

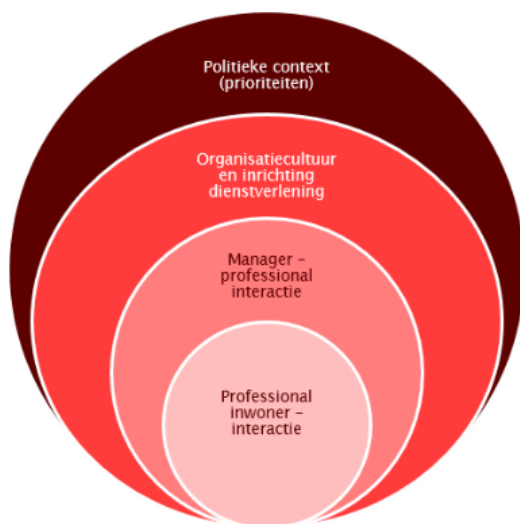
Wat is stress-sensitief werken?

Een **methodische** benaderingswijze die erop gericht is om inwoners die in een dynamiek van **chronische** (geld)stress leven te ondersteunen bij het zo **zelfredzaam en duurzaam** mogelijk bereiken van voor hen belangrijke **doelen** op het gebied van werk en participatie.

Waarom stress-sensitief werken?

We willen dat inwoners zich gezien en gehoord voelen, weten waar ze op mogen rekenen en wat er van hen verwacht wordt. Veel mensen die aankloppen bij Werk en Inkomen, doen dit als gevolg van een life-event dat hen veel stress oplevert. Als een inwoner veel en blijvende stress heeft, vraagt dat om een benadering met aandacht voor duurzame oplossingen. Chronische stress heeft namelijk een negatief effect op het denk- en doenvermogen van mensen. Dit ontstaat door een hormonale reactie in het brein, waar iemand zelf niks aan kan doen. Daardoor wordt het lastig voor mensen om korte- en langetermijndoelen na te streven. Het resultaat hiervan is dat iemand (tijdelijk) minder zelfredzaam is. Om iemand weer meer zelfredzaam te krijgen is het van belang dat er in gespreksvoering en in de inrichting van de dienstverlening rekening wordt gehouden met het verminderde denk- en doenvermogen.

Stress-sensitief werken vraagt dus om een andere interactie tussen professionals en inwoners. Maar ook om een andere interactie tussen managers en professionals en een andere inrichting van het dienstverleningsproces. En vind altijd plaats in een politieke context, zie figuur 1. Een verdere uitwerking van de eerste drie niveaus vind je in bijgevoegde methodiekkarten.



Figuur 1. De vier niveaus die invloed hebben op stress-sensitief werken

Wat helpt bij mensen met chronische stress?

In onze benadering bedienen we inwoners op hun psychologische basisbehoeften; autonomie, betrokkenheid en competentie. Mensen komen namelijk makkelijker in beweging als:

- ze daar zelf voor kunnen kiezen (autonomie)
- ze zich gehoord voelen en het gevoel hebben ergens bij te horen (betrokkenheid)
- ze vertrouwen hebben in dat het gaat lukken en ze de spelregels kennen (competentie)

Bovendien voegt deze benadering geen extra stress toe. En het helpt een brein dat langere tijd is aangedaan door chronische stress te kalmeren. Een kalm of kalmer brein zorgt ervoor dat de inwoner beter kan nadenken, reguleren en leren en heeft een groter doenvermogen. Dat is cruciaal voor iemands maatschappelijke zelfredzaamheid.

Hoe bedien je iemand op diens behoefte aan autonomie?

Door inwoners het gevoel te geven dat ze zelf keuzes mogen maken zullen ze meer achter de gemaakte keuze staan. Hiermee behaal je een effectiever resultaat. Om dit te bereiken kun je onderstaande opties inzetten.

- **Bied keuzes**

Geef de inwoner keuzevrijheid in wanneer, hoe laat en indien mogelijk ook waar de afspraken plaatsvinden. Bied de inwoner binnen de kaders van het aanbod keuze.

Wanneer denkt u 'opdracht x' te kunnen doen?

Hoe wilt u contact houden? Belt u mij of bel ik u?

- **Geef invloed**

Vraag aan de inwoner wat die wil bespreken. Geef keuzevrijheid in de volgorde van wat er besproken dient te worden.

Er zijn een aantal dingen die ik graag met u wil bespreken. Maar eerst wil ik graag weten welke dingen u wilt bespreken.

- **Benadruk keuzevrijheid**

U bepaalt zelf.....

De keuze is aan jou.

- **Markeer keuzes**

Natuurlijk kan je nu..... daarmee kies je er ook voor dat.....

Wat maakt dat u daarvoor kiest?

- **Geef ruimte**

Geef de inwoner de ruimte om na te denken over de te maken keuzes.

Je kan er ook nog even over nadenken

- **Informeel gevraagd**

Wat weet u al over....? Mag ik u daar iets meer over vertellen?

Helpt het als ik u voordat we dit bespreken eerst iets vertel over.....?

Vindt u het goed als ik u daar iets meer over vertel?

Hoe bedienen je iemand op diens behoefte aan betrokkenheid?

Mensen met chronische stress ervaren vaak minder grip op hun leven, ze voelen zich vaak buitengesloten en schuldig aan hun situatie. Er is behoefte aan oordeelvrij en geïnteresseerd contact. Als ze zich gehoord voelen en het gevoel hebben ergens bij te horen/normaal te zijn, verlaagt de eventuele weerstand en komen ze makkelijker in beweging. Dit kun je bereiken door mensen te bedienen op hun behoefte aan betrokkenheid. Daarvoor kun je onderstaande opties inzetten.

- **Herhaal wat de ander zegt**

Creëer empathie door te herhalen wat de ander (onder water) zegt. Dat noemen we reflecteren.

Belangrijk is dat je jezelf erbuiten laat. Dus gebruik geen ik begrijp/ik hoor/ik zie.

U maakt zich grote zorgen over....

U had zich niet gerealiseerd dat....

U vindt het heel belangrijk dat...

- **Creëer veiligheid**

Ik wil je graag een aantal vragen stellen, je antwoorden gebruik ik alleen om.... Vanzelfsprekend is het aan jou om te bepalen op welke je antwoord geeft.

- **Normaliseer moeite en problemen**

Er zijn veel mensen die het lastig vinden om door te gaan als ze zo vaak een afwijzing krijgen.

- **Verwijs naar gedrag/voorkeuren anderen**

Wat veel mensen in uw situatie helpt is...

Mag ik u wat vertellen over wat andere mensen in uw situatie doen?

- **Erken weerstand op voorhand**

Het overvalt je misschien dat ik je bel.

Je vindt het misschien een wat lastige vraag om te beantwoorden.

- **Compassie tonen**

U staat voor een flinke opgave en dan kan het gebeuren dat.....

- **Vraag naar het perspectief van de ander**

Nu u dit zo hoort, wat betekent dat voor u?

Hoe kijkt u hiernaar?

Hoe bedienen je iemand op diens behoefte aan competentie?

Competentie is de behoefte om de context waarin iemand functioneert te begrijpen, alsmede het geloof in eigen kunnen. Dat wil zeggen: iedereen wil graag geloven dat die de opgave waar die voor staat met succes kan uitvoeren. Door mensen op deze behoefte te bedienen vergroot je het vermogen van deze mensen om aan hun doelen te werken. Daarvoor kun je onderstaande opties inzetten.

- **Geef complimenten (op inspanning, niet op resultaat)**

Je bent heel gemotiveerd om Dat laat zien dat je....

Je vindt het heel belangrijk dat....

- **Leg regels en beleid buiten jezelf**

In de Participatiewet staat...

- **Geef erkenning voor wat er wel goed ging**

U heeft al eerder met succes.....

Het is je gelukt om...

- **Creëer heldere rolverdeling**

Ik kan je uitleggen wat de regels zijn. Het is aan u om te besluiten wat u doet.

Het doel van dit gesprek is om een oplossing te zoeken voor Daarbij kan ik.....

- **Ga uit van de kennis van de ander**

Je maakt je zorgen over je financiën, wat weet je misschien over de mogelijkheden van schuldhulpverlening?

- **Ga na of informatie begrepen is**

Welke vragen heb je hier misschien nog over?