

Vragen

- Hoe kunnen we deze workshop zo nuttig mogelijk maken?
- Hoe weet je na afloop dat je er iets aan hebt gehad?
- Waar heb je last van in gesprekken met burgers?
- Hoe heb je daar last van?
- Wat wil je daarvoor in de plaats?

Hoe voorkom je dat...



- Jij al het werk doet en de burger niet(s)?
- De burger telkens maar terug blijft komen?
- De burger niet zelfredzaam wordt?



Aangeleerde hulpeloosheid

Vaarwel
blauwe
envelop.

Vrijdag 5 november
Vandaag wordt de envelop
aan u toegezonden. Het is belangrijk dat u deze
actieve uw account via Belastingdienst.nl/digitaalpunt

Belastingdienst
Eenheid belastingen en sociale zekerheid

- De samenleving wordt steeds complexer
- Herhaalde faalervaringen leiden snel tot aangeleerde hulpeloosheid:
 - 'Ik kan het toch niet'
 - 'Het is onmogelijk'
 - 'Ik geloof er niet meer in'
 - 'Wat ik ook doe, niets helpt'
 - 'Het heeft toch geen zin'



'Los jij het voor mij op?'



Schuldhelpverlening

Vaak gecombineerd met schaarste...

- Mensen gaan anders handelen bij schaarste
 - ▣ Alle aandacht gaat naar het gebrek. Minder aandacht voor andere belangrijke zaken (medicijntrouw, gezond eten, opvoeding kinderen etc)
 - ▣ Korte termijn horizon
 - ▣ Kwaliteit besluitvorming neemt af (tijdelijke daling IQ met 13 punten)
 - ▣ Mensen zien zichzelf niet meer als degene die het verschil maakt (fatalisme)



Schaarste = hyperfocus





‘Los jij het voor mij op?’

Schaarste beïnvloedt hersenontwikkeling

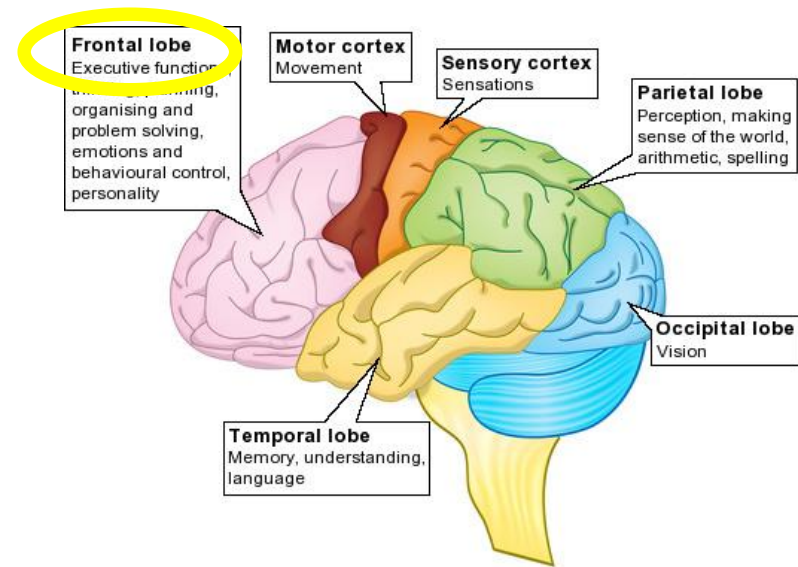
- Confrontatie met chronische stress van o.a. armoede leidt vaak tot onderontwikkelde executieve functies
 - ▣ Nodig om proactief en doelgericht te handelen

Denkfuncties

- Plannen / prioriteren
- Organiseren
- Tijdmanagement
- Werkgeheugen
- Metacognitie

Gedagsregulatiefuncties

- Inhibitie
- Emotieregulatie
- Taakinitiatie
- Flexibiliteit
- Doelgerichte vasthoudendheid
- Aanhoudende aandacht
- Stress tolerantie



Andere breinarchitectuur



- Wie met chronische stress en onzekerheid opgroeit en telkens acuut op situaties moet reageren...
 - ▣ Leert dat hij weinig invloed heeft op situatie (mindset)
 - ▣ Plant niet op lange termijn
 - ▣ Acteert op acute behoeften
 - ▣ Weegt nauwelijks alternatieve strategieën af
 - ▣ Leert niet wat hij/zij zelf belangrijk vindt

‘Los jij het voor mij op?’

**Wired for
Imprudence**

Behavioural hurdles to financial capability
and challenges for financial education



Herstelreflex



- De 'reparatiereflex' als nobele neiging
- Ongevraagd informeren en adviseren, overtuigen, waarschuwen, bestraffend toespreken, confronteren en overnemen: praten tegen ipv praten met de klant'
- Professional ziet noodzaak en belang van verandering en wil er voor zorgen dat het gebeurt
- Resultaat is weerstand of aangeleerde hulpeloosheid

Weer in contact met eigen kracht



Beperken cognitieve belasting

- Herinneringen (bijv sms-je)
- Dagkalenders
- Checklists
- Stappenplannen
- To do-lijstjes
- Vereenvoudigen procedures



Schaarste opheffen, escalatie voorkomen

□ Voorkomen escalatie

- ▣ Budgetbeheer
- ▣ Inhouden en doorbetalen



□ Verminderen schaarste

- ▣ Corrigeren beslagen
- ▣ Inkomensvoorzieningen



Het goede gesprek



- Basishouding:
 - ▣ Nieuwsgierig, respectvol, niet veroordelend, hoopvol
- Contact maken:
 - ▣ Aansluiten, normaliseren, complimenten geven, bekrachtigen
- Slimme vragen stellen
- Informeren op basis van behoefte
 - ▣ Verwachtingen, rollen, agenda's, mogelijkheden, risico's

Stimuleren groeimindset



- Informeren over het bestaan van een groeimindset
- Normaliseren (erkennen dat iets moeilijk is)
- Procescomplimenten (Goed dat je hier zo hard aan hebt gewerkt)
- Leerdoelen stellen (iets nieuws leren)
- De waarde van fouten benoemen
- Oefenen, oefenen, oefenen
- Vragen stellen:
 - ▣ Wat heb je geleerd? Wat wil je leren / bereiken?
 - ▣ Wat gaat er beter? Wat kun je beter dan vroeger?
 - ▣ Wanneer is het je eerder gelukt om zoiets te doen?
 - ▣ Waaraan zou je merken dat je er beter in wordt?

Slimme vragen stellen....



- Huidige situatie (verbeterbehoefte)
 - ▣ Waar wilt u hulp bij?
 - ▣ Wat wilt u veranderen?
 - ▣ Hoe heeft u daar last van?
- Gewenste situatie
 - ▣ Wat wilt u bereiken?
 - ▣ Wat wilt u in plaats van het probleem?
 - ▣ Wat gaat er dan beter?
 - ▣ Wat maakt dat voor u mogelijk?

Slimme vragen stellen....



- Het platform vaststellen
 - ▣ Schaalvraag (10 is gewenst, 0 = nog niets bereikt)
 - ▣ Hoe is het gelukt om op x te komen?
 - ▣ Wat heeft geholpen (en wat nog meer...)?
- Eerder succes
 - ▣ Wanneer gaat het al beter?
 - ▣ Wat heeft u al geprobeerd dat werkte?
 - ▣ Hoe is dat gelukt?
 - ▣ Wat heeft u van eerdere pogingen geleerd?

Slimme vragen stellen....



- Het eerste stapje vooruit
 - ▣ Welk idee heeft u om een stapje vooruit te zetten?
 - ▣ Wat zou je morgen al kunnen doen?
 - ▣ Hoe bouwt u voort op wat eerder werkte?
 - ▣ Waaraan zouden anderen kunnen merken dat u een stapje vooruit heeft gezet?

Even oefenen.....

Situatie: Iemand heeft vier van de vijf papieren die nodig zijn bij zich. Wat zeg je?

- Wat goed dat het je al is gelukt om deze te verzamelen!
- Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?
- Hoe zou je die vijfde ook nog kunnen regelen?
- Wat heb je daarvoor nodig?

Even oefenen.....

Situatie: Iemand is bang dat zijn situatie alleen maar verder verslechterd. Wat zeg je?

- Wat wil je in plaats daarvan?
- Schaalvraag. Hoe heb je dat bereikt?
- Wanneer ging het beter? Hoe kwam dat?
- Wat is een eerste stapje dat je kunt zetten?

Even oefenen.....

Situatie: Iemand klaagt alleen maar dat alles zo ingewikkeld is, maar onderneemt niets. Wat zeg je?

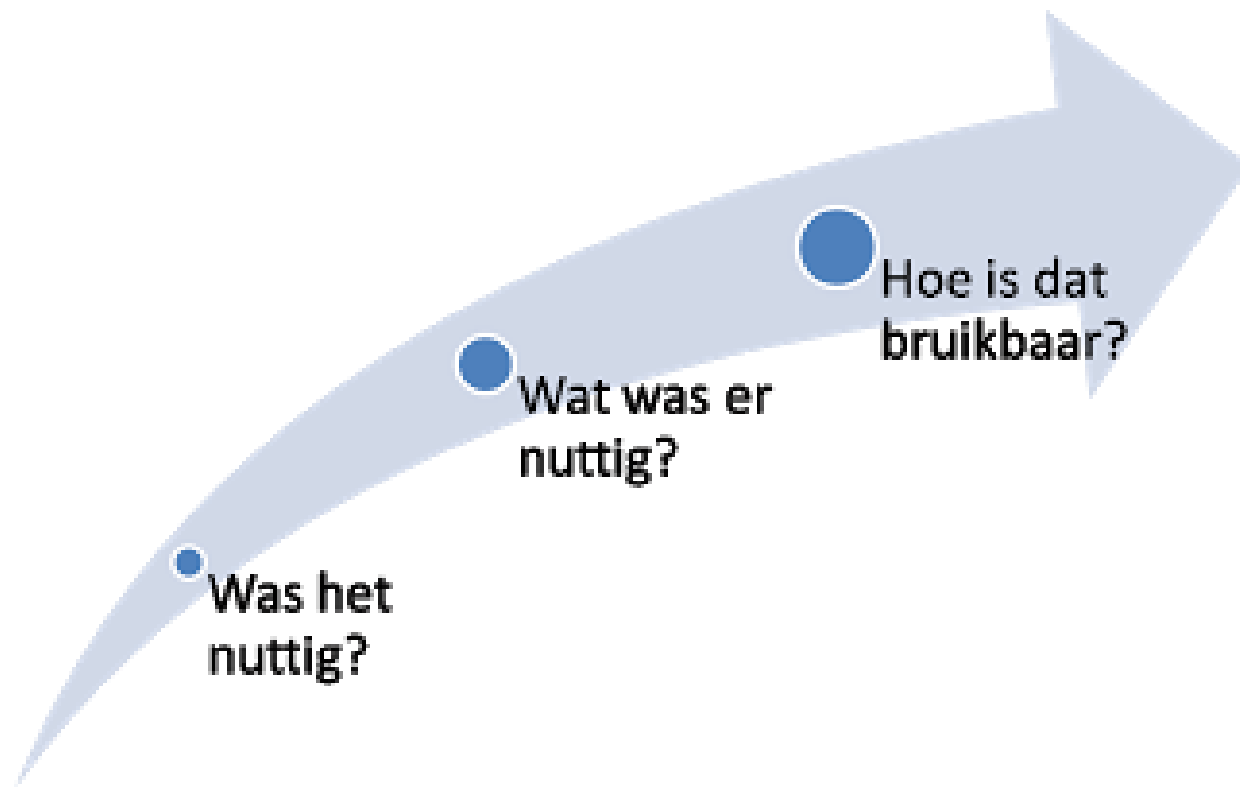
- Hoe hou je het vol?
- Wat heb je gedaan om te voorkomen dat het uit de hand loopt?
- Wat heb je wel eens overwogen maar nog nooit geprobeerd?
- Hoe kan ik het beste met je samenwerken?

Wat wil ik hier achterlaten?



- Aangeleerde hulpeloosheid is aangeleerd
- Schaarste is van grote invloed op gedrag
- Bij langdurige dynamiek verandert zelfs onze breinarchitectuur
- De herstelreflex is weinig effectief
- Aanpak korte termijn:
 - ▣ Ontlasten bandbreedte, voorkomen escalatie
- Aanpak lange termijn:
 - ▣ Opheffen schaarste en stellen van de juiste vragen die burgers weer in contact brengen met eigen kracht

Evaluatie



Contact en informatie

Peter Wesdorp

wesdorp@whatworks.nl

06-11041653

www.gildevakmanschap.nl

