

STRESS BIJ PERSONEEL MET SCHULDEN



Financieel Vitaal

Literatuuronderzoek

Opleiding: Bachelor Toegepaste Psychologie

Auteur: Erna Knipscheer – Financieel Vitaal Coach

Datum: 16 augustus 2021

INHOUD

Samenvatting	3
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Doel van het onderzoek	4
1.3 Leeswijzer	6
2. Probleemstelling/vraagstelling	8
2.1 Hoofdvraag van het onderzoek	8
2.2 Deelvragen van het onderzoek	8
3. Gebruikte onderzoeksmethode	9
3.1 Literatuuronderzoek	9
3.2 Toetsing aan de praktijk	9
3.3 Reviews van cliënten	9
4. Resultaten	10
4.1 Welke impact heeft personeel met schulden op een organisatie?	10
4.2 Welke psychologische factoren spelen een rol bij financiële stress?	11
4.3 Welke stressoren spelen een rol bij geldzorgen?	13
4.4 Hoe kunnen werknemers omgaan met hun financiële stress (coping)?	15
4.5 Self-Efficacy bij het succesvol oplossen van financiële problemen	16
5. Adviespraktijk van de auteur & theorie uit het onderzoek	17
6. Conclusies	18
6.1 Antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek	19
6.2 Antwoorden op de deelvragen van het onderzoek	20
7. Discussie en aanbevelingen	21
Bibliografie	22

SAMENVATTING

Uit onderzoek in opdracht van het Nibud blijkt dat 62% van de werkgevers personeel heeft met ernstige geldzorgen. Dit kost het bedrijf, de organisatie of de instelling op jaarbasis gemiddeld € 13.000 per medewerker met geldzorgen. Een werkgever heeft dus belang bij het oplossen van de financiële problemen van het personeel. Als effectieve hulpmiddelen adviseert het Nibud persoonlijke coaching bij het oplossen van de financiële probleemsituatie en preventieve middelen zoals laagdrempelige toegang tot financieel advies en workshops via de werkgever.

Medewerkers met ernstige financiële problemen lopen een groter risico op stress. Door de effecten van de financiële zorgen op het organisme wordt de self-efficacy van de betreffende medewerker voor een groot deel gedeactiveerd. Het persoonlijke vermogen om succesvol zelfstandig de problematische financiële situatie op te lossen wordt hierdoor (sterk) verminderd. Bij vermindering van self-efficacy is de kans groot dat niet-helpende copingstijlen worden gehanteerd. Hierdoor kunnen de materiële financiële problemen onnodig lang in stand blijven of zelfs verergeren. Financiële zorgen hebben daardoor ook hun weerslag op de prestaties op de werkvloer.

Door het inzetten van persoonlijke coaching gericht op verbetering van de self-efficacy kan de medewerker meer in zijn kracht gezet worden om de financiële probleemsituatie zelf succesvol aan te pakken. Hierbij dient rekening te worden gehouden met factoren in de persoon zelf (emotie, behoeften, persoonlijkheid, fysiologie, gedachten) en met factoren rondom de persoon zoals de sociaal-maatschappelijke omgeving en de culturele afkomst.

Financiële problemen bij werknemers bestaan uit twee elementen. Enerzijds de feitelijke materiële financiële situatie, anderzijds de stress die de werknemer hierdoor ervaart. Door deze complexe en gecompliceerde problematiek is het belangrijk dat de financieel coach naast gedegen kennis van financiële zaken ook beschikt over professionele coachvaardigheden.

1. INLEIDING

1.1 AANLEIDING

Uit onderzoek in opdracht van het Nibud blijkt dat 62% van de werkgevers personeel heeft met ernstige geldzorgen. Dit kost het bedrijf, de organisatie of de instelling op jaarbasis gemiddeld € 13.000,- per medewerker met geldzorgen (Nibud, 2017). Belangrijke conclusies in deze rapportage zijn verder dat het merendeel van de werkgevers:

- financiële gezondheid van hun werknemers belangrijk vindt
- actie onderneemt zodra financiële problemen van werknemers aan het licht komen
- preventieactiviteiten onderneemt om financiële problemen op de werkvloer te voorkomen
- gebruik maakt of behoefte heeft aan ondersteuning.

Een van de aanbevelingen van het Nibud is het aanbieden van financiële coaching door werkgevers aan hun werknemers met financiële problemen. Uit het Nibud-rapport blijkt niets over de inhoud van deze individuele begeleiding. In de markt zijn meerdere partijen aanwezig die hun dienstverlening in dit werkveld aanbieden, ieder met hun eigen achtergrond en insteek. Niet alle werkwijzen zullen even effectief zijn.

Om te kunnen bepalen welke begeleiding personeel met schulden nodig heeft om de financiële problemen effectief op te kunnen lossen wordt door middel van dit literatuuronderzoek in kaart gebracht welke stressoren (verschillende oorzaken van stress) een rol spelen en welk effect dit heeft op de Self-Efficacy (Bandura, 1999) van de medewerker. Op basis van deze informatie krijgen financieel coaches een beter beeld waar persoonlijke coachbehoeften liggen bij personeel met geldzorgen.

1.2 DOEL VAN HET ONDERZOEK

Door middel van dit literatuuronderzoek worden de verschillende stressoren onderzocht die een grote rol spelen bij mensen met financiële problemen. Hiermee kunnen hulpverleners zich meer bewust worden van de persoonlijke ervaringen van werknemers met schulden en doelgericht anticiperen met aansluitende methodieken. Door middel van dit literatuuronderzoek worden verschillende theorieën over negatieve stress getoetst aan enkele cases uit de praktijk en andersom. Het doel van het onderzoek is om tot een aantal aanbevelingen te komen waarmee hulpverleners medewerkers met geldzorgen effectiever en efficiënter kunnen begeleiden.

Afbakening

Het onderzoek is uitsluitend gericht op de lichamelijke en mentale spanning die een medewerker met financiële stress ervaart en welke invloed dit heeft op de Self-Efficacy (Bandura, 1999). Het onderzoek is niet gericht op het daadwerkelijke oplossen van de materiële financiële probleemsituatie van de werknemer.

Definitie stress en financiële stress

Financiële problemen in de privésituatie leveren veel negatieve stress op voor een werknemer. Schaarste kan voor een stressreactie zorgen die iemands zelfregulerend vermogen ernstig kan beperken (Mulainathan & Shafir, 2013). Er zijn verschillende definities voor het woord stress. Volgens Van Dale is stress een aanhoudende geestelijke druk; spanning. Stress wordt ook gedefinieerd als een psychische, chemische of emotionele factor die lichamelijke of mentale spanning veroorzaakt en mogelijk ziekte veroorzaakt (Merriam Webster). Het Engelse woord stress betekent letterlijk spanning of druk. Een andere ietwat versimpelde omschrijving van stress is wat je ervaart als je het gevoel hebt niet effectief te kunnen reageren op een bedreigende situatie (Elkin, 2005). Er is dus niet één universele definitie van stress.

Voor dit onderzoek wordt de volgende omschrijving van stress gehanteerd:

Stress is lichamelijke en/of mentale spanning die ontstaat als het evenwicht tussen draagkracht en draaglast van een persoon wordt verstoord. Met financiële stress wordt stress bedoeld die wordt veroorzaakt door een ongewenste materiële financiële situatie in de privésfeer van de werknemer.

Definitie werkgever

Met het begrip werkgever wordt een organisatie of een bedrijf met minimaal één medewerker in loondienst bedoeld. In ruimere zin zou het begrip werkgever met betrekking tot dit onderzoek ook vervangen kunnen worden door andere organisaties zoals bijvoorbeeld uitkeringsinstanties, gemeenten, woningstichtingen etc. De werkgever is de opdrachtgever voor het coachtraject voor de werknemer en betaalt de rekening hiervoor.

Definitie werknemer

Met het begrip werknemer wordt degene bedoeld die in loondienst is bij een organisatie of bedrijf. In het kader van uitkeringsinstanties, gemeenten, woningstichtingen etc. kan in plaats hiervan ook worden gelezen uitkeringsgerechtigde, zelfstandig ondernemer, huurder etc. Essentieel bij deze begripsbepaling is dat de werknemer een ondergeschikte is van de organisatie die wordt bedoeld bij werkgever.

Definitie financiële problemen

Met financiële problemen wordt in dit rapport bedoeld “meerdere betalingsachterstanden” (Nibud, 2017). Met ernstige geldzorgen of financiële stress wordt de negatieve stress bedoeld die door de medewerker wordt ervaren als gevolg van de materiële financiële problemen. Geldzorgen of financiële stress is in het kader van dit onderzoek het gevolg van financiële problemen.

1.3 LEESWIJZER

Dit literatuuronderzoek is onderdeel van de opleiding voor de Bachelor Toegepaste Psychologie. Het is bedoeld voor persoonlijke bewustwording en ontwikkeling van de auteur.

In dit onderzoek wordt het psychische krachtenveld rondom medewerkers met financiële problemen op theoretische wijze in kaart gebracht. De bevindingen worden getoetst aan de dagelijkse adviespraktijk van de auteur. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen daarom niet als algemeen geldend worden geïnterpreteerd.

Opbouw van het rapport

In de opbouw van dit rapport gaat de auteur achtereenvolgens in op:

- Welke impact heeft personeel met schulden op een organisatie?
- Welke psychologische factoren spelen een rol bij financiële stress?
- Welke stressoren spelen een rol bij geldzorgen?
- Hoe kunnen werknemers omgaan met hun financiële stress (coping)?
- Self-Efficacy bij het succesvol oplossen van financiële problemen

De auteur schetst eerst de context van de organisatieproblemen bij werknemers met schulden aan de hand van Nibud-onderzoek (Nibud, 2017). Vervolgens wordt globaal de psychologische toedracht in kaart gebracht waardoor schulden bij werknemers in de privé-situatie ontstaan, verergeren of in stand gehouden worden. Door het onderzoek naar de stressoren die inwerken op het gehele organisme van de werknemer met schulden brengt de auteur in kaart welke fysiologische en psychische processen plaatsvinden in het organisme. Tot slot heeft naast factoren in het individu ook de sociaal-maatschappelijke omgeving en de culturele afkomst impact op hoe de materiële financiële probleemsituatie door de medewerker wordt ervaren. Deze factoren worden daarom meegenomen in het onderzoek.

Bronnen

De informatie voor dit onderzoek is verzameld door middel van literatuuronderzoek. De auteur heeft vanuit interesse in het onderwerp een groot aantal boeken hierover in bezit. Door het lezen van de literatuur kwam de auteur op het spoor van andere relevante bronnen.

Naast bovengenoemde boeken zijn wetenschappelijke bronnen geraadpleegd via het internet. Zoektermen die hierbij worden gebruikt zijn o.a.: stressoren, arousal, self-efficacy, geldgedrag, stress, fysiologisch, psychisch, mentaal, financiële stress, financiële problemen, Nibud, emoties, behoeften, persoonlijkheid, prestaties, omgeving, sociaal-maatschappelijk, hersenen, langdurige stress, coping, schaamte.

Conclusies

Aansluitend wordt op samenhangende wijze een verslag van de informatie uit de literatuur gemaakt. De auteur koppelt de theorie aan eigen praktijkervaringen en visie op het onderwerp. De auteur brengt een klantcase in en legt verbanden tussen theorie met de praktijk. Aansluitend worden de hoofdvraag en de deelvragen beantwoord. Om de conclusies van de auteur wetenschappelijk te kunnen onderbouwen vergelijkt de auteur haar bevindingen uit het onderzoek met de theorie over Self-Efficacy (Bandura, 1995). De auteur vergelijkt in hoeverre dagelijkse praktijkervaringen overeenkomen met bevindingen uit het literatuuronderzoek.

Discussie en aanbevelingen

In dit onderdeel zet de auteur het onderzoek in een bredere maatschappelijke context. Dit vertaalt de auteur naar aanbevelingen voor verder onderzoek.

Validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek

Om de validiteit en de betrouwbaarheid van het literatuuronderzoek zoveel mogelijk te kunnen borgen vergelijkt de auteur de uitkomsten van dit literatuuronderzoek met de theorie over Self-Efficacy van Bandura (1999). Self-Efficacy beïnvloedt de manier waarop mensen denken, voelen, zichzelf motiveren en kunnen handelen. Door stress is de balans tussen draagkracht en draaglast van een persoon verstoord waardoor mensen niet meer voldoende in staat zijn om hun financiële problemen op te lossen. Hun Self-Efficacy gaat op dat moment omlaag. Bandura omschrijft in zijn theorie ook de fysiologische, fysieke en mentale processen die Self-Efficacy (de-)activeren. Dit maakt dat de theorie van Bandura uitermate geschikt is om de uitkomsten van het literatuuronderzoek te verifiëren. Door de bevindingen uit het literatuuronderzoek te koppelen aan de theorie van Bandura is de validiteit en de betrouwbaarheid van het literatuuronderzoek beter geborgd.

2. PROBLEEMSTELLING/VRAAGSTELLING

In algemene zin wordt in dit onderzoek onderzocht welke stressoren een belangrijke rol spelen bij werknemers met financiële problemen. In het verlengde daarvan wordt in kaart gebracht wat globaal het effect van deze stressoren is op het zelf kunnen oplossen van de financiële probleemsituatie, ofwel wat de draagkracht/draaglast-verhouding is bij mensen met financiële problemen.

2.1 HOOFDVRAAG VAN HET ONDERZOEK

Welke negatieve stressoren spelen een belangrijke rol bij werknemers met financiële problemen?

2.2 DEELVRAGEN VAN HET ONDERZOEK

- a. Welke negatieve gevolgen heeft financiële stress voor de gezondheid en het welzijn van de werknemer?
- b. Op welke manier gaan werknemers met hun financiële probleemsituatie om? Welke coping strategieën zetten zij in?
- c. Welk effect heeft financiële stress op het succesvol zelf kunnen oplossen van de problematische financiële situatie door de werknemer?

3. GEBRUIKTE ONDERZOEKSMETHODE

De opdracht is om deskresearch te doen naar een onderwerp naar keuze van de auteur dat aansluit bij de eigen praktijk en waarin de auteur het geleerde uit de algemene hoofdfase van de opleiding integreert. Hiervoor doet de auteur een literatuuronderzoek en vraagt feedback aan enkele van haar cliënten hoe zij de dienstverlening van de auteur ervaren. Tot slot heeft de auteur alle verzamelde wetenschappelijke informatie vergeleken met haar eigen ervaringen en inzichten. Op grond hiervan is zij tot een aantal conclusies en aanbevelingen voor nader onderzoek gekomen.

3.1 LITERATUURONDERZOEK

Dit onderzoek is gebaseerd op het raadplegen van relevante studieboeken en andere wetenschappelijke informatie via het internet.

3.2 TOETSING AAN DE PRAKTIJK

De gevonden informatie uit de literatuur wordt getoetst aan de persoonlijke bevindingen van de auteur in de dagelijkse praktijk. Andersom toetst zij haar praktijkervaringen en persoonlijke inzichten aan de gevonden theorie.

3.3 REVIEWS VAN CLIËNTEN

Bij de opstart van het label Financieel Vitaal heeft de auteur een aantal cliënten om een review gevraagd. Een aantal daarvan zijn geplaatst op haar website (Financieel Vitaal, 2021). De uitkomst van deze reviews zijn meegenomen in de toetsing van de theorie aan de praktijk. Het geven van rust en vertrouwen in de stressvolle situatie wordt door de meeste cliënten genoemd als grote kracht van de auteur als financieel coach bij het oplossen van financiële problemen.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk staan de resultaten van het literatuuronderzoek.

4.1 WELKE IMPACT HEEFT PERSONEEL MET SCHULDEN OP EEN ORGANISATIE?

Het Nibud doet sinds 2006 peilingen naar financiële problemen op de werkvloer. Het doel van deze peilingen is om een beeld te krijgen van de mate waarin werkgevers te maken krijgen met personeel met schulden. Daarnaast wil het Nibud inzichtelijk krijgen in hoeverre werkgevers de financiële problemen in een eerder stadium kunnen signaleren en de gevolgen van de problemen beperken.

De meest recente peiling is gedaan in 2017 (Nibud, 2017). Financiële problemen in de privésituatie van de werknemer kost de werkgever direct of indirect ook geld. Uit het Nibudonderzoek blijkt o.a. dat:

- 62% van de ondervraagde werkgevers werknemers heeft met financiële problemen;
- de kosten van een medewerker met financiële problemen gemiddeld € 13.000,- per jaar zijn;
- het merendeel van de werkgevers de problemen pas ontdekt als er ernstige betalingsachterstand is of als er loonbeslag wordt gelegd bij de werknemer;
- de belangrijkste signalen van problematische schulden loonbeslag, verzoek om voorschot en ziekteverzuim zijn;
- angst voor ontslag een belangrijke reden kan zijn dat financiële problemen pas laat aan het licht komen;
- driekwart van de respondenten financiële gezondheid van werknemers een belangrijk onderdeel vindt van HR-beleid, 80% van de werkgevers wil werknemers met financiële problemen wel ondersteunen;
- werkgevers verdeeld zijn over wat hun rol is in de daadwerkelijke ondersteuning van de medewerker en of er sprake is van schending van de privacy als werkgevers zich bemoeien met de financiële problemen van werknemers;
- iets meer dan de helft van de respondenten actie onderneemt om financiële problemen op de werkvloer te voorkomen.

Het Nibud heeft samen met Wijzer in Geldzaken, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, NVVK en Divosa een website gelanceerd die specifiek werkgevers wil ondersteunen om verantwoord geldgedrag bij werknemers te bevorderen en werknemers met financiële problemen door te verwijzen (Nibud, Wijzer in Geldzaken, Ministerie van SZW, NVVK en Divosa, 2021).

4.2 WELKE PSYCHOLOGISCHE FACTOREN SPELEN EEN ROL BIJ FINANCIËLE STRESS?

Angst en onzekerheid

Mensen zijn bang voor onzekerheden in hun leven, zowel in positieve als in negatieve zin. We gaan er van uit dat we de toekomst volledig onder controle kunnen houden en beheersen door goed te plannen. Het probleem is dat de wereld gecompliceerder in elkaar zit en we helaas niet altijd weten wat er gaat gebeuren. Dat heeft als gevolg dat de meeste financiële plannen totaal waardeloos zijn (Richards, 2012).

Ultieme oplossingen om geldproblemen op te lossen zijn volgens Richards:

- Stop met het achtervolgen van je fantasieën!
- Bescherm jezelf – tot op zekere hoogte.
- Omarm onzekerheid.
- Denk na over wat je werkelijk wil.
- Maak zinvolle beslissingen.
- Vertrouw op jouw geluk.
- Heb vertrouwen in jezelf.

Cognitieve dissonantie

Om beweging te krijgen in financieel gedrag moet de klant zich eigenaar voelen van zijn situatie. In de praktijk van de budgetcoach stellen klanten zich soms op als slachtoffer van de situatie of nemen ze een passieve houding aan. Hier speelt een belangrijk psychologisch principe een rol: cognitieve dissonantie. Dit is de spanning tussen overtuigingen, wereldbeeld en verwachtingen enerzijds en de uiteindelijke feiten anderzijds. Twee veelvoorkomende manieren om de spanning die hierdoor ontstaat te verminderen zijn zelfrechtvaardiging en zelfbeschuldiging. Zelfrechtvaardigingen zijn smoesjes of excuses om het gedrag niet te hoeven veranderen. Bij zelfbeschuldiging schiet de coachee in de rol van slachtoffer. Het voordeel hiervan is dat hij/zij niet in actie hoeft te komen. Zelfrechtvaardiging en zelfbeschuldiging is niet-helpend gedrag om de financiële problemen op te lossen. Door samen met de coachee op een rij te zetten wat wel en niet werkt kan de coachee gaan leren om de problemen zelf op te lossen (Kuiper, 2018)

Beleving van geld

In ons hoofd hechten we verschillende financiële waarden aan hetzelfde. Twee kopjes koffie op een terras die samen € 5,- kosten vinden we niet duur, terwijl we zuchten als de prijs van een half pond koffie in de supermarkt is verhoogd van € 3,75 naar € 4,15. Dat komt omdat we het kopje koffie op het terras anders beleven c.q. onder een andere post wegschrijven in onze mentale boekhouding (Ariely & Kreisler, 2018).

Mensen zijn ook gek op “gratis”. Dergelijke attenties zijn bedoeld om iemand in een goede stemming te krijgen en het beoordelingsvermogen te beïnvloeden. Ook het verminderen van betaalpijn is een trucje om ervoor te zorgen dat mensen gemakkelijker geld uitgeven (Ariely & Kreisler, 2018).

We leven in een consumptiemaatschappij van verleidingen. Het kost sommige mensen veel zelfbeheersing om korte-termijn-behoeftebevrediging te kunnen weerstaan ten gunste van een lange-termijn-doel sparen of aflossen van schulden (Ariely & Kreisler, 2018).

Tot slot spelen volgens Ariely & Kreisler de verwachtingen over de uitkomst een grote rol. Iedere loterijdeelnemer ziet zichzelf als de onvermijdelijke overwinnaar van zowel de kansberekening als de slechteriken (Ariely & Kreisler, 2018).

Persoonlijkheid

Afhankelijk van iemands voorkeursgedragsstijl zal de ene persoon meer risico op financiële problemen lopen dan de ander. De Amerikaanse psycholoog Dr. William Moulton Marston (1893-1947) ontwikkelde het DISC-model en omschrijft daarin observaties. Hij maakt daarbij onderscheid tussen actief/direct en passief/indirect gedrag. En hoe de mensen hun omgeving ervaren: mensgericht of taakgericht. Moulton Marston definieert vier gedragsstijlen: dominant, consciëntieus, stabiel en interactief. Iedereen beschikt over een combinatie en intensiteit van de gedragsstijlen. Ieders DISC-stijl is hiermee uniek. Elke combinatie van stijlen heeft zijn eigen sterke kanten, ontwikkelpunten en persoonlijke valkuilen. Het DISC model is een handig tool om gedrag van mensen te relateren aan geldgedrag. Op de website van 123test kun je een gratis DISC-test doen (123test, 2021).

Schaamte

15% van de Nederlanders schaamt zich voor zijn of haar geldgedrag. Veel mensen geloven dat iedereen in principe succesvol kan zijn als je maar hard genoeg werkt. De keerzijde van dit idee is dat als je niet succesvol bent, dit wel zal komen omdat je lui of incompetent bent. Als dit idee heerst in je omgeving heb je al snel het idee dat je echt incompetent bent. Het gevoel dat je hebt gefaald of anderen vinden dat je hebt gefaald, is schaamte. Schaamte kan heel nuttig zijn als mensen een lening overwegen en besluiten om de mogelijk problematische lening niet aan te gaan. Als mensen omgaan met schaamte door zich sociaal terug te trekken of statusproducten te kopen kan het alleen maar lastiger worden om van de problematische schulden af te komen (Plantinga & Zijlstra, 2018).

4.3 WELKE STRESSOREN SPELEN EEN ROL BIJ GELDZORGEN?

Als de financiële situatie niet voldoet aan de eigen verwachtingen van een medewerker dan kan de medewerker dit ervaren als een persoonlijk probleem dat leidt tot financiële stress of geldzorgen. Bij budgetcoaching en de definitie van het Nibud bedoelen we met financiële problemen dat er sprake is van ernstige betalingsachterstand. In de persoonlijke belevings sfeer van de medewerker kan het ook zijn dat er helemaal geen betalingsachterstand is. Toch ervaart de medewerker de financiële situatie als problematisch. Denk bijvoorbeeld aan echtscheiding, de afwikkeling van een erfenis, financiële benadeling bij schenking door ouders, een collega die meer verdient etc. De psychische reactie van de werknemer zal vaak dezelfde zijn als bij de betalingsachterstand: stress!

STRESSOREN

Stressoren werken op verschillende niveaus in op de mens:

Stress en emotie

In het emotionele vlak kunnen negatieve prikkels of situaties sterke emoties zoals angst, verdriet en woede oproepen. Vaak is er sprake van situaties die de basisbehoeften van mensen in gevaar brengen. Emoties vertroebelen de cognitieve vaardigheden om doordachte keuzes te maken. Stress kan de controle over de emoties behoorlijk dwarsbomen. Zelfs milde stress kan dit veroorzaken (National Academy of Sciences of the United States of America, 2013).

Stress en behoeften

Volgens de motivatietheorie van Maslov (1943), beter bekend als de piramide van Maslov, zijn de universele menselijke behoeften gerangschikt in een hiërarchie.

De mens streeft van nature naar behoeften die hoger in de hiërarchie liggen als de lager liggende behoeften zijn bevredigd. Als de behoefte aan veiligheid en zekerheid (2^e niveau) in gevaar komt door de financiële problemen dan kan iemand terugvallen naar het 1^e niveau van organische en lichamelijke behoeften die verband houden met van handhaving van het organisme in een sociaal systeem en behoud van het lichamelijke evenwicht.

Maslov stelt ook dat als een niveau in de piramide ontbreekt of wegvalt (=onzekerheid bij financiële problemen) het individu opnieuw aan de behoefte moet voldoen voordat hij/zij verder kan stijgen. Op basis van de piramide van Maslov valt bij bestaansonzekerheid de behoefte aan sociale omgang, persoonlijke erkenning door anderen en zelfactualisatie weg. Het individu moet eerst zorgen voor het eigen bestaan voordat er weer ruimte komt voor anderen. Het model van Maslov is niet onderbouwd met empirisch onderzoek. Vanuit verschillende hoeken is er daarom kritiek gekomen op de piramide van Maslov.

Stress en persoonlijkheid

Een hoge neiging tot emotionele instabiliteit (neuroticisme) is een sterke voorspeller voor persoonlijke symptomen van stress. Andersom voorspellen ook negatieve gebeurtenissen in het leven de toename van emotionele instabiliteit. Ook perfectionisme is een belangrijke trigger (Ormel, 2013).

Stress en prestaties

Volgens de Wet van Yerkes-Dodson is er een relatie tussen het stressniveau en de prestatie. Deze wet noemen we ook wel het omgekeerde U-model. Volgens de wet is er een optimaal stressniveau dat een maximale prestatie geeft. Het prestatieniveau is laag als er geen of te weinig stress is. Als het stress- of arousalniveau te hoog is dan vermindert de prestatie ook. In de punt van het U-model is de prestatie optimaal (Yerkes & Dodson, 1908).

Factoren die het arousalniveau kunnen verhogen zijn angst, sterke drang tot presteren, omgevingslawaai en bepaalde medicijnen en genotsmiddelen. Factoren die het arousalniveau verminderen zijn kalmeringsmiddelen, slaapttekort en weinig drang tot presteren. Deze factoren kunnen elkaar onderling versterken of verzwakken. Ook de persoonlijkheid kan van invloed zijn. Introverte mensen schijnen onder stress gemiddeld slechter te presteren dan extraverte mensen omdat zij van nature dichterbij het optimale niveau zitten. Zij kunnen daardoor minder arousal aan dan extraverte mensen (Eysenck, 1967).

Het omgekeerde U-model geeft ook verklaringen voor prestatieverslechtering. Een mogelijkheid is dat bij teveel stress een mentale blikvernaauwing optreedt waardoor men in de waarneming teveel op hoofdzaken is gericht en de details over het hoofd ziet. Een andere mogelijkheid is dat de snelheid in die situaties toeneemt ten koste van de accuraatheid. Vooral bij complexe taken is dit een nadeel. Ook factoren van emotionele en cognitieve aard kunnen een optimale concentratie op de taak tegengaan.

Stress en fysiologie

Stress veroorzaakt een biologische reactie in het lichaam, ook wel arousal genoemd. De fysiologische reacties op stressprikkelers zijn een noodreactie van het organisme. Zo kan een mens met bedreigende situaties omgaan; de vecht- of vluchtreactie. De stressrespons bestaat uit een snelle reactie via het sympathische zenuwstelsel en een tweede langzamere manier via de hypothalamus, hypofyse en bijnierschors. Hierdoor worden in het lichaam stoffen aangemaakt die zorgen voor verhoging van het bloedsuikergehalte en de stofwisseling waardoor het lichaam in opgeroepen staat van paraatheid komt. In de tweede langzamere weg worden stoffen aangemaakt die de eerste snelle respons op de stressor kalmeert waardoor de persoon weer meer controle krijgt om effectief en meer weloverwogen te handelen. De fysiologische ervaring van stress komt niet altijd overeen met de psychische reactie op de stressvolle situatie. De manier waarop het lichaam reageert is sterk afhankelijk van de persoonlijkheid (Niehoff, 2014).

Stress en hersenen

In onze hersenen worden de zogenoemde affectieve prikkels van stressoren verwerkt. Ons brein labelt de ervaring met positief of negatief. Stressvolle gebeurtenissen activeren vanuit de hersenen biologische reacties in ons lichaam. Het lichaam komt in een toestand van verhoogde arousal. Dit maakt snelle reacties op de gebeurtenissen in de omgeving mogelijk. Tegelijkertijd gaat dit ten koste van de kwaliteit van de prestatie (Kloet, Joëls, & Holsboer, 2009). Stress zorgt ook voor aanscherping van de zintuigen en het onthouden van de gebeurtenissen die de stressreactie hebben uitgelokt. Daarnaast zorgt stress ook voor een betere informatie-uitwisseling tussen de verschillende hersengebieden die o.a. de aandacht en het oriëntatie-vermogen reguleren.

Stress en de omgeving

Omgevingscondities kunnen een negatief effect hebben op cognitieve prestaties. Stress kun je in dit geval zien als een kracht die op het lichaam inwerkt. Naast objectieve krachten gaat het hier ook om de subjectieve beleving ervan zoals het wel of niet kunnen controleren van de condities. Psychologen zijn het er min of meer over eens dat stress verwijst naar een bedreiging van iemands fysieke of psychologische integriteit. Stress verwijst steeds naar een fundamenteel interactieel proces tussen een individu en zijn of haar fysieke of sociale omgeving (Diest, 2014).

Mensen die laag op de sociale ladder staan, lijken een hogere prijs te betalen voor de economische vooruitgang in onze westerse wereld dan mensen die zich hoger op de ladder bevinden. Ze ervaren niet alleen meer stress, ze worden ook sneller ziek en sterven vroeger. Zelfs binnen welvarende maatschappijen bestaat er een aanzienlijke sociale gradiënt op het gebied van de mentale en fysieke gezondheid (Becker, 2013).

In elke samenleving wordt onderscheid gemaakt tussen de ingroup en de outgroup, ofwel de wij-groep en de zij-groep. De outgroup bestaat uit iedereen die van de wij-groep wordt uitgesloten. Mensen met financiële problemen functioneren als outgroup ten opzichte van de rest van de welvarende maatschappij. Twee belangrijke principes die we dan zien zijn stereotypering en vijandige opstelling naar de buitenwereld. Bij stereotypering wordt op leden van de ingroup gereageerd als individuen, leden van de outgroup worden op één hoop geschoven. Elke bedreiging van buitenaf versterkt de cohesie van de ingroup. Ingroupleden worden liefdevol bijgestaan en geholpen. De outgroup wordt verstoten en liefdeloos bejegend (Remmerswaal, 2015).

Stress en culturele afkomst

Op het wereldtoneel wemelt het van de botsingen tussen mensen, groepen en volkeren die verschillend denken, voelen en handelen. Er zijn veel verschillen in denken maar gemeenschappelijke problemen (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2016). Hofstede onderscheid vier cultuurdimensies op grond waarvan nationale culturen te onderscheiden zijn t.w. machtsafstand, onzekerheidsvermijding, individualisme versus collectivisme en masculiniteit versus femininiteit. De grondvragen van Hofstede beïnvloeden de inrichting van de samenleving en hebben in het sociale leven hun weerslag op de manier van denken, voelen en handelen van het individu. Opvattingen over andere culturen en cultuurverschillen zijn vaak gebaseerd op hardnekkige stereotypen (Oudenhoven, 2016).

Schadelijke effecten van langdurige stress

Stress die te lang duurt of te intens is heeft nadelige gevolgen voor het gehele organisme. Teveel stress kan onder andere leiden tot overspannenheid, depressie of burn-out. Klachten die vaak optreden zijn slapeloosheid, hoofdpijn, stijve nek en schouders of jachtige gevoelens. De kans op het krijgen van een stressstoornis is afhankelijk van o.a. erfelijke factoren, persoonlijkheidsfactoren of problemen in het gezin. Stresssignalen manifesteren zijn op verschillende manieren t.w. lichamelijke signalen (fysiek en fysiologisch), gedragsmatige signalen (meer prikkelbaar, genotsmiddelen gebruiken, invloed op sociale contacten) en psychische signalen (gedachten en gevoelens). Hoogleraar Neuropsychologie Scherder raadt als medicijn tegen stressklachten aan om zo min mogelijk te gaan zitten en zoveel mogelijk te bewegen zodat het brein zich telkens kan herstellen. Fysiek bewegen door de dag heen heeft een positief effect op de stress-as in het brein (Scherder, 2014).

4.4 HOE KUNNEN WERKNEMERS OMGAAN MET HUN FINANCIËLE STRESS (COPING)?

Omgaan met stress wordt ook wel coping, copingstrategie of copingstijl genoemd. De kernvraag bij succesvolle coping is: wat is de draagkracht versus de draaglast van een persoon? Wat kun je doen met datgene wat je hebt? (Adler, 1870-1937)

De Amerikaanse psycholoog Richard Lazarus (1922-2002) heeft veel onderzoek verricht naar stressreductie en coping. Hij ging er van uit dat de keuze voor een bepaalde copingstijl sterk afhankelijk is van de manier waarop iemand zijn eigen kracht en zijn eigen situatie beoordeelt. Lazarus onderscheidde zeven copingstijlen:

1. Actief handelen
2. Passief blijven
3. Depressief gedrag
4. Steun zoeken
5. Geruststellende gedachten
6. Emoties tonen
7. Palliatief reageren en jezelf richten op andere dingen buitenom het probleem.

Ook de grondlegger van de psychoanalyse Sigmund Freud (1856-1939) definieerde een aantal afweermechanismen om effectief met problemen om te kunnen gaan en waarmee mensen zichzelf beschermen tegen spanningen en stress:

1. Verdringing
2. Vermijding
3. Ontkenning
4. Verschuiving
5. Projectie (verschuiving van gevoelens of gedachten op een ander)
6. Regressie (terugvallen naar gedrag dat past bij een eerder ontwikkelingsstadium)

4.5 SELF-EFFICACY BIJ HET SUCCESVOL OPLOSSEN VAN FINANCIËLE PROBLEMEN

Het geloof in eigen kunnen, het vertrouwen van volwassenen dat ze controle hebben over hun eigen leven beïnvloedt hun psychische welbevinden en de richtingen hun levens opgaan. Deze zogenoemde efficacy beliefs (geloof in zelfeffectiviteit) beïnvloedt hoe mensen denken, voelen, zichzelf motiveren en handelen. Als mensen geloven dat ze voldoende bekwaam zijn om een bepaalde taak uit te voeren dan dat vergroot dat de kans dat ze de taak succesvol kunnen afronden (Bandura, 1999).

Albert Bandura (1995) stelt dat het gevoel controle te hebben over gebeurtenissen iemands leven beïnvloedt. Door controle over zichzelf zijn mensen beter in staat om gewenste doelen in de toekomst te behalen en ongewenste uitkomsten te voorkomen. De vaardigheid om uitkomsten te beïnvloeden maakt mensen voorspelbaar. De mate van motivatie, de gemoedstoestand en de actie die mensen ondernemen is meer gebaseerd op wat mensen geloven dan wat objectief de feiten zijn. Het concept van self-efficacy legt de nadruk op de rol van observationeel leren, sociale ervaring en de impact op iemands persoonlijke ontwikkeling.

Bandura noemt in zijn theorie drie bronnen van self-efficacy:

1. zelf ervaren en doen
2. modelleren: leren door observatie van anderen
3. verbale overtuiging door anderen

Geloof en vertrouwen in eigen kunnen om de situatie succesvol te lijf te gaan speelt volgens Bandura een rol in vier processen:

1. Cognitieve processen. Het stellen van persoonlijke doelen wordt beïnvloed door zelfwaardering van de eigen capaciteiten. Het is moeilijk om iets te bereiken als bij zelftwijfel.
2. Motivatie processen. De motivatie van mensen is afhankelijk van de causaliteit tussen handelen en resultaat, de verwachte uitkomsten en het gestelde doel.
3. Affectieve processen of het omgaan met arousal. Mensen met een lage self-efficacy ervaren de angst en onzekerheid als incompetentie of falen.
4. Selectieve processen. Mensen zijn het product van hun eigen omgeving. Zij passen zichzelf voor een groot deel aan hun maatschappelijke context aan.

De theorie over self-efficacy vertoont met veel overeenkomsten met de symptomen door Stressoren. Een lage self-efficacy brengt een mens op verschillende niveaus in disbalans waardoor diegene niet meer in staat is om een probleemsituatie succesvol aan te pakken. Ook Bandura gaat er van uit dat er sprake is van een interactioneel proces tussen een individu en zijn/haar fysieke of sociale omgeving (Diest, 2014).

5. ADVIESPRAKTIJK VAN DE AUTEUR & THEORIE UIT HET ONDERZOEK

De auteur heeft jarenlange ervaring met het coachen van medewerkers met financiële problemen. Wat daarin opvalt is dat veel medewerkers laag opgeleid zijn, relatief kleine materiële problemen hebben en er toch niet zelf uitkomen (Becker, 2013). Dit matcht ook met de theorie over cognitieve dissonantie (Kuiper, 2018) en schaamte over de financiële situatie (Plantinga & Zijlstra, 2018).

Wat ook herkenbaar is dat werknemers vrij snel na aanvang van de coaching het werk hervatten. De financiële problemen zijn dan nog niet opgelost. Alleen de wetenschap dat men er niet langer alleen voorstaat en er sprake is van onvoorwaardelijke acceptatie van de coach maakt dat mensen schaamte laten varen en hun gevoel in het eigen kunnen om de situatie succesvol aan te pakken groter wordt. Het effect van emoties, gevoel van machteloosheid en lamgeslagen te zijn verdwijnt voor een groot deel (National Academy of Sciences of the United States of America, 2013). Ook voelden deze werknemers zich niet langer een lid van de outgroup van mensen met financiële problemen (Remmerswaal, 2015).

In de reviews van klanten komt steeds terug dat zij “rust en vertrouwen” kregen door de aanwezigheid en de aanpak van de financieel coach. Vertrouwen in de goede afloop, de persoon van de coach en het terugkrijgen van de macht over de eigen financiële positie. Daardoor ervaarden ze meer rust in hun hoofd, konden ze weer beter slapen en functioneren op het werk. Om in termen van Bandura te spreken: hun self-efficacy werd geactiveerd waardoor er meer geloof en vertrouwen in eigen kunnen ontstond. Mensen voelen zich weer krachtiger en gemotiveerder om de problemen te gaan oplossen. En ook om weer naar het werk te gaan (Bandura, 1999).

Het oplossen van de daadwerkelijke materiële financiële problemen blijkt uit ervaring beduidend minder belangrijk te zijn dan het verhelpen van de financiële stress. Mensen stoppen direct na aanvang van de coaching in veel gevallen met palliatief reageren en passief gedrag (Lazarus, 1922-2002). Ze raken weer gemotiveerd om actief te handelen, steun te zoeken, positief te denken en emoties te tonen zodat ze de traumatische ervaringen kunnen gaan verwerken en verder met hun leven opnieuw op te bouwen.

6. CONCLUSIES

Versterken zelfeffectiviteit van de werknemer

In het algemeen kan worden geconcludeerd dat door de effecten van financiële stress op het organisme de self-efficacy van medewerkers voor een deel wordt gedeactiveerd. Het persoonlijk vermogen om succesvol zelfstandig de problematische financiële situatie op te lossen wordt hierdoor (sterk) verminderd. Bij vermindering van de self-efficacy is de kans groot dat een niet-helpende copingstijl wordt gehanteerd waardoor de materiële financiële problemen onnodig lang in stand blijven of zelfs verergeren. De balans tussen de draagkracht en de draaglast van de werknemer met geldzorgen is verstoord waardoor men in veel gevallen niet meer voldoende in staat is om de financiële problemen zelf op te lossen. Met behulp van persoonlijke coaching gericht op verbetering van de self-efficacy kan de medewerker meer in zijn kracht gezet worden om de financiële probleemsituatie zelf succesvol (effectief en efficiënt) aan te pakken. Hierbij dient rekening te worden gehouden met factoren in de persoon zelf (emotie, behoeften, persoonlijkheid, fysiologie, gedachten) maar ook met factoren rondom de persoon zoals de sociaal-maatschappelijke omgeving en de culturele afkomst en gebruiken.

Competenties financieel coach

De verschillende stressoren die een rol spelen bij financiële problematiek kunnen individueel worden benoemd maar blijken in de praktijk onderling verweven te zijn. Buiten eventuele complexe materiële problemen is de achterliggende psychische problematiek bij financiële stress gecompliceerd te noemen. Om medewerkers succesvol te kunnen helpen is het daarom van belang dat de financieel coach naast professionele coachvaardigheden ook beschikt over gedegen kennis van financiële zaken, financiële planning en schuldhulpverlening.

Werkgever heeft belang inschakelen financiële coaching voor personeel met geldzorgen

Uit Nibud-onderzoek blijkt dat de werkgever direct en indirect last heeft van de werknemers met geldzorgen. Dit betreft de prestaties van de werknemer, de sfeer op de werkvloer en diverse kosten. De werkgever heeft daarom een financieel belang bij dat de werknemer zijn financiële problemen kan oplossen. Met behulp van het Nibud-onderzoek kunnen deze kosten onderbouwd worden.

Preventie door werkgever loont

Werknemers kunnen door verschillende psychologische factoren verward raken in financiële problemen en hierdoor stress gaan ervaren. Door in een vroeg stadium problemen te signaleren en financiële coaching en opleiding aan werknemers aan te bieden kan de werkgever de genoemde problemen uit de vorige alinea voor een deel voorkomen. Door financiële zaken in het algemeen binnen de bedrijfsorganisatie bespreekbaar te maken en de drempel naar hulpverlening te verlagen helpt de werkgever om de schaamte bij personeel met geldzorgen te doorbreken. Hierdoor wordt het voor medewerkers gemakkelijker gemaakt om van hun financiële zorgen af te komen. Dit is ook één van de conclusies uit het Nibud-onderzoek dat voor dit onderzoek is gebruikt.

6.1 ANTWOORD OP DE HOOFDVRAAG VAN HET ONDERZOEK

Welke negatieve stressoren spelen een belangrijke rol bij werknemers met financiële problemen?

Uit het onderzoek is gebleken dat er meerdere stressoren een rol spelen. Deze stressoren zijn onder te verdelen in factoren in de persoon c.q. het organisme en factoren buiten de persoon in interactie met de sociaal-maatschappelijke omgeving. De verschillende stressoren blijken onderling invloed op elkaar uit te oefenen waardoor gemakkelijk een neerwaartse spiraal kan ontstaan.

Schaamte en het gevoel om lui of incompetent te zijn hebben een versterkende invloed op negatieve stressoren. Afhankelijk van de persoonlijkheid reageert elk mens anders op de financiële probleemsituatie. Op basis van dit onderzoek kan daarom niet exact worden gedefinieerd op welke wijze en in welke mate een medewerker met financiële problemen zal reageren. Wel is duidelijk geworden welke processen plaatsvinden in het organisme zodra financiële stress wordt ervaren.

De stressoren werken op verschillende niveaus in het menselijke organisme:

- Emotioneel
- Cognitief
- Behoeften
- Prestaties
- Fysiologisch
- Neurologisch
- In interactie met de sociaal-maatschappelijke omgeving
- In interactie met culturele afkomst.

6.2 ANTWOORDEN OP DE DEELVRAGEN VAN HET ONDERZOEK

Welke negatieve gevolgen heeft financiële stress voor de gezondheid en het welzijn van de medewerker?

Kortdurende financiële stress kan zinvol zijn om risicovolle financiële situaties te vermijden of in actie te komen om de ontstane problematiek aan te pakken. Langdurende of te intense stress slaat een mens lam en heeft schadelijke gevolgen voor het gehele organisme. Langdurende stress kan gemakkelijk leiden tot overspannenheid, depressie of burn-out. Klachten die het vaakst optreden zijn slapeeloosheid, hoofdpijn, stijve nek en schouders of jachtige gevoelens. Afhankelijk van persoonlijkheidsfactoren, erfelijkheid en problemen in het gezin kan een meer ernstige chronische stressstoornis optreden. Stresssignalen manifesteren zich op verschillende manieren door lichamelijke-, gedragsmatige- en/of psychische signalen. Uit het Nibud-onderzoek blijkt dat werkgevers verzuimende medewerkers met financiële problemen gemakkelijker ontslaan. De financiële en psychische problematiek van de werknemer wordt hierdoor nog groter. Kort samengevat kun je stellen: van ernstige geldzorgen word je letterlijk ziek.

Op welke manieren gaan medewerkers met hun financiële probleemsituatie om? Welke coping strategieën zetten zij in?

Uit het onderzoek blijkt dat mensen bang zijn voor angst en onzekerheid in hun leven. Door verminderde self-efficacy, ook wel zelfeffectiviteit genoemd, handelt men eerder vanuit overlevingsangst. Hierdoor wordt de kans op toepassing van niet-helpende copingstijlen groter. Dit leidt mogelijk weer tot schaamte en een gevoel van luiheid of incompetentie (zelfbeschuldiging). Werknemers lopen daardoor het risico om in een vicieuze cirkel terecht te komen en over steeds minder zelfeffectiviteit te gaan beschikken om zelf de financiële problemen succesvol het hoofd te kunnen bieden. Kort samengevat kan op grond van uitsluitend dit literatuuronderzoek niet worden bepaald welke van de genoemde copingstijlen wel- of niet-helpend zijn om met een specifieke financiële probleemsituatie om te gaan. Het is afhankelijk van de situatie en de context wat op een bepaald moment werkt.

Welk effect heeft financiële stress op het succesvol zelf kunnen oplossen van de problematische financiële situatie door de werknemer?

Bij financiële stress kunnen relatief kleine financiële vraagstukken een onoverkomelijk persoonlijk probleem van de werknemer worden. Als de problemen als te groot worden ervaren kan de werknemer proberen de ontstane spanningen te verminderen door zelfrechtvaardiging ofwel smoesjes om het eigen gedrag niet te hoeven veranderen. Door deze cognitieve dissonantie voelt de werknemer zich te weinig eigenaar van het probleem en/of te weinig bij machte om de problemen zelf aan te pakken. Kort samengevat kan worden geconcludeerd dat door een samenspel van factoren de kans groot is dat de medewerker er zelfstandig dan nog lastig uitkomt. De medewerker met ernstige geldzorgen heeft in veel gevallen professionele hulp nodig bij de aanpak van de materiële financiële problematiek in combinatie met het oplossen van de financiële stress. Het persoonlijke vermogen, het vertrouwen in eigen kunnen en de motivatie ontbreken om de problemen zelf nog succesvol op te kunnen lossen.

7. DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN

De twee belangrijkste conclusies van dit onderzoek zijn dat financiële stress zorgt voor vermindering van self-efficacy, naast vermindering van de gezondheid en het algemeen welbevinden van de medewerker. Deze wetenschap maakt ons bewust van het complete speelveld van materiële financiële problematiek in combinatie met het ervaren van financiële stress.

In het werkveld van budgetcoaching en schuldhulpverlening zien we op hoofdlijnen twee groepen hulpverleners t.w. de financieel adviseurs en de persoonlijke coaches. Het belangrijkste verschil tussen financiële advisering en financiële coaching is degene die zorgt voor de oplossing voor de financiële problematiek. Bij advisering is dit de adviseur en bij coaching de coachee, niet de coach. Beide beroepsgroepen hebben in de praktijk weinig affiniteit met elkaar.

In sommige gevallen is de werknemer niet in staat om de eigen complexe financiële problemen op te lossen. Een combinatie of bepaalde mix van de werkwijzen van de financieel adviseur en de financieel coach kunnen dan heel effectief zijn. Het hulpverleningstraject is in beide gevallen verschillend ingericht. Er moet voldaan worden aan andere wetgeving en processen. Het is wel belangrijk dat de werkwijze professioneel is en voldoet aan beide vakgebieden.

Mijn aanbeveling is daarom om in een nader onderzoek in kaart te brengen welke competenties zouden moeten behoren tot het beroepsprofiel van de financieel coach voor personeel met geldzorgen. En op welke wijze het coachtraject het meest efficiënt en effectief kan worden ingericht zodat de medewerker zoveel mogelijk zelf zijn financiële problemen kan gaan oplossen. Daarnaast dient het coachtraject te voldoen aan geldende wet- en regelgeving in zowel de financiële dienstverlening als de persoonlijke hulpverlening.

BIBLIOGRAFIE

- 123test. (2021, juli 14). *DISC test*. Opgehaald van 123test: <https://www.123test.nl/disc-test/>
- Ariely, D., & Kreisler, J. (2018). *Geld en Gedrag*. Amsterdam: Maven Publishing.
- Bandura, A. (1999). *Self-Efficacy in Changing Societies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Becker, D. (2013). *One Nation Under Stress: The Trouble With Stress as an Idea*. Oxford: Oxford University Press Inc.
- Diest, I. v. (2014). Stressen over stress. *Karakter Tijdschrift van de Wetenschap*.
- Eysenck, H. (1967). *The Biological Basis of Personality*.
- Financieel Vitaal. (2021, juli 1). *Financieel Vitaal - Portfolio*. Opgehaald van Financieel Vitaal: <https://financieelvitaal.com>
- Hofstede, G., Hofstede, G., & Minkov, M. (2016). *Allemaal Andersdenkenden*. Steenwijk: Bariet.
- Kloet, E. d., Joëls, M., & Holsboer, F. (2009). *Nature Reviews Neuroscience*, 6, 423.
- Kuiper, J. (2018). *Praktijkboek Budgetcoaching*. Zeist: Kerckebosch.
- Mulainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity, Why having too little means so much*. New York: Penguin.
- National Academy of Sciences of the United States of America. (2013). *Cognitive emotion regulation fails the stress test*. New York: The Rockefeller University.
- Nibud. (2017). *Personeel met schulden*. Utrecht: Nibud/Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.
- Nibud, Wijzer in Geldzaken, Ministerie van SZW, NVVK en Divosa. (2021, juli 14). *Financieel Fitte Werknemers*. Opgehaald van Financieel Fitte Werknemers: <https://www.financieelfittewerknemers.nl/>
- Niehoff, F. (2014). *Stress, Persoonlijkheid en Fysiologie*. Enschede: University of Twente.
- Ormel. (2013). Neuroticism and common mental disorders. *Clinical Psychology Review* 33, 686-697.
- Oudenhoven, J. v. (2016). *Crossculturele Psychologie*. Bussum: Uitgever Coutinho.
- Plantinga, A., & Zijlstra, W. (2018). Schulden en Schaamte. De rol van schaamte bij consumentenkrediet. *Tijdschrift voor Schuldsanering nummer 01*, 16.
- Remmerswaal, J. (2015). *Handboek Groeps Dynamica*. Amsterdam: Boom Nelissen.
- Richards, C. (2012). *The Behaviour Gap: Simple Ways to Stop Doing Dumb Things with Money*. New York: Portfolio Penguin.
- Scherder, E. (2014, 11 12). *Wat is stress en wat kunnen we er aan doen? Minicollege Stress*. Opgehaald van Youtube: <https://www.bing.com/videos/search?q=erik+scherder+stress&view=detail&mid=D5ED862383314148E3FDD5ED862383314148E3FD&FORM=VIRE>
- Yerkes, R., & Dodson, J. (1908). The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formation. *Journal of Comparative Neurology en Psychology*, 18, 459-482.

