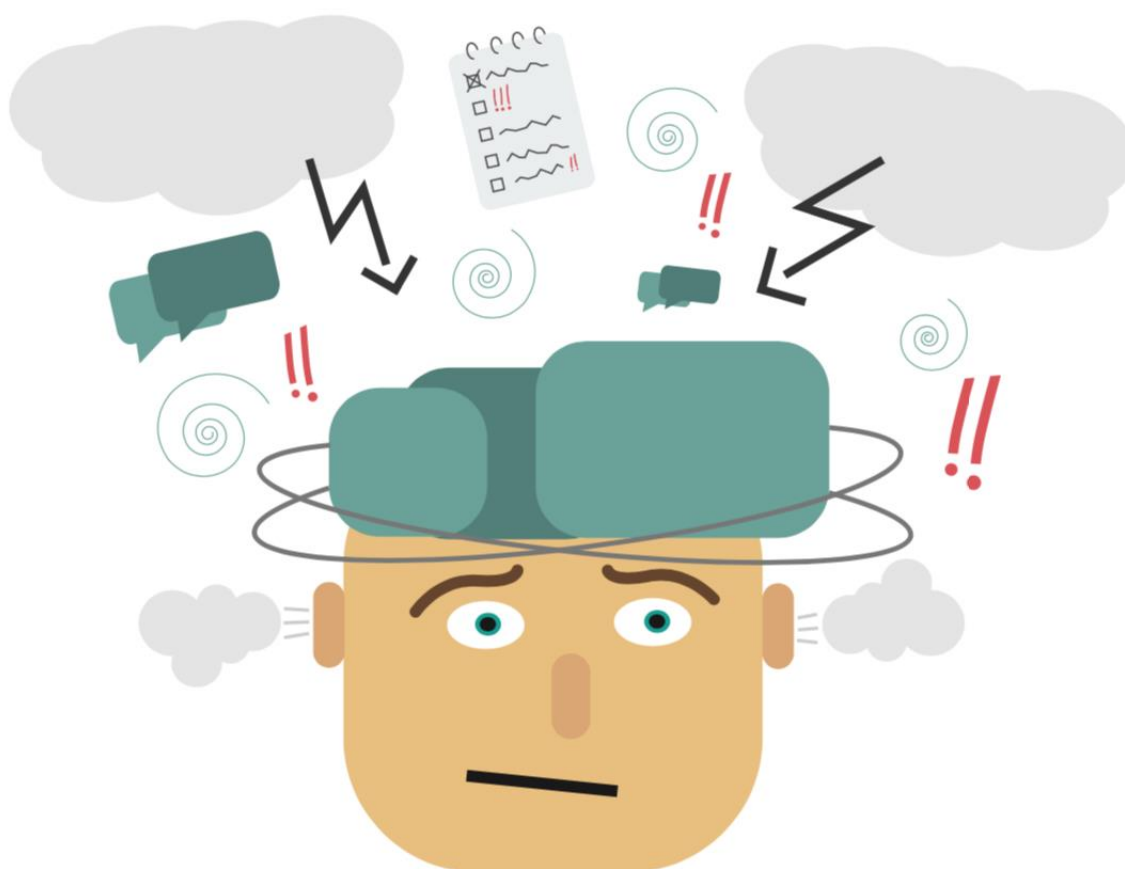


## Psycho-educatie bij de aanpak van armoede en schulden Implementatiegids voor professionals



Oktober 2019

Nadja Jungmann, lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht  
Susanne Tonnon, lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht  
Joop ten Dam, lectoraat De Gezonde Stad, Hogeschool Windesheim

Deze publicatie is tot stand gekomen in opdracht van het Vakmanschapsprogramma  
Schouder Eronder.



## Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Inleiding .....  | 1  |
| 1 Wat is de impact van chronische stress? .....                                  | 3  |
| 2 Wat is psycho-educatie? .....  | 5  |
| 2.1 Doelen en beoogd resultaat .....   | 5  |
| 2.2 Waardering van de interventie door cliënten en professionals .....           | 5  |
| 3 Hoe is psycho-educatie in te zetten bij armoede en schulden? .....             | 7  |
| Stap 1 Interesse wekken en de doorwerking van chronische stress toelichten ..... | 7  |
| Stap 2 Zelfreflectie door de cliënt op de doorwerking op het eigen gedrag .....  | 9  |
| Stap 3 Uitwerken van strategieën en hulpmiddelen .....                           | 11 |
| Stap 4 Evalueren en bijstellen van de strategieën en hulpmiddelen .....          | 13 |
| 4 Wat levert de inzet van psycho-educatie bij financiële problemen op? .....     | 14 |
| 4.1 Opbrengsten volgens cliënten .....   | 14 |
| 4.2 Opbrengsten volgens professionals .....                                      | 15 |
| 4.3 Psycho-educatie is een beloftevolle interventie .....                        | 16 |
| 5 Randvoorwaarden en tips voor implementatie .....                               | 17 |
| 5.1 Randvoorwaarden .....  | 17 |
| 5.2 Tips voor implementatie .....  | 19 |
| 6 Leestips voor professionals .....  | 21 |
| 7 Literatuur .....   | 22 |
| Bijlage 1 Praatplaat en achterzijde praatplaat .....                             | 24 |

## Inleiding

De betekenis van armoede en schulden is veel groter dan een tekort aan geld. Bij veel mensen die met schulden leven worden sociale netwerken kleiner, ontstaan er gezondheidsproblemen en gaan stress en zorgen het leven beheersen. In de afgelopen jaren kwam er veel wetenschappelijke kennis beschikbaar over de wijze waarop chronische stress kan doorwerken op gedrag. Veelvoorkomende gevolgen zijn dat we vaker dingen vergeten, meer moeite hebben om in actie te komen, wantrouwend in het leven gaan staan en meer moeite hebben om onze emoties en verlangens te reguleren. Anders verwoord komt het probleemoplossend vermogen dat we zo hard nodig hebben onder druk te staan (Babcock, 2018; Center on the Developing Child, 2016).

Om armoede en schulden aan te pakken, kunnen burgers een beroep doen op onder meer wijkteams, schuldhulpverlening of re-integratie gericht op het vinden van werk. Professionals die deze ondersteuning bieden, worstelen vaak met het gegeven dat ze samenwerken met mensen die zich niet aan de afspraken houden. Cliënten missen afspraken, leveren papieren te laat in, zijn emotioneel of juist onverschillig. Professionals voelen in deze context nog wel eens verbazing dat mensen niet bereid zijn om de concessies te doen die nodig zijn om de problematiek achter zich te laten. Cliënten met hoge schulden zijn bijvoorbeeld niet bereid om hun auto weg te doen, ook al is de auto niet nodig voor woon-werkverkeer, willen niet in beschermingsbewind of vragen telkens aan hun budgetbeheerder of ze de net gespaarde euro's mogen gebruiken voor zaken als verjaardagspartijtjes. De verschillen in gedrag nodigen professionals impliciet uit om cliënten die niet doen wat de bedoeling is in te delen in niet-willers en niet-kunners. De literatuur rondom de doorwerking van chronische stress voegt aan deze indeling een derde groep toe: de niet-lukkers. Dit zijn cliënten die wel de cognitieve mogelijkheden hebben om het leven te organiseren, maar bij wie chronische stress het leven zo ontregelt, dat het niet lukt om te doen wat nodig is om de armoede en schulden achter zich te laten.

Mensen wie het vanwege langdurige stress niet lukt om aan een oplossing te werken, kunnen baat hebben bij extra ondersteuning die gericht is op het versterken of tijdelijk vervangen van deze cognitieve capaciteiten. Psycho-educatie is zo 'n vorm van ondersteuning. Het doel van psycho-educatie is om mensen bewust te maken van de invloed die stress op hun leven heeft, zodat ze samen met hun coach op zoek kunnen gaan naar manieren om ondanks de stress te werken aan een oplossing. Deze oplossingen kunnen hele simpele strategieën zijn, zoals herinneringen in je telefoon, zodat je je afspraken niet meer vergeet. Het doel van psycho-educatie is niet in eerste instantie het wegnemen van stress bronnen, maar het beter kunnen omgaan met de stress, zodat men in het hier en nu kan werken aan een lange termijn oplossing.

In voorliggende implementatiegids is uitgewerkt hoe psycho-educatie bij financiële problemen kan worden ingezet. Er wordt beschreven uit welke stappen psycho-educatie bestaat, wat de eerste ervaringen zijn van cliënten en professionals en welke tips helpen bij implementatie. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een uitgebreidere uitwerking van de principes van psycho-educatie die te vinden is in het boek *Stress-sensitief werken* (Jungmann, Wesdorp & Madern, 2020).



Ten behoeve van de evaluatie van de interventie (Jungmann et al., 2019) zijn er interviews afgenomen met cliënten en professionals. Zij geven positieve beelden, zoals voorbeelden van een verbeterde zelfregulatie bij cliënten en een verbeterde relatie tussen professional en cliënt. Tegelijkertijd laten de resultaten zien dat psycho-educatie geen wondermiddel is. Het is een hele opgave om armoede en schulden achter je te laten. De impact verschilt van persoon tot persoon. Het gegeven dat de tijdsinzet van zowel professionals als ook cliënten beperkt is en beide groepen positief zijn, maakt psycho-educatie tot een interessante bouwsteen in stress-sensitieve aanpakken (Jungmann, Wesdorp & Madern, 2020). Dit zijn aanpakken met als uitgangspunt het besef dat chronische stress doorwerkt op gedrag. Door aan te sluiten op de doorwerking van chronische stress proberen stress-sensitieve aanpakken mensen meer grip te bieden op de taaie opgaven waar ze voor staan. Een mogelijke bijvangst van psycho-educatie is dat de aanpak volgens de professionals ook een bijdrage kan leveren aan een betere verbinding tussen cliënt en professional, wat kan bijdragen aan een betere samenwerking.

*“Toen ik de vraag stelde of ze veel stress en zorgen heeft en wat dat met haar doet ontstond er een heel mooi gesprekje. Ik werk al anderhalf jaar met deze mevrouw samen en dat gaat eigenlijk best goed. Toch vertelde ze me allerlei dingen die ik me echt niet had gerealiseerd. Ik ben daardoor milder naar haar gaan kijken. Ze voelde dat misschien ook wel, want aan het eind zei ze: ik heb nu pas het idee dat je echt aandacht voor me hebt.” (professional)*



## 1 Wat is de impact van chronische stress?

Financiële problemen worden door veel mensen als indringend en overheersend ervaren. Wie dagelijks moet puzzelen op een weekbudget en de deur niet open durft te doen uit angst voor deurwaarders komt vaak in een dynamiek van aanhoudende stress terecht. Een korte periode van stress kan ons helpen om in beweging te komen. Maar als stress lang aanhoudt en ons stress-systeem chronisch wordt aangesproken, slaat de toegevoegde waarde van stress vaak om in een last (Jungmann, Wesdorp & Madern, 2020).

Psychologen omschrijven stress als een mismatch tussen hetgeen het leven van ons vraagt en wat we aankunnen (McIntosh & Horowitz, 2018). Stress is een persoonlijke ervaring die ontstaat in de wisselwerking tussen het individu en de omgeving. Tegelijkertijd kan stress ook worden gezien als een collectief verschijnsel. Er zijn omstandigheden waarin een groot deel van een groep (chronische) stress ervaart. Financiële problemen zijn een voorbeeld van een omstandigheid die (chronische) stress in de hand werkt. Zo laat bevolkingsonderzoek van de GGD Haaglanden zien dat in die regio gemiddeld 24 procent van de bevolking hevige stress ervaart (Van der Elst, 2018). Maar ingedeeld naar de mate waarin het mensen lukt om rond te komen is een ander beeld te zien. Van de groep die goed rondkomt ervaart 13 procent hevige stress, terwijl bij de groep die met grote moeite rondkomt 56 procent hevige stress rapporteert. Dat bepaalde groepen relatief vaker (chronische) stress ervaren kan ook opgemaakt worden uit onderzoek naar biomarkers, zoals de hoeveelheid stresshormonen die mensen in hun haar hebben. Amerikaans onderzoek toont bijvoorbeeld aan dat volwassenen met een lage sociaal-economische status het stresshormoon cortisol gemiddeld in hogere hoeveelheden in hun haar hebben dan mensen in midden en hogere sociaal-economische groepen (Cohen, Doyle & Baum, 2006). Een vergelijkbaar beeld is in Nederland recent ook aangetoond bij kinderen van ouders met een lage sociaal-economische status (Vaghri et al., 2013; Ursache et al., 2017).

Stress is dus een individueel verschijnsel dat onder omstandigheden, zoals financiële problemen vaak voor kan komen. Daarbij laat onderzoek zien dat chronische belasting van het stress-systeem bij veel mensen doorwerkt in hun denken en handelen (Babcock, 2018). Zo hebben mensen met chronische stress vaker moeite om:

- Het leven goed te organiseren (lange termijn doelen stellen, plannen maken om die te behalen en vervolgens doorzetten);
- Bij beslissingen de langetermijngevolgen mee te wegen (mensen gaan vaak bij de dag leven);
- Informatie te onthouden en complexe opdrachten te volgen (bijvoorbeeld het doorlopen van een intake procedure schuldhulpverlening, waarvoor je stukken moet verzamelen, een ID moet aanvragen en een deurwaarder moet vragen om correctie van de berekening van de beslagvrije voet);
- Om te gaan met onverwachte wendingen van het leven of aanpassingen in regelgeving;
- Voldoende zelfvertrouwen en vasthoudendheid te voelen om door te zetten;
- Verlangens en behoeften die niet in het budget passen uit te stellen;



- Weer kalm te worden na ingrijpende gebeurtenissen;
- Tips en feedback aan te nemen en om te zetten in productief gedrag;
- Vast te houden aan een plan als emoties oplaaien.

Chronische stress kan er dus toe leiden dat we de functies die we nodig hebben om onze langetermijndoelen te bereiken juist in mindere mate ter beschikking hebben. Chronische stress maakt ons als het ware een slechtere variant van onszelf, waarbij we ook niet altijd door hebben dat het proces van chronische stress doorwerkt op ons functioneren.

Zie voor meer informatie hoofdstuk 6 met leestips.



## 2 Wat is psycho-educatie?

Psycho-educatie is geworteld in psychotherapie en educatie. Het is gemeengoed in velden zoals de geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg. Psycho-educatie onderscheidt zich van therapie door het doel dat ermee wordt beoogd. Therapie is gericht op het behandelen van een ziekte, aandoening of verslaving; psycho-educatie vormt daar een aanvulling op. Het richt zich op het beter begrijpen van het eigen gedrag en functioneren. Doorgaans bestaat psycho-educatie uit een combinatie van kennisoverdracht en de ontwikkeling van copingstrategieën. Het doel van psycho-educatie is enerzijds het vergroten van inzicht in de ziekte, aandoening of verslaving, en anderzijds het ontwikkelen van copingstrategieën om beter te worden in het bereiken van de eigen doelen, zoals regelmatig medicatie innemen of niet toegeven aan verlangens. Binnen het sociaal domein wordt psycho-educatie alleen in de jeugdzorg op substantiële schaal ingezet (NCJ, 2019). Daarbuiten is deze methode een vrij nieuwe aanvulling op bestaande werkwijzen.

### 2.1 Doelen en beoogd resultaat

Psycho-educatie bij de aanpak van financiële problemen is gericht op de doorwerking van chronische stress bij cliënten en heeft drie doelen:

1. Inzicht: begrijpen hoe chronische stress het bereiken van je doelen kan ondermijnen
2. Motivatie: interesse aanwakkeren in strategieën en hulpmiddelen om stressbronnen weg te nemen en, als dat op korte termijn niet mogelijk is, om beter met de stress om te gaan
3. Gedragsverandering: een groter gevoel van controle en invloed ontwikkelen en indien mogelijk minder stress ervaren

Het beoogd resultaat van psycho-educatie is dat cliënten door de toepassing van strategieën en hulpmiddelen en, waar mogelijk door het wegnemen van stress, beter in staat worden om armoede en schulden achter zich te laten.

### 2.2 Waardering van de interventie door cliënten en professionals

Cliënten rapporteren dat psycho-educatie verhelderend, normaliserend, acceptierend en activerend kan werken.

*Verhelderend:* de uitleg geeft mensen het inzicht dat de moeite die zij ervaren om hun problemen aan te pakken niet het gevolg is van motivatiegebrek, maar van de doorwerking van stress op gedrag.

*Normaliserend:* de toelichting dat je niet de enige bent die in de gegeven omstandigheden moeite heeft met plannen maken, doorzetten en het reguleren van emoties en verlangens kan steun bieden.





*Accepterend*: het inzicht dat chronische stress kan doorwerken in ons gedrag en het gevolg is van de omstandigheden, maakt dat het soms makkelijker wordt om tegenslagen te accepteren.

*Activerend*: het besef dat bijvoorbeeld je vergeetachtigheid mogelijk wordt veroorzaakt door chronische stress en dus van tijdelijke aard kan zijn, nodigt uit om maatregelen te nemen om met de stress om te gaan.

*“De uitleg, hoe het in elkaar zat. Dingen waar je last van kreeg. Ik heb wel eens van die momenten toen en toen gebeurde dat en dat kwam door stress. Van tevoren had ik nooit die koppeling kunnen maken. Heel veel duidelijkheid geeft dat.” (cliënt)*

Waardevolle nevenopbrengsten van psycho-educatie zijn dat de toepassing professionals kan voorzien van *nieuwe waardevolle informatie* en dat de inzet kan bijdragen aan een betere samenwerking met de cliënt. Zo kan een gesprek over de mate waarin iemand stress ervaart en de wijze waarop dat doorwerkt nieuwe inzichten opleveren over cliënten.

*“Ik heb psycho-educatie toegepast bij een meneer die altijd heel netjes zijn spullen aanlevert en heel gemotiveerd meewerkt. Ik had eigenlijk niet gedacht dat het veel zou opleveren maar wilde het gewoon eens proberen. Toen ik vroeg of hij veel stress en zorgen had werd hij eigenlijk meteen emotioneel. Hij had altijd heel veel sociale contacten maar spreekt inmiddels alleen zijn ouders nog. Hij had een eigen bedrijf maar is zijn geloof dat hij zijn plek in de maatschappij terugvindt ook wel kwijt. Ik had geen idee dat dit bij hem speelde en realiseerde me dat hij om het leven op te pakken echt meer nodig heeft dan alleen mijn hulp om een schuldregeling te treffen. Ik heb hem in contact gebracht met het wijkteam.” (professional)*

*Betere samenwerking* als duidelijk is dat iemand afspraken vergeet en stukken niet inlevert, omdat de dynamiek waarin iemand leeft te veel vraagt. Dit kan professionals begrip en compassie opleveren. Het nodigt uit tot samenwerken in plaats van handhaven en waarschuwen. Daarmee wordt de kans dat er stroefheid ontstaat verminderd. Een soepele samenwerking vergroot de kans dat het traject succesvol wordt afgesloten (Menger, 2018).

*“Ik ben in gesprek gegaan met een mevrouw die vaak haar afspraken niet nakomt en die ook vaak afzegt. Toen ik vertelde dat veel mensen met problematische schulden vaak ook best veel stress hebben, beaamde ze dat meteen. Ze begon te vertellen over de impact die haar vechtscheiding op haar heeft. Ik wist wel dat er in die hoek iets speelde, maar realiseerde me niet dat het zo veel impact heeft dat ze mede daardoor afspraken bij mij verzuimt. We hebben daarop besproken hoe ze kan proberen om de vechtscheiding minder door te laten werken op ons traject. Ik had zonder dit stukje psycho-educatie echt niet door dat die vechtscheiding zo belangrijk is in mijn werk met haar.” (professional)*



### 3 Hoe is psycho-educatie in te zetten bij armoede en schulden?

De interventie psycho-educatie is in te zetten als onderdeel van een overkoepelende werkwijze of methodiek. De aanpak wordt alleen ingezet bij cliënten die uit zichzelf of desgevraagd aangeven dat zij veel stress ervaren. De cliënt is dus bepalend voor de vraag of de interventie wordt toegepast. In eerste aanleg neemt de inzet van psycho-educatie een minuut of vijftien à twintig in beslag. Hoeveel tijd er vervolgens wordt besteed aan het bijstellen van uitgewerkte copingstrategieën of het uitwerken van nieuwe strategieën hangt af van de mate waarin een cliënt in het traject wordt belemmerd door stress symptomen en welke behoeften iemand heeft.

De toepassing van de interventie vindt plaats in vier stappen:

1. Interesse wekken en toelichten hoe aanhoudende stress negatief kan doorwerken op gedrag;
2. Zelfreflectie door de cliënt op de doorwerking op het eigen gedrag;
3. Uitwerken van copingstrategieën;
4. Evalueren en bijstellen van de strategieën en hulpmiddelen.

#### *Stap 1 Interesse wekken en de doorwerking van chronische stress toelichten*

De eerste stap van de interventie begint met het wekken van interesse bij de cliënt in het onderwerp chronische stress. Doel daarvan is enerzijds om te verkennen of de cliënt überhaupt stress en zorgen ervaart en dus potentieel baat kan hebben bij psycho-educatie, anderzijds om aan te voelen of de cliënt open staat voor het onderwerp. Een belangrijk uitgangspunt van de interventie is dat psycho-educatie alleen wordt ingezet als een cliënt zelf actief aangeeft dat hij of zij aanhoudende stress ervaart. Daarbij geldt een tweede belangrijk uitgangspunt, namelijk dat de interventie alleen wordt aangeboden als een cliënt erover wil praten. Psycho-educatie kan voor cliënten geen verplichte stap in een werkproces zijn. Er wordt in de context van psycho-educatie ook geen diagnose gesteld. Sociale professionals zijn geen artsen en kunnen dus ook geen diagnoses stellen. Hoofdpijn of slapeloosheid eenvoudig wegschrijven als een stressgerelateerde klacht is onverantwoord, er kan ook een andere medische oorzaak zijn. De cliënt wordt in deze context als expert beschouwd, de cliënt geeft zelf aan in hoeverre hij baat kan hebben bij psycho-educatie.

De interventie begint dus met de verkenning of de cliënt aanhoudende stress ervaart. Daartoe moet er een gespreksmoment worden gecreëerd. Een professional kan het gesprek met een open vraag beginnen. Bijvoorbeeld met de volgende openingszin:

*'Veel mensen in jouw situatie hebben zorgen en de nodige stress door alle financiële problemen. Mag ik je vragen wat deze situatie met jou doet?'*

Een gespreksmoment kan ook gecreëerd worden door een concrete aanleiding, zoals het vergeten van een afspraak of er maar niet aan toe komen om belangrijke papieren in te leveren. Dit kan bijvoorbeeld met de volgende formulering:



*'Ik werk meer samen met mensen die [improductieve gedrag benoemen waar de cliënt tegen aanloopt, zoals: afspraak vergeten, papieren niet aanleveren]. Als ik met hen in gesprek ga, dan vertellen ze me soms dat ze te veel stress en zorgen hebben om te doen wat er moet gebeuren. Mag ik eens vragen wat deze situatie met jou doet?'*

Als cliënten aangeven dat zij de nodige stress ervaren, gaat de professional verder door te vragen of hij of zij iets meer mag vertellen over de wijze waarop chronische stress kan doorwerken in ons gedrag. De professional geeft geen medische uitleg over het functioneren van ons stress-systeem, maar een beschrijving van de mogelijke doorwerkingen op gedrag. Wanneer de uitleg in termen van gedrag wordt gegeven, zoals vergeetachtigheid of een kort lontje, dan zal de uitleg voor de meeste cliënten herkenbaarder zijn dan uitleg in termen van neurologische processen. Kennis over de onderliggende neurologische processen is waardevolle achtergrondkennis voor de professional. Voor de meeste cliënten is het nuttiger om zich bewust te worden van de wijze waarop chronische stress doorwerkt op hun gedrag. Daarbij is het van belang dat professionals niet alleen aandacht besteden aan de negatieve doorwerkingen, maar ook benadrukken dat korte perioden van stress ons veel kunnen brengen. De cliënt krijgt een toelichting. Er is in deze stap dus nog geen sprake van zelfreflectie en ook niet van het uitdenken van copingstrategieën.

Professionals kunnen de toelichting geven door te vertellen hoe chronische stress doorwerkt op gedrag. Professionals kunnen ook gebruik maken van de praatplaat die ter ondersteuning van de interventie is ontwikkeld (Figuur 1). De praatplaat bevat een overzicht van veel voorkomende doorwerkingen:

- Moeite met relativeren, snel boos worden
- Ik ben vooral bezig met wat NU belangrijk is.
- Fysieke klachten zoals slapeloosheid, rugpijn, hoofdpijn, etc.
- Niet doen wat je wel van plan bent
- Het kost me moeite om problemen op te lossen.
- Onhandige beslissingen
- Moeite om oplossingen te bedenken
- Gevoel van 'Dat overkomt mij weer!'
- Veel vergeten. Ik heb chaos in mijn hoofd.
- Ik weet niet waar ik moet beginnen.
- Ik voel me continu gespannen.
- Anders, te weten.....

Figuur 1 bevat een weergave van de praatplaat. In Bijlage 1 is de praatplaat op A4-formaat opgenomen, zodat deze uitgeprint en ingezet kan worden.



## 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.



Figuur 1: Weergave van de eerste praatplaat

Het resultaat van de eerste stap is dat de cliënt voor zichzelf de vraag heeft beantwoord of hij aanhoudende stress ervaart en kennis heeft genomen van de wijze waarop chronische stress kan doorwerken op het functioneren.

### Stap 2 Zelfreflectie door de cliënt op de doorwerking op het eigen gedrag

De tweede stap van psycho-educatie vloeit doorgaans vrij soepel voort uit de eerste stap. Het doel van deze stap is om de cliënt na te laten denken over de vraag welke doorwerkingen de cliënt bij zichzelf herkent en waar hij of zij last van heeft bij het bereiken van de doelen die gesteld zijn om de armoede of schulden achter zich te laten. Ook in deze tweede stap is het van belang dat professionals zich terughoudend opstellen. Professionals stellen geen diagnose, maar nodigen cliënten uit om zichzelf de vraag te stellen: Heb ik het idee dat ik last heb van aanhoudende stress? En zo ja: Hoe werkt dat dan bij mij uit?

Ter ondersteuning bij de zelfreflectie kunnen de cliënt en de professional aan de hand van de praatplaat verkennen welke doorwerkingen de cliënt herkent. De herkende doorwerkingen kan de cliënt eventueel met pen aankruisen. De praatplaat biedt ook ruimte om doorwerkingen te bespreken die de cliënt weliswaar bij zichzelf herkent, maar die niet op de praatplaat staan. Een voordeel van de praatplaat is dat professionals de doorwerkingen niet uit hun hoofd hoeven te leren. Ze kunnen vrij makkelijk een verkennend gesprek aangaan.



Cliënten zeggen over het gebruik van de praatplaat onder meer het volgende:

*“Niemand kon het mij aanpraten. Maar nu herkende ik het zelf en kon er niet meer omheen.” (cliënt)*

*“Die praatplaat, daar had ik meteen iets aan. En ik had ook meteen het gevoel dat in mijn achterban er meerdere waren die hier iets aan hadden. Aan een persoon heb ik het laten zien en die heeft het meegenomen naar zijn huisarts. Die kon ook moeilijk praten. En die kon zo meteen laten zien: ‘Dit ben ik wel en dit ben ik niet.’” (cliënt)*

*“Het mooiste vind ik er eigenlijk aan: als je heel lang niet over jezelf gepraat hebt, dan vind je de woorden niet meer. En dan ga ik terug naar die plaat en dan denk ik: ‘Zo ga ik het benoemen.’” (cliënt)*

Professionals beschrijven de toegevoegde waarde onder meer als volgt:

*“Je krijgt meer informatie boven tafel. Mensen vertellen meer over wat er aan de hand is.” (professional)*


Bij deze stap is het van belang dat professionals een helder beeld schetsen van het doel van de zelfreflectie. Deze wordt uitgevoerd om te ontdekken op welke doorwerkingen het zinvol is om (extra) ondersteuning te organiseren. Inzicht in de doorwerking geeft een verklaring, geen vrijbrief. Het besef dat iemand door stress vaak dingen vergeet betekent niet dat de regels in bijvoorbeeld het werkproces lossier worden. Het is belangrijk dat professionals dit expliciet zeggen, zodat daar geen misverstand over kan ontstaan. Het inzicht in stress als mogelijke oorzaak van het gedrag kan wel bijdragen aan de ambitie om de doorwerking van chronische stress op het eigen gedrag te beperken. Professionals kunnen het bovenstaande bijvoorbeeld in de volgende zin verwoorden:

*‘Door na te gaan hoe stress jouw vermogen om doelen te stellen ontregelt, kan je manieren bedenken waarop je jouw doelen toch zo goed mogelijk behaalt.’*

Ter ondersteuning van de interventie is er een tweede praatplaat ontwikkeld, waarop cliënten de drie doorwerkingen op een rij kunnen zetten. Dat rijtje vormt de brug naar de derde stap, die gericht is op het uitwerken van strategieën en ondersteuning.

Figuur 2 bevat een weergave van de tweede praatplaat. In Bijlage 1 is deze op A4-formaat opgenomen. De praatplaat kan uitgedrukt worden om in te zetten.





|   |   |  |
|---|---|--|
| Door de stress heb ik bij het oplossen van mijn financiële problemen vooral last van: |   | Door deze dingen te doen gaat het mij beter lukken om mijn financiële problemen aan te pakken: |
| 1 _____   | ➔ | 1 _____  |
| 2 _____   | ➔ | 2 _____  |
| 3 _____   | ➔ | 3 _____  |

*Figuur 2: Weergave van de tweede praatplaat*

Het resultaat van stap 2 is dat de cliënt een eigen opsomming heeft gemaakt van de manieren waarop stress bij hem of haar doorwerkt en waar hij of zij last van heeft bij het bereiken van de doelen die gesteld zijn om de armoede of schulden achter zich te laten.

Cliënten verschillen in het aantal stappen die ze nodig hebben om een bepaald stress symptoom te kunnen tackelen. Het komt voor dat professionals en cliënten onderschatten hoeveel stappen nodig zijn om tot gedragsverandering te komen. In dat licht kan het handig zijn om te beginnen met één concreet stress symptoom. In een voortgangsgesprek kan dan bekeken worden of de genomen stappen voldoende waren of dat meer nodig is. Ter ondersteuning daarvan is in Bijlage 1 een variant op bovenstaande praatplaat opgenomen, waarbij er ruimte is gemaakt voor één in plaats van drie stress symptomen.

### *Stap 3 Uitwerken van strategieën en hulpmiddelen*

Het doel van de derde stap is om uit te werken bij welke copingstrategieën cliënten baat kunnen hebben bij het bereiken van hun doelen. De beste strategie is natuurlijk het wegnemen van de stressbron. Maar zeker bij armoede en schulden is dat op de korte termijn doorgaans niet haalbaar. Strategieën en hulpmiddelen kunnen gericht zijn op bijvoorbeeld het compenseren van de cognitieve doorwerking, het omgaan met de emotionele doorwerking en activiteiten die de ervaren stress reduceren. Hieronder zijn bij deze drie richtingen voorbeelden van strategieën uitgewerkt. De lijst met voorbeelden is bedoeld als inspiratie en zijn zeker niet uitputtend.

#### *Ondersteuning op cognitief functioneren*

Als cliënten last hebben van praktische doorwerkingen, zoals gebrek aan overzicht of vergeetachtigheid, kunnen er praktische strategieën worden uitgewerkt. Voorbeelden daarvan zijn het inregelen van reminders, het opstellen van implementatie-intenties of het opstellen van een stappenplan.



Reminders: Wie veel vergeet kan baat hebben bij reminders in de vorm van een agenda, alarmmeldingen op je telefoon of whatsappjes met herinneringen van professionals, familie of vrienden.

Implementatie-intenties: Een als-dan plannetje kan helpen om gedrag te automatiseren. Een cliënt die er niet toe komt om bijvoorbeeld de post te openen, kan zich bijvoorbeeld voornemen om voortaan elke zaterdagochtend samen met haar moeder de post te openen. Dergelijke als-dan plannetjes voorkomen dat mensen telkens een beslissing moeten nemen; het creëren van een gedragspatroon kan mensen helpen om handelingen te verrichten die ze normaliter zouden uitstellen.

Stappenplan: Om gedrag te sturen kan het helpen om complexe opdrachten op te delen in kleine stapjes. Door het opstellen van een stappenplan worden complexe opdrachten behapbaar.

### *Ondersteuning bij emotieregulatie*

Chronische stress kan eraan bijdragen dat we meer moeite hebben om onze emoties te reguleren. We blijven bijvoorbeeld maar piekeren, worden sneller boos of hebben na een stressvolle situatie meer moeite om weer rustig te worden. Als cliënten last hebben van dit soort doorwerkingen, dan kan het helpen om te werken aan bijvoorbeeld aanvaarding, vermijding of cognitieve herbeoordeling.

Aanvaarding: Als het leven steeds overhooplijgt en je telkens emotioneel bent, dan kan je de neiging hebben om daartegen te gaan vechten. Door te aanvaarden dat het leven in deze periode meer vraagt dan je aankan, kan rust geven. In de psychologie wordt deze methode in het kader van Acceptance and Commitment Therapy (ACT) ingezet.

Vermijding: Als duidelijk is wat stress met je doet, kan het helpen om na te denken hoe je de stressbron kunt vermijden.

Cognitieve herbeoordeling: Wat we emotioneel ervaren wordt ingegeven door hoe we een situatie beleven. Als we maar lang genoeg stress ervaren gaan we soms situaties die niet per se heel stressvol hoeven zijn wel zo ervaren. Door de stressvolle situaties nog eens goed te beoordelen op ernst kan een cliënt de situatie soms herbeoordelen en daardoor de ervaren stress reduceren. Cognitieve herbeoordeling is geworteld in de cognitieve gedragstherapie.



### *Activiteiten om het stressniveau te verlagen*

Een derde manier om minder last te hebben van stress is door activiteiten te verrichten die ervaren stress kunnen reduceren. Voorbeelden van activiteiten die daaraan kunnen bijdragen zijn: wandelen, muziek luisteren, gezelschap opzoeken, slapen, mindfulness en ontspanningsoefeningen.

Het resultaat van stap 3 is dat de cliënt strategieën heeft bedacht waarvan hij of zij gelooft dat ze steun kunnen geven bij het bereiken van de gestelde doelen.

### *Stap 4 Evalueren en bijstellen van de strategieën en hulpmiddelen*

Het doel van de vierde stap is om te beoordelen of de uitgedachte strategieën opleveren wat ermee werd beoogd. De strategieën die in de derde stap worden uitgewerkt zijn een middel om mensen weer meer grip te geven op wat er van hen wordt verwacht, op hun functioneren en op hun stressbeleving. In de vierde stap bespreekt de professional met de cliënt of het gelukt is om de bedachte strategieën in te zetten en of er bijstelling nodig is. Hoe vaak het gesprek over de opbrengsten van de strategieën tijdens een traject wordt gevoerd hangt af van de behoeften van de cliënt en wat er in diens leven gebeurt.

Zo vertelde een professional tijdens de ontwikkeling van de interventie dat een van zijn cliënten als strategie had bedacht om afspraken in een agenda op te schrijven. Daarmee wilde ze voorkomen dat ze afspraken zou vergeten. De eerstvolgende keer dat ze een afspraak hadden, was de betreffende mevrouw niet thuis. Toen hij haar de dag daarop aan de telefoon kreeg zei ze tegen hem dat ze de afspraken nu wel opschrijft, maar dat ze vergeet om in haar agenda te kijken. In het daaropvolgende gesprek bedacht ze dat ze een briefje op de koelkast zou hangen om elke dag in de ochtend even in de agenda te kijken. Vanaf dat moment lukte het een stuk beter om geen afspraken meer te missen.

Een cliënt vertelde in een evaluatiegesprek over de opbrengst van ademhalingsoefeningen in een situatie met haar gescheiden ouders het volgende:

*“Gisteren tijdens het gesprek met mijn moeder [heb ik de ademhalingsstechniek gebruikt]. Eerst zei mijn vader: ‘Je kunt alles zeggen!’ En dat deed ik ook: ‘Jij kon niet met haar omgaan, maar jij kon weg. Het is nu twintig keer zo erg en ik kan nog steeds niet weg.’ Ik had echt zoiets van: ik kan wel huilen! En toen werd ik ook wel boos van: ga je mij nu aan het huilen maken? En toen dacht ik van: nu moet ik gewoon rustig blijven. En toen ging ik zo ademen. (...) Ik gaf gewoon heel eerlijk antwoord en ik bleef rustig.” (cliënt)*

Het resultaat van stap 4 is dat de ingezette strategieën en hulpmiddelen worden beoordeeld op rendement en dat er waar nodig bijstelling plaatsvindt.





## 4 Wat levert de inzet van psycho-educatie bij financiële problemen op?

Om in beeld te krijgen wat psycho-educatie bij financiële problemen oplevert zijn er in een onderzoek 13 cliënten en 15 professionals geïnterviewd (Jungmann et al., 2019). Beide groepen rapporteerden positieve ervaringen met het toepassen van psycho-educatie. Het onderzoek laat zien dat er cliënten zijn die dankzij de aangeboden psycho-educatie beter begrijpen hoe de ervaren stress doorwerkt op hun gedrag. Ook gaven zij aan dat zij door strategieën meer grip kregen op hun functioneren. Tegelijkertijd laat het onderzoek ook zien dat psycho-educatie niet elke cliënt verder helpt en dat het soms best zoeken is naar het juiste moment om deze interventie in te zetten. Nader onderzoek is gewenst om meer inzicht te krijgen in de effectgrootte, de groepen die het meeste baat hebben bij de interventie en de beste momenten en manieren om psycho-educatie aan te bieden.

### 4.1 Opbrengsten volgens cliënten

In de interviews vertelden de cliënten dat zij dankzij de aangeboden psycho-educatie het eigen gedrag beter begrepen. Er waren cliënten die vertelden dat ze meer zelfcompassie voelden en/of nadrukkelijker probeerden om het eigen gedrag te reguleren. Tegelijkertijd waren er ook cliënten die aangaven dat ze het eigen gedrag weliswaar beter waren gaan begrijpen, maar dat dat niet vanzelfsprekend betekende dat zij de inzichten om konden zetten naar doelgericht handelen.

Meer zelfcompassie: *“Ik denk dat het ook wel te maken heeft met een stukje acceptatie. Het heeft geholpen om weer dingen los te laten en mijn focus te verplaatsen. Dat ik mij niet te veel eraan moet ergeren dat bepaalde dingen niet meer lukken, omdat ik in de overlevingsstand sta. En dat heeft wel wat geruststelling gegeven.” (cliënt)*

Meer zelfregulatie: *“Als ik gestrest ben en ik kan mijn rust niet pakken, dan ben ik een lopende bom. En nu, als ik de praatplaat bij mij draag, dan ga ik nadenken van: waar ben ik mee bezig. Wat ik voorheen deed is: meteen in de verdediging. Maar nu tel ik tot tien en ik ga nadenken van: wat bedoelt ze daarmee? Kan ik dit wel zeggen? Ik leg het toch eerst even op een weegschaal voordat ik iets eruit spuug wat verkeerd landt. En ook naar mijn dochter: ik kan niet continu dat conflict met haar aangaan. Ik laat haar met rust. En ik merk ook dat zij daar heel rustig van wordt als ik er niet bovenop zit.” (cliënt)*

Niet altijd resultaat: *“Er hoeft maar iets te gebeuren of de gedachte aan iets dat nog gedaan moet worden, of ik krijg weer een klote-gevoel.”*  
*“Je verandert niet van de ene op de andere dag, het zijn vaak kleine stapjes.” (cliënt)*



Heel concreet rapporteerden de meeste cliënten diverse veranderingen in het eigen handelen die zij toeschreven aan de aangeboden psycho-educatie. Dit waren doorgaans hele praktische zaken zoals:

- Een agenda gaan bijhouden en de post op tijd gaan openen;
- Een to-do-lijstje gaan maken en afvinken wat gedaan is;
- Gaan bijhouden waar je je geld aan uitgeeft;
- Met de praatplaat aan anderen uitleg geven over de eigen situatie;
- Therapie gaan volgen om stress tegen te gaan en meer innerlijke rust te krijgen;
- Ademhalingsoefeningen gaan toepassen om rustig te blijven bij een ruzie;
- Er weer op uit gaan;
- Eerst tot tien tellen en nadenken wat er bedoeld wordt in plaats van meteen in de verdediging schieten.

Naast concrete aanpassingen in het gedrag rapporteerden cliënten ook mentale en sociale veranderingen:

- Beter slapen en niet meer continu malen;
- Problemen meer creatief oplossen en vrolijker worden;
- Bewust proberen rust te nemen met meer de focus op de alledaagse dingen;
- Nu pas echt aan de slag gaan met de eigen situatie;
- Meer zicht op wat stress met de kinderen doet;
- Een betere relatie door wederzijds begrip voor de manier waarop de partners met stress omgaan.

De inzet van psycho-educatie kost niet veel tijd. De meeste cliënten die geïnterviewd zijn, geven aan dat de interventie hen verder heeft geholpen.

#### 4.2 Opbrengsten volgens professionals

Ook de geïnterviewde professionals waren overwegend positief. Net als de cliënten rapporteerden zij positieve opbrengsten met eveneens de kanttekening dat psycho-educatie niet elke cliënt verder hielp en niet elke cliënt er evenveel mee opschoot. Positieve opbrengsten die de professionals rapporteerden waren onder meer dat zij constateerden dat cliënten hun eigen situatie beter begrepen, dat ze zich (h)erkend voelden, meer zelfvertrouwen ervoeren en dat de interesse in het ontwikkelen en inzetten van strategieën toenam. Naast positieve effecten voor de cliënt rapporteren de professionals ook dat cliënten dankzij de inzet van psycho-educatie meer vertelden. Dit was voor de professionals van belang, omdat zij dankzij meer informatie beter konden bepalen wat er aan ondersteuning en vervolgtrajecten nodig en haalbaar was. De extra informatie werkte zich ook positief uit op de samenwerking. Professionals vertelden dat ze dankzij de inzet van psycho-educatie meer begrip kregen voor cliënten en dat ze zich beter konden inleven. Dit werkte ook door in een betere band en daardoor een verbetering van de samenwerking.



Meer informatie: *“De toegevoegde waarde is dat er wordt gekeken naar wat er echt speelt. Dat je de echte persoon tegenover je krijgt te zien, in plaats van dat je sociaal wenselijke antwoorden krijgt.” (professional)*

Meer begrip: *“Je komt [door het toepassen van psycho-educatie] sneller tot de kern. Als je dingen niet benoemt, dan blijf je eromheen draaien. De klant komt dan met allerlei smoesjes, waardoor ik steeds strakkere regels ga stellen. Door dingen juist bespreekbaar te maken, benoem je dingen en kun je er vervolgens iets mee.” (professional)*

Meer ondersteuning: *“Vorige week bijvoorbeeld, had ik een cliënt met wie het hartstikke goed gaat, maar hij heeft stress. Ik zeg: ‘Maar wat is er dan? Wat voor stress heb je dan?’- ‘Ja, er zit een gat in mijn zolder. En [woningcorporatie] komt niet. Die zegt dat ik het zelf moet betalen. Maar dat kan niet!’ Dus toen heb ik de woningcorporatie gebeld, om te melden dat die meneer belemmerd wordt in zijn werk door de veroorzaakte stress. Prompt belt de cliënt ’s middags terug en vertelt me dat ze morgen komen kijken. Dus dat zijn dan mooie dingen.” (professional)*

Professionals rapporteerden positieve ervaringen met psycho-educatie. De interventie is beperkt qua omvang en makkelijk in een bestaand werkproces in te voegen. Tegelijkertijd betekent dit niet dat alle professionals de interventie direct inzetten. Een deel van de professionals ervoer koudwatervrees. Zij vonden het een hele stap om expliciet met een cliënt te bespreken hoe het met hem of haar ging, hoeveel stress de cliënt ervoer en te proberen om, als er doorwerkingen werden ervaren, daar strategieën op te ontwikkelen. Het bespreekbaar maken van het ervaren van chronische stress vonden professionals soms ook wel ongemakkelijk. Een tweede ervaren belemmering was dat een soepele inzet van psycho-educatie makkelijker was wanneer een professional goed geschoold was in gespreksvoeringstechniek. De voorkeur gaat hierbij uit naar scholing in motiverende gespreksvoering, waarvan een positief effect op gedragsverandering is aangetoond (Frost et al., 2018). Het doel van psycho-educatie is niet om een cliënt uitgebreid aan te moedigen om te vertellen wat er allemaal zwaar is onder de omstandigheden waarin professional en cliënt elkaar treffen. Van professionals die psycho-educatie inzetten vraagt dit dat zij in staat zijn om weg te blijven bij (lange) gesprekken over wat er moeilijk is en actief te sturen op de ervaren doorwerkingen en de wenselijkheid om daar strategieën op te ontwikkelen.

#### 4.3 Psycho-educatie is een beloftevolle interventie

Op basis van 28 interviews met cliënten en professionals lijkt psycho-educatie een beloftevolle nieuwe interventie. Dankzij het beter begrijpen van de impact van chronische stress worden cliënten aangemoedigd om strategieën te ontwikkelen en in te zetten. Psycho-educatie kan cliënten onder meer helpen aan meer zelfcompassie, zelfregulatie en een betere samenwerking met professionals. Nader onderzoek en nadere ontwikkeling is gewenst om deze jonge interventie verder te helpen.



## 5 Randvoorwaarden en tips voor implementatie

Psycho-educatie is een eenvoudige interventie. In deze paragraaf worden randvoorwaarden voor implementatie en enkele tips uitgewerkt.

### 5.1 Randvoorwaarden

Op basis van de evaluatie van de interventie kunnen de volgende zaken worden aangemerkt als belangrijke randvoorwaarden.

1. Professionals zijn geschoold in kennis wat chronische stress doet met gedrag.
2. Professionals hebben de tijd om even echt aandacht te besteden aan de cliënt.
3. Professionals hebben een goede beheersing van gespreksvoeringstechniek.

De bovenstaande randvoorwaarden zijn hieronder nader uitgewerkt.

#### 1. Professionals zijn geschoold in kennis wat chronische stress doet met gedrag

Om te kunnen voorzien in psycho-educatie is een eerste randvoorwaarde dat professionals zijn geschoold in kennis over de manieren waarop chronische stress kan doorwerken op gedrag. Het is belangrijk dat zij enig begrip hebben van hoe het stress-systeem werkt en dat ze zich realiseren dat stress in zichzelf een positieve emotie is die ons ook helpt.

In de evaluatie zei een van de professionals het volgende over het belang van kennis over de wijze waarop chronische stress kan doorwerken.

*“De training was zo confronterend. Ik herkende mijn eigen acute en chronische stress in de voorbeelden. Gek eigenlijk, dat je dit bij de cliënt niet zo ziet of opvat, maar sneller denkt aan onwil in plaats van onkunde. Het lukt me nu mijn eigen situatie als voorbeeld in te zetten. Om de cliënt het gevoel te geven, dat het heel normaal is. Het werkt als het ware normaliserend. Ik krijg veel meer en heel andere informatie dan eerder.”*  
(professional)

#### 2. Professionals hebben de tijd om even echt aandacht te besteden aan de cliënt

Een tweede belangrijke randvoorwaarde is dat professionals de tijd hebben om echt even in gesprek te gaan met de cliënt. In de evaluatie schetsen professionals een wisselend beeld over de tijd die het kost om psycho-educatie aan te bieden. Er waren professionals die zeiden dat het toepassen van psycho-educatie nauwelijks extra tijd kostte, terwijl anderen aangaven dat ze er wel echt extra ruimte voor nodig hadden. De meeste professionals gaven aan dat het met name tijd kost om te verkennen in hoeverre een cliënt last had van de aanhoudende stress en wat ondersteunende strategieën en hulpmiddelen konden zijn.

De geïnterviewde professionals die extra tijd als een randvoorwaarde noemden, gaven aan dat als je besluit het gesprek aan te gaan, je ook de tijd moet hebben om er eventueel een tweede gesprek aan te verbinden. Tegelijkertijd dachten veel professionals dat de extra tijdsinvestering voor de verkenning van ervaren stress ook veel oplevert. Een van de professionals zei daar het volgende over:



*“De gesprekken duren wel wat langer. Maar goed, dan steek je er aan de voorkant wat meer tijd in, en daar heb je straks profijt van. Want op het moment dat je iets afspreekt en ze komen het niet na, dan moet je ook drie keer langsgaan.” (professional)*

### 3. Professionals hebben een goede beheersing van gespreksvoeringstechniek

Het ervaren van aanhoudende stress en de wijze waarop dat doorwerkt zijn heel persoonlijke onderwerpen. Cliënten vinden het niet zonder meer makkelijk om daar over te praten. Voor een effectieve inzet is het in dat kader belangrijk dat de professionals die de interventie aanbieden een goede beheersing hebben van gespreksvoeringstechniek. De voorkeur gaat hierbij uit naar scholing in motiverende gespreksvoering, waarvan een positief effect op gedragsverandering is aangetoond (Frost et al., 2018). Daarbij is het van belang dat er gedurende het traject vanuit deze basishouding wordt samengewerkt en niet alleen even voor de toepassing van de interventie.

Wie werkt vanuit motiverende gespreksvoering kiest voor een basishouding die onder meer wordt gekenmerkt door zaken zoals gelijkwaardigheid, ontlokken en compassie (Van der Pluijm, 2018, Van der Veen en Goijarts, 2012).

- Gelijkwaardigheid:** Een belangrijk onderdeel van de basishouding van motiverende gespreksvoering is dat de professional een gelijkwaardige positie kiest ten opzichte van de cliënt. De professional kan de regels en de context toelichten. De cliënt kan het eigen leven, wensen, verlangens, bezwaren en belemmeringen inbrengen. Bij toepassing van psycho-educatie praat de professional de cliënt niets aan. De professional biedt kennis over hoe chronische stress *kan* doorwerken.
- Ontlokken:** Een tweede belangrijk onderdeel van de basishouding is een ontlokkende opstelling. De professional gaat bij psycho-educatie de cliënt geen passende strategie of hulpmiddel aanpraten. Het gesprek is erop gericht de cliënt te laten nadenken over strategieën en hulpmiddelen waar hij of zij in gelooft.
- Compassie:** Een derde belangrijk onderdeel van de basishouding is compassie. De cliënt ervaart in het gesprek geen gevoel van afwijzing of afkeuring van gedrag. Dit is een belangrijke voorwaarde om open te zijn over hoe het met je gaat.

Naast bovenstaande basishouding helpt het als professionals in de gesprekken vooral open vragen stellen gericht op verandertaal en veel reflecteren. Open vragen stimuleren mensen om na te denken over wat zij belangrijk vinden en voorkomen dat de vragensteller het gesprek te veel stuurt. Een goede beheersing van motiverende gespreksvoering vraagt doorgaans meer dan het volgen van een enkele training. Borging waaronder coaching zijn in veel gevallen cruciaal voor een goede beheersing.



## 5.2 Tips voor implementatie

Op basis van de evaluatie van de interventie kunnen de volgende zaken worden aangemerkt als tips voor implementatie.

1. Zoek het juiste moment in een traject;
2. Wees niet terughoudend om te verkennen of een cliënt stress ervaart;
3. Bespreek ervaringen met de interventie in team- of werkoverleg;
4. Er is afstemming tussen hulpverleners wie op welk moment psycho-educatie inzet.

De bovenstaande tips zijn hieronder nader uitgewerkt.

### 1. Zoek het juiste moment in een traject

In de praktijk is het vaak wat zoeken wat het juiste moment is om psycho-educatie aan te bieden. Cliënten die psycho-educatie hebben gekregen, gaven aan dat zij het graag zo snel mogelijk na het opstarten van een traject wilden ontvangen. Professionals onderschreven die wens, maar gaven ook aan dat er aan het begin van een traject vaak zoveel op de agenda stond dat een snelle inzet praktisch soms niet haalbaar was.

*“Op het moment als de stress hoog is en er iets moet gebeuren - voor klanten althans - omdat er een deurwaarder dreigt om beslag te leggen of wat dan ook, dan moet ik niet met zo’n verhaal [psycho-educatie] aankomen, want dan staan mensen er niet voor open. Als die acute dreiging, in de ogen van de klant, weg is, dan pas kun je nog even iets dieper van: oké, zie je nou wat stress met je doet?” (professional)*

Op basis van de evaluatie van psycho-educatie wordt aangeraden om zo snel mogelijk te beginnen met de toepassing van de interventie. Het meest geschikte moment lijkt te zijn: zo vroeg mogelijk in het traject, maar niet eerder dan de cliënt ervoor open staat. Met als kanttekening dat bij de ontwikkeling van de interventie professionals psycho-educatie ook wel hebben toegepast bij cliënten die al langer in traject zaten en zij daar ook wel positieve baten constateerden. Het lijkt dus niet zo te zijn dat psycho-educatie alleen zin heeft bij aanvang van een traject.

### 2. Wees niet terughoudend om te verkennen of een cliënt stress ervaart

In de ontwikkeling van de interventie waren er aanzienlijke verschillen in de afwegingen die professionals maakten om al dan niet het gesprek over stress te openen. Er zijn professionals die het wat ongemakkelijk vonden om het gesprek aan te gaan als er geen concrete signalen waren of als er juist zoveel speelde dat de stress heel groot en acuut was. Op basis van de interviews met de cliënten en de ervaringen van de professionals wordt aangeraden om niet te terughoudend te zijn in de verkenning of cliënten stress ervaren en daar over willen praten. De cliënt is bij de interventie bepalend. Als de cliënt geen stress ervaart of er op dat moment nog niet over wil praten, dan sluit de professional daar op aan. Het is zonde als er wel een behoefte leeft bij een cliënt die niet wordt bediend.



### 3. *Bespreek ervaringen over de interventie in team- of werkoverleg*

Het besef dat chronische stress een wissel kan trekken op het gedrag van een cliënt betekent nog niet dat professionals zonder meer het gesprek aan (durven) gaan met de cliënt. Veel professionals vinden het toepassen van psycho-educatie in eerste instantie best onwennig. Zij kunnen er baat bij hebben als er periodiek wordt uitgewisseld wat ervaringen zijn met de inzet van de interventie. Door enerzijds uit te wisselen wat je meemaakt en anderzijds elkaar tips te geven, wordt het toepassen sneller gemeengoed. Daarbij ligt er voor teamleiders en managers een implementatievraag, namelijk of zij de inzet vrijblijvend stimuleren, of dat ze de interventie opnemen als onderdeel van de standaard werkwijze. In de evaluatie werd duidelijk dat er professionals zijn met koudwatervrees die de interventie niet zonder meer uit zichzelf aan (durven) bieden.

### 4. *Stem als hulpverleners onderling af wie op welk moment psycho-educatie inzet*

Er zijn cliënten die voor de problemen waar zij mee worstelen te maken hebben met meerdere professionals. Bijvoorbeeld een wijkteam professional, een schuldhulpverlener, een jobcoach en een inkomensconsulent in het kader van de participatiewet. Als er meerdere professionals bij een cliënt betrokken zijn dan is het van belang dat er - als het even kan - afstemming is wie psycho-educatie inzet en wie de meest aangewezen professional is om de strategieën te evalueren en eventueel bij te stellen.



## 6 Leestips voor professionals

Hieronder staan een aantal leestips voor professionals die de interventie willen inzetten en in dat kader graag nog meer achtergrondinformatie willen hebben.

Jungmann, N., Wesdorp, L.P. & Madern, T. (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Houten: Bohm Stafleu.

NCJ (2019). *Stress bij kinderen: hoe houden we het gezond? Stress bezien vanuit de jeugdgezondheidszorg*. Utrecht: NCJ.

Babcock, E. (2018). *Harnessing the Power of High Expectations: Using Brain Science to Coach for Breakthrough Outcomes*. Boston, MA: Economic Mobility Pathways.

Center on the Developing Child at Harvard University. (2016). *Building Core Capabilities for Life: The Science Behind the Skills Adults Need to Succeed in Parenting and in the Workplace*. Boston, MA: Center on the Developing Child at Harvard University.





## 7 Literatuur

Babcock, E. (2018). *Harnessing the Power of High Expectations: Using Brain Science to Coach for Breakthrough Outcomes*. Boston, MA: Economic Mobility Pathways.

Center on the Developing Child at Harvard University (2016). *Building Core Capabilities for Life: The Science Behind the Skills Adults Need to Succeed in Parenting and in the Workplace*. Boston, MA: Center on the Developing Child at Harvard University.

Cohen, S., Doyle, W.J., & Baum, A. (2006). Socioeconomic status is associated with stress hormones. *Psychosomatic Medicine* 68:414–420.

Frost, H., Campbell, P., Maxwell, M., O'Carroll, R.E., Dombrowski, S.U., Williams, B., Cheyne, H., Coles, E., Pollock, A. (2018). Effectiveness of motivational interviewing on adult behaviour change in health and social care settings: a systematic review of reviews. *PLoS One* 2018;13(10):e0204890.

Jungmann, N., Tonnon, S.C., Ten Dam, J., Visscher, A., Van der Meulen, B. & Koopman-Visser, P. (2019). *Psycho-educatie bij de aanpak van financiële problemen - Onderzoeksrapport*. Utrecht/Zwolle: Hogeschool Utrecht/Windesheim.

Jungmann, N., Wesdorp, L.P., Madern, T. (2020) *Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Houten: Bohm Stafleu.

Menger, A. (2018). *De werkaliantie in gedwongen kader*. Utrecht: Eburon.

McIntosh D. & Horowitz J. (2018). *Stress, de psychologie van het omgaan met druk; praktische oplossingen om druk om te zetten in positieve energie*. Uithoorn: Karakter.

NCJ (2019). *Stress bij kinderen: hoe houden we het gezond? Stress bezien vanuit de jeugdgezondheidszorg*. Utrecht: NCJ.

Ursache, A., Merz, E.C., Melvin, S., Meyer, J., & Noble, K.G. (2017). Socioeconomic status, hair cortisol and internalizing symptoms in parents and children. *Psychoneuroendocrinology*, 78, 142-150.

Van der Elst, M. (2018). *Lichamelijke en psychosociale gezondheid. Resultaten uit de Gezondheidsenquête 2016*. Den Haag: GGD Haaglanden.

Van der Pluijm, S. (2018). *Coachen 3.0 - Deel 1 Motiverende gespreksvoering. Positief, effectief coachen anno Nu*. Arnhem: Het boekschap.

Van der Veen, M. & Goijarts, F. (2012). *Motiverende gespreksvoering voor sociaalagogisch werk. Coachen bij gedragsverandering*. Houten: Bohm Stafleu Van Loghum.



Vaghri, Z., Guhn, M., Weinberg, J., Grunau, R.E., Yu, W., & Hertzman, C. (2013). Hair cortisol reflects socio-economic factors and hair zinc in preschoolers. *Psychoneuroendocrinology*, 38(3), 331-340.



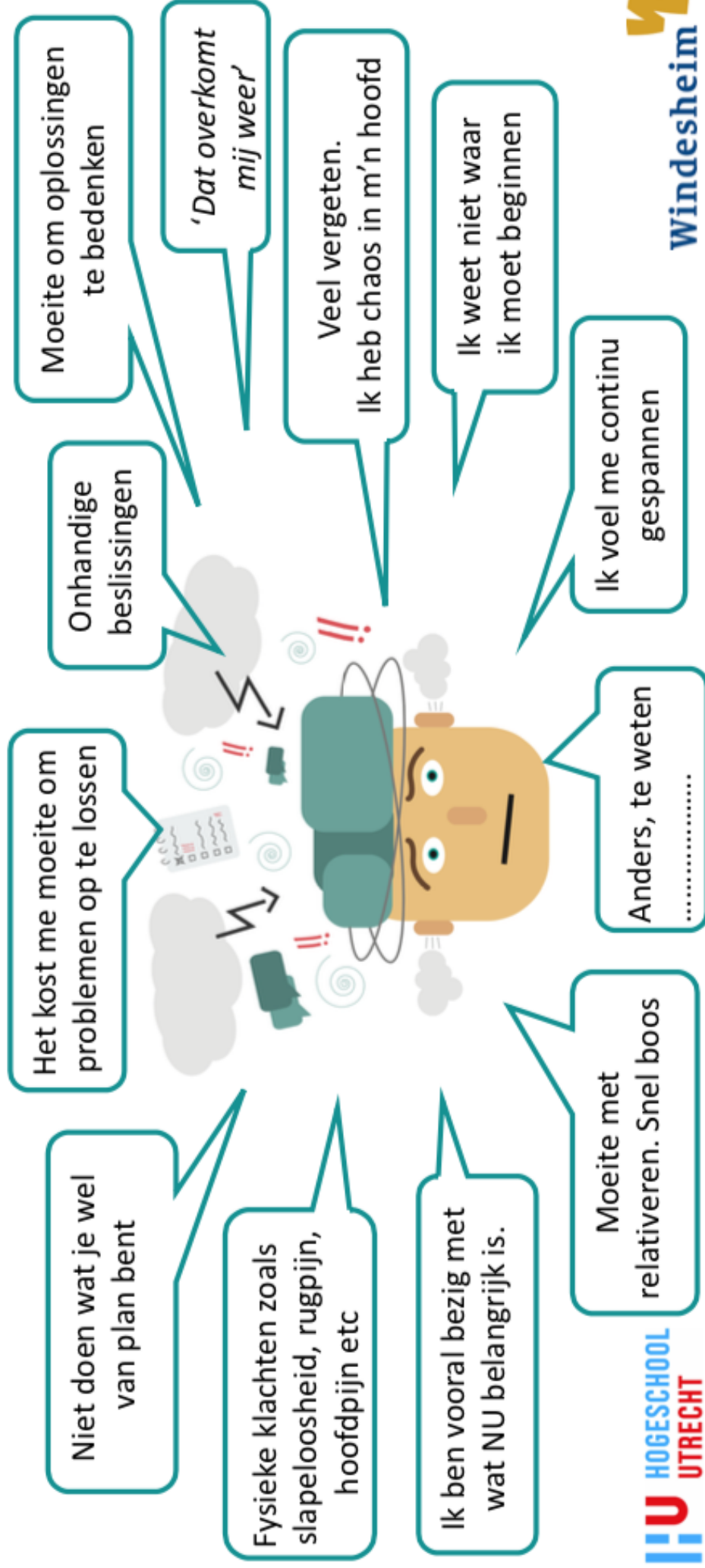
## Bijlage 1 Praatplaat en achterzijde praatplaat

Op de volgende pagina's vindt u de praatplaat. U kunt deze printen en inzetten voor het gesprek met uw cliënt.



## 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.





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

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

1



-----

2



-----

3



-----

1

-----

2

-----

3

-----

-----

-----



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:

Schouders Eronder is een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.