

Training 'Sturen op zelfsturing' voor beroepskrachten, coördinatoren en/of vrijwilligers

Belang van gedragsverandering

Voor veel mensen is het een hele opgave om de eigen administratie bij te houden. Ze hebben moeite om belangrijke post van reclame te onderscheiden, weten niet goed hoe ze voorzieningen zoals toeslagen moeten aanvragen of hebben bij allerlei partijen achterstanden maar geen idee meer bij wie. Verschillende organisaties bieden ondersteuning aan mensen die het niet voor elkaar krijgen om hun administratie op eigen kracht te ordenen. Duizenden vrijwilligers komen wekelijks bij hulpvragers thuis om samen de post te openen, schuldeisers te bellen of budgetten op te stellen. Het beoogde resultaat is dat de meeste hulpvragers weer orde op zaken stellen en hun administratie op enig moment weer kunnen bijhouden, zelf of met behulp van hun netwerk. Voor een deel van de hulpvragers is de ondersteuning door de vrijwilliger de opmaat naar de schuldhulpverlening om uiteindelijk schuldenvrij te worden.

Hulpvragers hebben elk een eigen verhaal en ondersteuningsbehoefte. Het is belangrijk dat de ondersteuning die de vrijwilliger of beroepskracht biedt daarop aansluit. De ene keer gaat het om een oude mevrouw wiens man is overleden. Hij deed altijd de administratie en de kinderen wonen te ver weg om het over te nemen. Er zijn geen achterstanden maar mevrouw wil wel leren hoe ze kan internetbankieren, welke vaste lasten ze heeft en hoe ze controleert of de toeslagen goed lopen. Een andere keer gaat het om een gezin met kleine kinderen. De ouders zijn beide werkloos. Er zijn hoge schulden maar ze kunnen die met het huidige inkomen beperkt afbetalen. En ze willen ook leuke dingen voor de kinderen blijven kopen.

Beroepskrachten en vrijwilligers proberen betrokkenen zo effectief mogelijk te begeleiden. Zoveel



mogelijk gericht op zowel de **(zelf)redzaamheid** van de betrokkene als op een **schuldenvrij bestaan**. Anders gezegd: gericht op **gezond financieel gedrag**. Dat vraagt in veel gevallen van beroepskrachten en/of vrijwilligers ondersteuning te beiden die gericht is op gedragsverandering. Het ontstaan en oplossen van achterstanden in de administratie en zeker het oplossen van schuldenproblematiek blijkt in hoge mate afhankelijk van het willen, kunnen en handelen van de betrokken burger - diens motivatie, vaardigheden en gedrag.

Het Gilde Vakmanschap heeft op basis van de laatste wetenschappelijke inzichten uit de

sociaal psychologie, de gedragseconomie en de neuropsychologie (hersenenwetenschappen) een training ontwikkeld om de gewenste gedragsverandering bij hulpvragers daadwerkelijk handen en voeten te geven. De training richt zich op beroepskrachten, maar wordt in een aangepaste versie ook aangeboden aan coördinatoren en vrijwilligers in de schulddienstverlening.

De training

De training beslaat drie dagen. Op de eerste dag wordt een theoretische basis gelegd. Er wordt uitgelegd hoe het gedrag van mensen verandert door financiële problematiek. Hoe komt het dat

mensen bij de dag gaan leven? Vaker ondoordachte beslissingen nemen? Ook wordt stilgestaan bij de vraag 'Wat is motivatie?' De dag wordt afgesloten met concrete handvatten om motivatie te duiden en te vergroten. Centrale elementen op deze eerste dag zijn:

- Het belang van zelfperceptie
- Het ABC van motivatie (zelfdeterminatietheorie)
- De dynamiek van financiële onmacht
- De hulpverleningsreflex
- Het belang van zelfsturing
- Bewuste en onbewuste gedragsbeïnvloeding
- De fasen van gedragsverandering

De tweede dag gaat over gespreksvoering. Hoe zet je de hulpvrager aan het denken over zijn financiële problemen en stimuleert je hem om in actie te komen voor een duurzame oplossing? Het programma is geworteld in motiverende, oplossingsgerichte en progressiegerichte gesprekstechnieken. Daarmee wordt ook veel geoefend. We doen geen uitgebreide rollenspelen voor de groep, maar oefenen in korte werkvormen met de hele groep of in kleinere subgroepen. Centrale elementen op de tweede dag zijn:

- De werkalliantie tussen begeleider en hulpvrager
- De basishouding van de ondersteuner
- Gesprekstechnieken (o.a. motiverende gespreksvoering)

De derde dag bouwt voort op de gesprekstechnieken en de theoretische basis van dag 1 en 2. Na het afronden van de basistechnieken wordt aandacht besteed aan de gespreksstrategie. Motiverende, oplossingsgerichte en progressiegerichte technieken worden behandeld. Wat zijn handige strategieën om mensen in beweging te krijgen? Hoe kan je mensen ondersteunen op die lange weg vol concessies? Centrale elementen op deze derde dag zijn:

- Het omgaan met 'ja-maar-gevoelens'
- Het uitlokken van verandertaal
- Het omgaan met behoud-taal en weerstand
- Het versterken van het geloof in eigen kunnen
- Het stellen van effectieve doelen
- Het voorbereiden op en omgaan met tegenslagen
- Belonen en complimenteren

Voor meer informatie:

Wilt u als beroepskracht of coördinator een training voor uzelf, uw collega's en/of vrijwilligers? Of wilt u meer informatie? Neem contact op met Het Gilde Vakmanschap of het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).

Het Gilde Vakmanschap:
Nadja Jungmann
Peter Wesdorp
Gejo Duinkerken

Landelijk Stimuleringsnetwerk
Thuisadministratie (LSTA):
AnneMieke Sprenger
020-4205945
a.sprenger@maagdenhuis.nl



Gejo Duinkerken

Ritmeesterstraat 12
2023 GJ Haarlem

06 - 53 30 34 41
gejo.duinkerken@gildevakmanschap.nl
www.gildevakmanschap.nl