

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

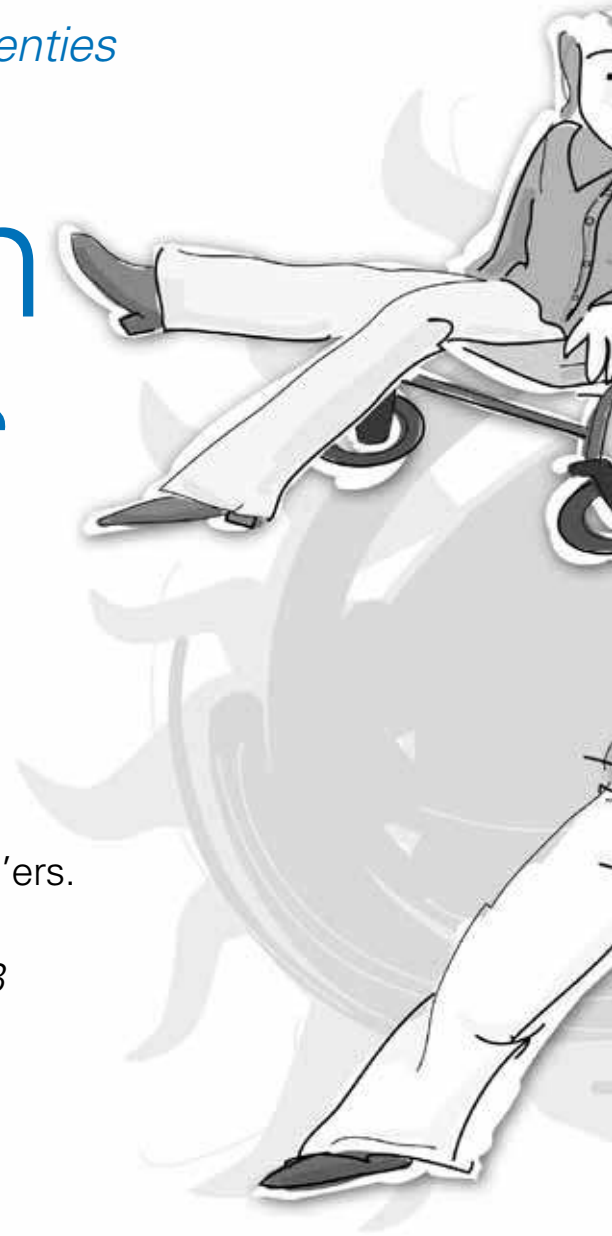
The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/102476>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-06 and may be subject to change.

# Effecten van *Begeleiders in Beeld*



De training *Begeleiders in Beeld* verbetert de emotionele intelligentie van begeleiders van LVB'ers. Dat heeft het Utrechtse consortium *Onderzoek & Praktijk Interventies Gedragsproblematiek LVB (Coping LVB)* onderzocht.

Door begeleiders feedback te geven op hun emotionele intelligentie en dit te koppelen aan hun handelen richting de cliënt, willen we de kwaliteit van begeleiding en ondersteuning verbeteren. Daartoe hebben we de effecten onderzocht van de training *Begeleiders in Beeld*. Deze training is gericht op begeleiders die werken met mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Eerst geven we informatie over de training, daarna over het onderzoek naar de effecten ervan.

## **Gedragsproblemen en training**

Mensen met een verstandelijke beperking lopen een groter risico op het ontwikkelen van gedragsproblemen dan mensen zonder verstandelijke beperking. Het gedrag van begeleiders kan bijdragen aan het ontstaan en voortduren van gedragsproblemen. Gedragsproblemen kunnen ook verschillende emotionele reacties bij begeleiders veroorzaken zoals angst, boosheid en verdriet. Deze negatieve emoties kunnen op den duur leiden tot stress of zelfs burnout. Gedragsproblemen van cliënten zijn dus van invloed op het emotionele welzijn en handelen van begeleiders. Er bestaat vanuit de klinische praktijk een grote behoefte aan de ontwikkeling van trainingen en coaching om het handelen van begeleiders te verbeteren en zo de kwaliteit van zorg te optimaliseren. Daarnaast is het trainen en coachen van begeleiders de afgelopen decennia steeds vaker onderwerp van onderzoek geweest. Zo laat onderzoek van Embregts zien dat het geven van videofeedback leidt tot verbetering van het handelen van begeleiders. Uit haar onderzoek bleek echter ook dat er met

betrekking tot effectiviteit van de interventie grote individuele verschillen bestaan. Begeleiders profiteerden niet allemaal evenveel van de videofeedback.

## **Emotionele intelligentie**

Een begrip dat niet eerder in onderzoek naar het handelen van begeleiders is opgenomen, is emotionele intelligentie. Emotionele intelligentie omvat een aantal emotionele, persoonlijke en sociale capaciteiten en vaardigheden die de manier beïnvloeden waarop individuen met eisen en druk vanuit de omgeving omgaan. Onderzoek van Gerits, Derksen en Verbruggen toonde aan dat begeleiders met een hogere emotionele intelligentie vaak effectievere copingstrategieën hanteren in het omgaan met stressvolle situaties en daarnaast minder burnoutklachten rapporteren dan begeleiders met een lagere emotionele intelligentie. Emotionele intelligentie is dus van invloed op het algemene functioneren en welzijn van mensen. Het is bovendien veranderbaar door bijvoorbeeld training. Een veel gebruikt meetinstrument van emotionele intelligentie is de *Bar-On EQ-i*. De *EQ-i* brengt vijf gebieden in kaart, namelijk intrapersoonlijke capaciteiten, interpersoonlijke vaardigheden, aanpassingsvermogen,



vaardigheden om met stress om te gaan en algemene stemming. Voorbeelden van items zijn 'Wanneer ik een probleem probeer op te lossen, bekijk ik elke mogelijkheid en kies voor de beste oplossing' en 'Ik heb het liefste een baan waarin me veelal gezegd wordt wat ik moet doen'.

### De training *Begeleiders in Beeld*

Deze training is gebaseerd op een combinatie van videofeedback en emotionele intelligentie. De belangrijkste doelstelling van de training is de kwaliteit te optimaliseren van zorg en interactie tussen begeleiders en cliënten. Om dit te bereiken wordt allereerst verbale feedback op individuele EQ-i-profielen van begeleiders gegeven en wordt vervolgens videofeedback gegeven op hun handelen naar de cliënt. Voorafgaand aan de training vullen begeleiders de EQ-i in. Ook kiezen ze een cliënt met wie ze moeilijkheden in de interactie ervaren. Tijdens de eerste anderhalve dag van de training krijgen begeleiders informatie over het concept emotionele intelligentie en het belang van emotionele intelligentie in relatie tot de interactie met cliënten. Ook krijgen begeleiders feedback op hun eigen EQ-i profiel. Iedere begeleider formuleert twee ontwikkelpunten: een ontwikkelpunt met betrekking tot zijn of haar per-

soonlijke ontwikkeling en een ontwikkelpunt met betrekking tot de behoeften van de gekozen cliënt. Enkele voorbeelden: 'Ik wil leren vertrouwen op mijn eigen kunnen en zo mijn zelfbeeld vergroten', of 'ik wil op een meer structurele en methodische manier gaan werken met de cliënt'. Vervolgens vindt een aantal videofeedbacksessies plaats. Voorafgaand aan de training worden videobeelden gemaakt van begeleiders in interactie met de cliënt. Tijdens videofeedbacksessies van negentig minuten wordt het gedrag van de begeleiders in relatie tot hun ontwikkelpunten en de begeleidingsbehoeften van de cliënt bekeken. De trainer voorziet de begeleiders van positieve en correctieve feedback. Tijdens de training staan begeleiders veelvuldig stil bij wie ze zelf zijn, hoe hun emotionele intelligentieprofiel eruit ziet en hoe dit hun handelen richting de cliënt vormgeeft.

### Onderzoek

Om de effecten van *Begeleiders in Beeld* op de interactie tussen mensen met een verstandelijke beperking en hun begeleiders in kaart te brengen is gedurende vijf jaar onderzoek uitgevoerd. Aan dit onderzoek hebben in totaal 167 begeleiders deelgenomen. Allen waren werkzaam binnen vijf Nederlandse behandelinstellingen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblemen (Dichterbij Specialistische Zorg, De La Salle, Vitree, Ipse de Bruggen en Dichterbij STEVIG).

In dit artikel worden de gegevens van 34 begeleiders (27 vrouwen, zeven mannen) nader beschouwd. Deze begeleiders namen allen deel aan de training *Begeleiders in Beeld*. Belangrijk onderdeel hierin is de emotionele intelligentie van de begeleiders. Deze is eerst in kaart gebracht door de Nederlandse versie van de *Bar-On EQ-i* af te nemen. De EQ-i bevat 133 items met betrekking tot vijf gebieden, namelijk intrapersonlijke capaciteiten, interpersoonlijke vaardigheden, aanpassingsvermogen, vaardigheden om met stress om te gaan en algemene stemming.

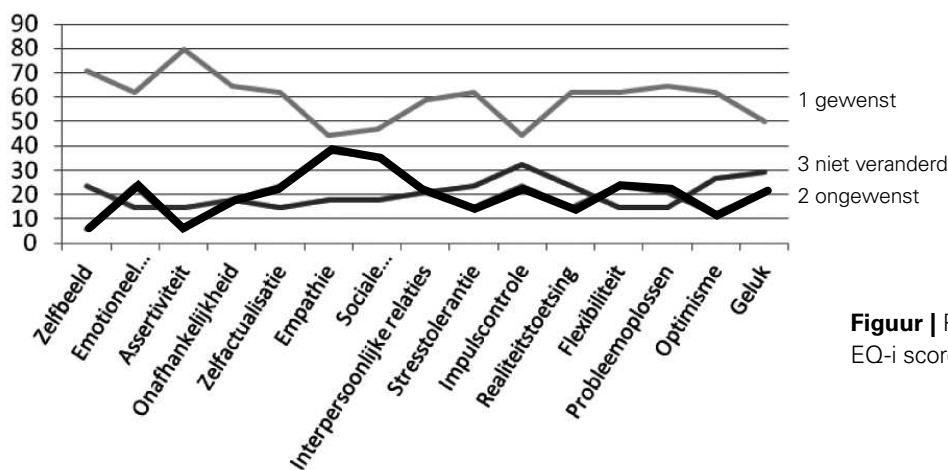
Omdat begeleiders ook naar een verlaging van bepaalde scores kunnen streven, betekent een verhoogde EQ-i score na het volgen van de training *Begeleiders in Beeld* niet noodzakelijkerwijs een verbetering. Begeleiders die bijvoorbeeld heel hoog scoren op impulscontrole zullen waarschijnlijk een meer beheersmatige begeleidingsstijl laten zien, terwijl dit niet altijd wenselijk is. Ze kunnen dan een ontwikkelpunt formuleren waarin ze streven naar een verlaging van hun impulscontrole. Om te bepalen of de emotionele intelligentie van begeleiders na afloop van de training ook daadwerkelijk is verbeterd, ontwikkelden de onderzoekers een systeem waarmee deskundigen op het gebied van emotionele intelligentie de scores op de voor- en nameting beoordeelden.

### Resultaten

Deskundigen hebben de EQ-i scores van de voor- en nameting voor iedere begeleider beoordeeld aan de hand van de volgende categorieën:

- 1) scores die in de gewenste richting zijn veranderd,
- 2) scores die in de ongewenste richting zijn veranderd en
- 3) scores die niet zijn veranderd.

In de figuur wordt voor iedere categorie het percentage per subschaal van de EQ-i weergegeven. Deze figuur laat zien dat



**Figuur |** Percentages beoordelingen van EQ-i scores door deskundigen

het percentage scores dat in de gewenste richting is veranderd substantieel hoger is dan het percentage scores behorend bij de twee andere categorieën. Daaruit kan geconcludeerd worden dat de emotionele intelligentie van de begeleiders is verbeterd. Dit is een belangrijke voorwaarde om tot daadwerkelijke gedragsverandering te komen.

### Discussie

Begeleiders die werken met cliënten die ernstige gedragsproblemen vertonen, worden vaak geconfronteerd met stressvolle situaties die negatieve emoties oproepen, bijvoorbeeld angst voor een agressief incident; zij lopen dus het risico op het krijgen van een burnout en op langdurige afwezigheid. Training en coaching kunnen in dit verband helpen om het welzijn van begeleiders en van hun cliënten te verbeteren.

*Begeleiders in Beeld* is zo'n training, waarbij het concrete handelen van begeleiders gekoppeld wordt aan hun emotionele intelligentie-profiel. Voordat gekeken kan worden naar de invloed van de training op het daadwerkelijke handelen van begeleiders, is het van belang om vast te stellen wat de effecten van *Begeleiders in Beeld* zijn op de emotionele intelligentie van begeleiders. Binnen de deelstudie die in dit artikel wordt beschreven, hebben we ons daarop gericht. De resultaten laten zien dat, volgens het oordeel van deskundigen, de emotionele intelligentie van begeleiders aanzienlijk verbeterd is. Met andere woorden, deskundigen concludeerden dat de meeste veranderingen in de EQ-i scores ook daadwerkelijk verbeteringen waren. Zo is bijvoorbeeld vastgesteld dat het probleemoplossend vermogen van begeleiders is verbeterd. Dit kan betekenen dat begeleiders op een meer adequate manier omgaan met problematische en stressvolle situaties waarmee ze binnen hun werk te maken krijgen. Ook de stresstolerantie van begeleiders is verbeterd. Dit houdt in dat zij beter bestand zijn tegen de stress die het werken met mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen met zich meebrengt en dat zij waarschijnlijk op een meer oplossingsgerichte manier met deze stress omgaan. Daarnaast zien we dat het zelfbeeld van begeleiders is verbeterd, wat ertoe kan leiden dat zij met meer zelfvertrouwen hun werk kunnen doen.

Het is belangrijk te kunnen vermelden dat de begeleiders die hebben deelgenomen aan *Begeleiders in Beeld* de training als zeer waardevol, positief en leerzaam hebben geëvalueerd. Het merendeel van de begeleiders gaf aan dat de trainers een prettige en open sfeer creëerden in de trainingsgroepen. Men zou deze training aanbevelen bij collega's.

Zoals gezegd wordt het effect van *Begeleiders in Beeld* breed onderzocht binnen verschillende deelstudies. Zo is een van de deelstudies gericht op het effect van *Begeleiders in Beeld* op de

kwaliteit van interacties tussen begeleiders en cliënten. Hierbij wordt onder andere gelet op hoe affectief een begeleider is en of hij ingaat op emotionele signalen van de client. In een andere deelstudie wordt nagegaan of *Begeleiders in Beeld* van invloed is op de emoties die begeleiders ervaren in hun werk en hoe ze met stressvolle situaties omgaan. Het uiteindelijke doel van *Begeleiders in Beeld* is het verbeteren van de kwaliteit van zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen.

[Drs., L.J.M. \(Linda\) Zijlmans](#) is als promovendus verbonden aan de Academische Werkplaats Leven met een verstandelijke beperking, Tranzo, Tilburg University, waar zij onderzoek doet naar de effectiviteit van een training voor begeleiders en interactie tussen begeleiders en cliënten.

[Prof. dr. P.J.C.M. \(Petri\) Embregts](#) is als hoogleraar verbonden aan de Academische Werkplaats Leven met een verstandelijke beperking, Tranzo, Tilburg University. Daarnaast is zij lector Zorg voor Mensen met een Verstandelijke Beperking bij de Hogeschool Arnhem en Nijmegen, faculteit Gezondheid, Gedrag en Maatschappij en directeur Behandelinnovatie en Wetenschap Dichterbij (Kennissn@).

[Dr. L. \(Linda\) Gerits](#) is als GZ-psycholoog in opleiding tot Specialist – Klinisch psycholoog Kinderen en Jeugd verbonden aan het Centrum Kinder en Jeugdpsychiatrie van GGZ Eindhoven.

[Prof. Dr. A.M.T. \(Anna\) Bosman](#) is als hoogleraar verbonden aan de sectie Orthopedagogiek Leren en Ontwikkeling en aan het Behavioural Science Institute van de Radboud Universiteit in Nijmegen.

[Prof. Dr. J.J.L. \(Jan\) Derksen](#) is klinisch psycholoog-psychotherapeut, werkzaam aan de Radboud Universiteit Nijmegen, de Vrije Universiteit te Brussel en in de eerstelijns- en psychotherapiepraktijk Derksen & Klein Herenbrink te Bemmel.

### Literatuur

Embregts, P. J. C. M. (2002). Effect of resident and direct-care staff training on responding during social interactions. *Research in Developmental Disabilities, 23*, 353-366.

Gerits, L., Derksen, J. J., & Verbruggen, A. B. (2004). Emotional intelligence and adaptive success of nurses caring for people with mental retardation and severe behavior problems. *Mental Retardation, 42*, 106-21.

Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Gerits, L., Bosman, A. M., & Derksen, J. J. L. (2011). Training of emotional intelligence related to treatment skills of staff working with clients with intellectual disabilities and challenging behavior. *Journal of Intellectual Disability Research, 55*, 219-230.

Ik juich de toegenomen aandacht toe voor de dagelijkse begeleiders van mensen met een licht verstandelijke beperking en probleemgedrag. Natuurlijk is onderzoek naar de effectiviteit van gedragsveranderende interventies belangrijk, maar we beseffen gelukkig steeds meer dat het juist de begeleiders zijn die met hun alledaagse handelen een belangrijke basis leggen voor de uitkomsten van die interventies. Door het trainen en verbeteren van de emotionele intelligentie (EI) van begeleiders moet de kwaliteit van de interacties met cliënten en van de geleverde zorg geoptimaliseerd worden. Wat bovenstaande resultaten laten zien, is dat het mogelijk is om hun EI in de gewenste richting te veranderen. Maar, als ik het goed begrijp zijn de EQ-i scores beide keren bepaald op basis van zelfrapportage van de begeleiders. Ik zou wel willen weten of de cliënten en de collega's die gewenste verandering ook ervaren bij deze begeleider. En nog een stap verder, nemen de gedragsproblemen van de cliënten daardoor ook af? Gelukkig melden de onderzoeksters dat zij zelf nog gaan kijken naar de interacties tussen begeleider en cliënten.

Wat een eenduidige interpretatie van de resultaten verder nog wat ingewikkeld maakt, is dat de 'gewenste richting' niet altijd betekent dat een hogere score behaald moet worden. Dit kan per begeleider, maar mogelijk ook per cliëntengroep verschillen. Zo kan ik me voorstellen dat bij de ene groep een hogere of juist lagere score op een bepaald EI-aspect belangrijker is dan bij de andere groep. Als dat zo is, in hoeverre is er dan nog sprake van de training *Begeleiders in Beeld* en hoe eenvoudig kan de training dan binnen andere organisaties geïmplementeerd worden?

Maar los daarvan, deze training onderstreept de belangrijke rol van begeleiders, neemt hen serieus en lijkt perspectief te bieden. Ik kijk uit naar de definitieve resultaten.

**Jolanda Douma** is onderzoekscoördinator Landelijk Kenniscentrum LVG en docent aan de Universiteit Utrecht met name op het gebied van de verstandelijk gehandicaptenzorg.



## Medicatieveiligheid

### Drie nieuwe producten voor de praktijk

In het Leernetwerk Medicatieveiligheid, zijn drie nieuwe producten ontwikkeld die je helpen om veilig met medicatie om te gaan.

- 1 boek 'beter worden door medicatieveiligheid'
- 2 cliëntflyer 'waarvoor zijn medicijnen?'
- 3 online checklist medicatieproces voor cliënten met ambulante begeleiding, dagbesteding en/of logeren.

Medicatieveiligheid is één van de tien thema's van het Verbeterprogramma Gehandicaptenzorg. Alle informatie over dit programma vind je op de website van het Kennisplein Gehandicaptensector.

Hier vind je ook de drie nieuwe producten van het leernetwerk Medicatieveiligheid.

[www.kennispleingehandicaptensector.nl](http://www.kennispleingehandicaptensector.nl)