgen maak”

Soms zou ik minder willen roken. Ik weet gewoon hoe slecht het voor me is. Ik krijg het steeds benauwder. Maar het lukt me gewoon niet. Ik heb het al zo vaak geprobeerd, maar iedere keer houd ik het weer niet vol.

Aan de ene kant wil je heel graag stoppen, en er is ook iets wat het heel moeilijk voor je maakt.

Je wordt er moedeloos van dat het steeds weer niet lukt.

Je bent op zoek naar een manier waarop het wel gaat lukken.

Mogelijke beginzinnen

Je baalt ervan dat...

Je bent blij omdat...

Het (...) maakt jou angstig.

Je bent bang om...

Je voelt je onzeker als...

Je wordt er boos van als...

Het liefst zou je...

Je wilt graag...

Je had liever gezien dat ...

Je voelt de behoefte om...

Je verlangt ernaar om...

Dus wat je eigenlijk wilt is...

Het komt er op neer dat je...

Jouw doel is...

Je vindt dat

Aan de ene kant..., en aan de andere kant...

Je wilt graag..., en tegelijkertijd...

Je zou misschien..., maar je wilt ook...

Het is voor jou lastig kiezen tussen ... en ...