

**BEGELEIDERS IN BEELD:
EEN ONDERZOEK NAAR DE EFFECTIVITEIT VAN EEN TRAINING VOOR
BEGELEIDERS VAN CLIËNTEN MET EEN LICHTE VERSTANDELIJKE
BEPERKING EN GEDRAGSPROBLEMEN**

*L.inda Zijlmans²
Petri Embregts^{2,3}
Linda Gerits³
Anna Bosman²
Jan Derksen²*



Gedragsproblemen zijn een veelvoorkomend verschijnsel in de zorg voor cliënten met een lichte verstandelijke beperking. Naast het gegeven dat mensen met een lichte verstandelijke beperking een grotere kans hebben op het ontwikkelen van gedrags- en psychische problemen, speelt ook de omgeving van deze mensen een rol bij het ontstaan en voortduren van deze problemen. Gedragsproblemen van cliënten hebben invloed op het emotionele welzijn en handelen van begeleiders. De training Begeleiders in Beeld richt zich op emotionele intelligentie en begeleidingsvaardigheden van begeleiders van cliënten met een lichte verstandelijke beperking en gedragsproblemen. In dit artikel wordt allereerst het theoretisch kader van Begeleiders in Beeld geschetst. Daarnaast wordt ingegaan op de inhoud van de training, de doelstellingen van de training en de voortgang van het effectonderzoek gekoppeld aan Begeleiders in Beeld dat uitgevoerd wordt door de Radboud Universiteit Nijmegen. Begeleiders in Beeld is onderdeel van het ZonMw consortium “Coping LVB”, een samenwerking tussen VOBC LVG, de Borg, de Universiteit Utrecht en de Radboud Universiteit Nijmegen.

Inleiding

Wanneer cliënten residentieel behandeld worden of bijvoorbeeld dagbehandeling krijgen, vormen begeleiders de spil in de behandeling van mensen met een verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblemen. De manier waarop zij omgaan met behandelafspraken en de wijze waarop zij communiceren met cliënten is van invloed op de ontwikkeling en het voortduren van de gedragsproblemen (Hastings, 1997). Wanneer begeleiders zich bedreigd voelen door het gedrag van hun cliënten, is de kans dat begeleidingsafspraken correct worden uitgevoerd aanzienlijk kleiner (Allen & Tynan, 2000). De laatste jaren heeft onderzoek plaatsgevonden naar zowel de emotionele

² Behavioural Science Institute, Radboud Universiteit, Nijmegen.

³ Hogeschool Arnhem en Nijmegen, Nijmegen.

belasting van begeleiders ten gevolge van gedragsproblemen als ook de invloed van hun reacties op de gedragsproblemen. Uit onderzoek bij begeleiders is gebleken dat het aanhoudende karakter van gedragsproblemen, het ontbreken van een effectieve manier om er mee om te gaan, de onvoorspelbaarheid van het gedrag en de moeilijkheden die begeleiders hebben met het begrijpen van het gedrag belangrijke bronnen van stress zijn (o.a. Bromley & Emerson, 1995). Gerits, Derksen en Verbruggen (2004) en Gerits, Derksen, Verbruggen en Katzko (2005) hebben zich gericht op de relatie tussen stress en de persoonskenmerken van begeleiders die werken met mensen met een verstandelijke beperking (ongeacht het niveau van de beperking) en ernstige gedragsproblemen. Zij toonden aan dat begeleiders met een hogere emotionele intelligentie effectievere copingstrategieën hanteren in het omgaan met stressvolle situaties en minder burnout-klachten rapporteerden dan begeleiders met een lagere emotionele intelligentie.

Het trainen van begeleiders is de laatste decennia onderwerp van een reeks van Organisational Behaviour Management onderzoeken geweest (o.a. Jahr, 1998; Reid, Parsons, Lattimore, Towery, & Reade, 2005). Hierbij ging het voornamelijk om het optimaliseren van kennis en vaardigheden. Er zijn verschillende procedures ontwikkeld, die zijn onder te verdelen in antecedente en consequente procedures, zelfmanagement procedures en combinaties van deze procedures. Antecedente procedures, zoals instructie en rollenspel, bestaan uit het geven van informatie en worden uitgevoerd voordat gedrag kan optreden. Consequente procedures richten zich op het geven van een consequentie na het vertonen van bepaald gedrag. Bij zelfmanagement, tenslotte wordt getracht gedrag van begeleiders te verbeteren door procedures waarbij de begeleider zijn eigen gedrag identificeert en controleert. Van belang is dat er gebruik wordt gemaakt van interactieve technieken. Actieve participatie aan een training resulteert namelijk in grotere gedragsveranderingen dan passieve participatie (Davis, Thomson O'Brien, Freemantle, Wolf, Mazmanian & Taylor-Vaisey, 1999; McCarthy & Anderson, 2000). Onderzoek van Embregts (2002, 2003) laat zien dat videofeedback leidt tot een toename van het percentage correct uitgevoerde begeleidingsafspraken door begeleiders: men reageerde vaker adequaat op gewenste en ongewenste gedragingen van cliënten. Gedragsverandering bij begeleiders is het grootst gebleken indien antecedente technieken gecombineerd worden met consequente technieken als inhoudelijke, video- of directe feedback (o.a. Grey & Hastings, 2007; Harchik et al., 2001). Uit een meta-analyse van van Oorsouw, Embregts, Bosman en Jahoda (in press) blijkt dat een zorgvuldige afweging en keuze van trainingsdoelen van belang is, evenals het trainingsformat en de technieken die gebruikt worden om een verbetering van begeleidingsvaardigheden te bewerkstelligen. Een combinatie van in-service training en coaching-on-the-job is het meest effectief, waarbij met name verbale feedback een belangrijke rol speelt.

Ook emotionele intelligentie is tot op zekere hoogte trainbaar en zit wat betreft veranderbaarheid tussen coping en persoonlijkheid in. (Wasseveld, Overbeeke & Derksen, 2007). Het gaat bij emotionele intelligentie vooral om een persoonlijke stijl, een bepaalde manier waarop individuen over het algemeen geneigd zijn te reageren. Emotionele intelligentie kan psychometrisch op betrouwbare wijze gemeten worden met de Nederlandse versie van de EQ-i (Derksen, Jeuken, & Klein Herenbrinck, 1998; Derksen, Kramer, Katzko, 2002).

Dit meetinstrument bestaat uit 133 vragen die beantwoord moeten worden op een 5-puntsschaal. Op basis van de antwoorden wordt een profiel gemaakt dat bestaat uit 5 samengestelde schalen en 15 subschalen die de volgende domeinen in kaart brengen:

1. intrapersonlijke aspecten: het inzicht dat mensen hebben in hun eigen emoties, de manier waarop ze deze hanteren, het beeld dat mensen hebben van zichzelf, de manier waarop ze zichzelf respecteren en opkomen voor hun eigen verlangens of rechten. Tevens wordt hier de bereidheid tot persoonlijke ontwikkeling in kaart gebracht.
2. interpersoonlijke aspecten: relaties die mensen hebben met anderen en de mate waarin ze in anderen investeren, de mate waarin ze in staat zijn om gevoelens van anderen te onderkennen

en respecteren en de wijze waarop ze deel uit maken van een groep mensen en zich verantwoordelijk voelen voor anderen.

3. adaptatie: de manier waarop mensen omgaan met problemen, de mate waarin ze datgene waarnemen “dat er ook werkelijk is” en in hoeverre ze kunnen veranderen indien de situatie dat vraagt.
4. stress management: de wijze waarop mensen druk kunnen ervaren en hun impulsen kunnen controleren of uitstel kunnen verdragen van hun behoeften.
5. algemene stemming: de mate waarin mensen plezier hebben in hun leven, in hoeverre ze een positieve houding kunnen handhaven of motivatie kunnen opbrengen.

In de training *Begeleiders in Beeld* worden de concepten emotionele intelligentie en begeleidingsvaardigheden aan elkaar gekoppeld, waarbij gebruik wordt gemaakt van videofeedback. Met begeleidingsvaardigheden wordt hier de concrete uitvoering van begeleidingsafspraken bedoeld. De training *Begeleiders in Beeld* is gericht op vaardigheden, attitude en persoonlijke stijl van begeleiders, zowel in de directe relatie met de cliënt als indirect in de manier waarop zij omgaan met de emotionele druk die ontstaat ten gevolge van het werken met cliënten met ernstige gedragsproblemen.

De training: Begeleiders in Beeld

Door het volgen van de training *Begeleiders in Beeld* worden begeleiders ondersteund in het emotioneel en praktisch omgaan met de gedragsproblemen van hun cliënten. De training bestaat uit twee onderdelen: het eerste gedeelte (EQilibrium, Cello) richt zich op de emotionele intelligentie van de begeleiders, de stijl die ze hanteren in hun werk en de impact die de gedragsproblemen op hen heeft. Het tweede gedeelte (videofeedback) richt zich op het handelen van de begeleiders waarbij middels videofeedback wordt gekeken naar de manier waarop begeleidingsafspraken worden uitgevoerd en hoe de cliënt hierop reageert. Een belangrijk element van de training is het koppelen van het emotioneel intelligentie (EQ) profiel van een begeleider aan de begeleidingsafspraken behorend bij een cliënt. Concreet geformuleerd: welke aspecten uit het EQ-profiel maken dat een begeleider moeite heeft met het uitvoeren van een bepaalde begeleidingsafpraak, of juist op een zeer soepele en natuurlijke wijze een begeleidingsafpraak uitvoert. We zullen een fictief voorbeeld benoemen om deze koppeling te illustreren:

Tijdens de training blijkt dat begeleider Stijn een relatief lage score heeft op de subschalen Impulscontrole en Probleemoplossen. Stijn vindt het moeilijk zijn behoeften uit te stellen, handelt vaak impulsief en heeft de neiging om in problematische situaties ad hoc te reageren. Hij handelt eerst en denkt pas daarna na. Stijn werkt met cliënt Job, een autistische jongeman, die duidelijkheid en voorspelbaarheid nodig heeft. Daarnaast is het voor Job belangrijk dat begeleiders methodisch werken. Job vraagt dus eigenlijk om begeleiders die rustig, beheerst en volgens plan reageren. De bovengenoemde scores van Stijn worden naast de begeleidingsafspraken geldend voor Job gelegd.

Deze koppeling vormt de basis voor de videofeedback, waarbij fragmenten worden getoond die een optimale uitvoering van begeleidingsafspraken laten zien, maar ook fragmenten die knelpunten zichtbaar maken. Tijdens de videofeedbacksessies worden deze videobeelden ondersteund met verbale feedback door de trainer. De training heeft een direct effect op begeleiders die aan de training deelnemen: begeleiders worden zich bewust van de stijl die ze hanteren en krijgen inzicht in de manier waarop dit tot uiting komt in hun handelen naar de cliënt.

Stijn krijgt op deze wijze feedback over de manier waarop hij kan leren om niet direct te reageren en overzicht te behouden zodat Job rust en duidelijkheid ervaart.

EQilibrium

Tijdens de interventie worden begeleiders eerst getraind met betrekking tot hun eigen emotionele intelligentieprofiel. Dit gedeelte van de training wordt verzorgd door gecertificeerde trainers van Opleidingscentrum Cello. Begeleiders krijgen inzicht in hun eigen profiel, in dat van de andere

begeleiders in hun trainingsgroep en in het profiel dat het meest gunstig is in het hanteren van de emotionele belasting die het begeleiden van cliënten met gedragsproblemen met zich meebrengt. Tevens wordt er een schets gemaakt van het profiel dat het meest gunstig is in het werken met de cliënt die de begeleiders als casus inbrengen. Tijdens de training wordt er een plan van aanpak opgesteld om de emotionele intelligentie te verbeteren. De begeleiders werken hier gedurende vier maanden aan. In vooraf samengestelde subgroepen geven de begeleiders elkaar feedback en bespreken zij de voortgang. Na deze vier maanden wordt de emotionele intelligentie opnieuw in kaart gebracht.

De resultaten worden vergeleken met die van de eerste meting en het geheel wordt geëvalueerd in een laatste trainingsbijeenkomst. Deze werkwijze is conform de training EQUilibrium, die door Cello is ontwikkeld (een zorgaanbieder voor mensen met een verstandelijke beperking in Noord-Oost Brabant). Test-hertest gegevens van 40 begeleiders die werkzaam zijn binnen Cello (zowel in de pilotfase als in de definitieve opzet) laten een significante verbetering van de emotionele intelligentie zien. De begeleiders die tot nu toe aan deze training hebben deelgenomen evalueren deze als zeer positief en zinvol en een goede bijdrage leverend aan de uitvoering van hun vak.

Videofeedback

In de vier maanden tussen de eerste en laatste bijeenkomst vinden vier videofeedbacksessies plaats, verzorgd door een videofeedbacktrainer. Voorafgaand aan de training worden er video-opnamen gemaakt van de begeleiders in interactie met de cliënten. Gewenning aan de camera vindt plaats door in deze periode frequent opnamen te maken. Tijdens de videofeedbacksessies staat zowel het gedrag van de cliënt als het handelen van de begeleider gebaseerd op zijn of haar EQ- profiel centraal. De trainer selecteert de videofragmenten, laat iedere begeleider met enige regelmaat aan de beurt komen, zit de sessie voor en bespreekt indien nodig de videofragmenten voor met de betreffende begeleider. De feedback richt zich vervolgens op elementen uit het EQ-profiel van de begeleider die maken dat hij/zij moeite heeft met het uitvoeren van een bepaalde begeleidingsafspraken. Daarnaast wordt de sessie altijd gestart en geëindigd met een positief fragment, bijvoorbeeld een fragment waarin de begeleider de begeleidingsafspraken adequaat uitvoert of op een positieve manier omgaat met zijn/haar valkuil. Ook hierin wordt de koppeling met het EQ-profiel gemaakt. De trainer volgt hierbij een script van corrigerende en positieve verbale feedback. Tevens zorgt de trainer ervoor dat de begeleider die in beeld is als eerste kan reageren.

Doelstellingen van de training

- Inzicht krijgen in het eigen emotionele intelligentieprofiel, sterke kanten en ontwikkelpunten en ten aanzien hiervan leerdoelen en een stappenplan formuleren.
- Bewust worden van begeleidingsafspraken en de concrete uitvoering hiervan.
- Koppelen van de eigen emotionele intelligentie aan de concrete uitvoering van begeleidingsafspraken.
- Verbeteren van emotionele intelligentie en uitvoering van begeleidingsafspraken.
- Verbeteren van de manier waarop met stressvolle situaties wordt omgegaan.

Effectonderzoek naar Begeleiders in Beeld

Om de effectiviteit van Begeleiders in Beeld nauwkeurig vast te stellen wordt er een effectonderzoek uitgevoerd door de Radboud Universiteit Nijmegen. Begin 2008 heeft er een pilot plaatsgevonden bij Cello. Petri Embregts en Linda Gerits hebben tijdens deze pilot de interventie Begeleiders in Beeld verder ontwikkeld en uitgevoerd. Zeven begeleiders namen deel aan de training en evalueerden deze als zeer positief en zinvol. Na afloop van deze pilotfase is het trainingsprotocol nader uitgewerkt; dit vormde de basis voor het vervolg.

Vanaf september 2008 tot en met maart 2009 vindt de eerste studie naar de effectiviteit van Begeleiders in Beeld plaats binnen Dichterbij Specialistische Zorg (SGLVG) te Oostrum. Binnen deze instelling voor volwassenen met een lichte verstandelijke beperking en bijkomende gedrags- en psychische problemen, zijn inmiddels 18 begeleiders getraind. Daarnaast is er gebruik gemaakt van twee controlegroepen: een groep van begeleiders die werkzaam is in dezelfde teams als de begeleiders die getraind werden en een groep die werkzaam is met vergelijkbare cliënten maar geen training volgde. De data met betrekking tot deze studie wordt momenteel verwerkt, geanalyseerd en geïnterpreteerd. Reeds vermeld kan worden dat de deelnemers zeer tevreden zijn over de trainingsresultaten en de training als zeer positief en waardevol evalueren.

In januari 2009 is de tweede studie gestart bij De La Salle (VOBC LVG), een orthopedagogisch behandelcentrum voor kinderen en jongeren met een lichte verstandelijke beperking en bijkomende gedrags- en psychische problemen in Boxtel. Ook hier zullen 18 begeleiders getraind worden, en twee controlegroepen gevormd worden. Bij zowel de experimentele trainingsgroepen als de controlegroepen worden verschillende vragenlijsten afgenomen die de volgende gebieden in kaart brengen:

- emotionele intelligentie
- coping
- burnout
- omgaan met agressie
- emotionele reacties op agressie
- zelfvertrouwen bij het omgaan met gedragsproblemen
- relatie met de cliënt

Daarnaast worden er video opnamen gemaakt voor het videofeedback gedeelte van de training; deze opnamen worden tevens gebruikt voor verdere video-analyse binnen het onderzoek. Ook wordt momenteel gewerkt aan een meetinstrument dat de relatie tussen cliënt en begeleiders vanuit het perspectief van de cliënt in kaart kan brengen. Hiertoe worden focusgroupinterviews uitgevoerd met jongeren met een lichte verstandelijke beperking en gedragsproblemen. De mate en ernst van gedragsproblemen van cliënten wordt in kaart gebracht met de SOAS-*r* (Staff Observation Aggression Scale-Revised; Nijman et. al. 1999) en de CBCL (Child Behavior Checklist; Achenbach & Edelbrock, 1983).

Slot

Zoals in bovenstaand verhaal geschetst, hebben begeleiders invloed op de gedragsproblemen van de cliënten waar ze mee werken, maar zijn die gedragsproblemen ook van invloed op het welzijn van begeleiders. De training Begeleiders in Beeld richt zich daarom op de relatie en interactie tussen begeleider en cliënt. We hopen met het effectonderzoek dat gekoppeld is aan de training, aan te tonen dat de training ook daadwerkelijk effectief is. Op deze manier willen we komen tot een evidence-based methodiek die breed ingezet kan worden in de zorg voor mensen met een lichte verstandelijke beperking.

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen en resultaten van het project Begeleiders in Beeld en het consortium “Coping LVB”, ga dan naar www.copinglvb.nl of mail naar L.Zijlmans@pwo.ru.nl.

Literatuur

- Achenbach, T.M., & Edelbrock, C. S. (1983). *Manual for the Child Behavior Checklist and revised Profile*. Burlington, VT: University of Vermont Department of Psychiatry.
- Allen, D. & Tynan, H. (2000). Responding to aggressive behaviour: impact of training on staff members' knowledge and confidence. *Mental Retardation*, 38, 97-104.

- Bromley, J. & Emerson, E. (1995). Beliefs and emotional reactions of care staff working with people with challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research*, 39, 341-352.
- Davis, D., O'Brien, T., Freemantle, N., Wolf, F., Mazmanian, P. & Taylor-Vaisey, A. (2007). Impact of formal continuing medical education. Do conferences, workshops, rounds, and other traditional continuing educational activities change physician behaviour or health care outcomes? *American Medical Association*, 282, 867-874.
- Derksen, J. J. L., Jeuken, J., & Klein Herenbrink, A. J. (1998). *Bar-On Emotioneel Quotiënt Vragenlijst, Nederlandse vertaling en bewerking*. Nijmegen, the Netherlands: PEN Tests Publisher.
- Derksen, J., Kramer, I., Katzko, M. (2002) Does a self-report measure for emotional intelligence assess something different than general intelligence? *Personality and Individual Differences*, 32, 37-48.
- 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.
- Embregts, P.J.C.M. (2003). Using self-management, video feedback, and graphic feedback to improve social behavior of youth with mild intellectual disabilities. *Education and Training in Developmental Disabilities*, 38, 283-295.
- 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.
- Gerits, L., Derksen, J.J.L., Verbruggen, A.B., & Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behavior problems. *Personality & Individual Differences*, 38, 33-43.
- Grey, I.M., Hastings, R. & McClean (2007). Issues in staff training in working with clients with challenging behaviours. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 1, 1-5.
- Harchik, A.E., Anderson, M., Thomson, R., Forde, K., Feinberg, L., Rivest, S., & Luiselli, J.K., (2001). Evaluation of a participatory, competency-based model of staff training in a community habilitative setting. *Behavioral Interventions*, 16, 1-13.
- Hastings, R. P. (1997). Measuring staff perceptions of challenging behaviour: the challenging behaviour attributions scale (CHABA). *Journal of Intellectual Disability Research*, 41, 495-501.
- Jahr, E. (1998) Current issues in staff training. *Research in Developmental Disabilities* 19, 73-87.
- McCarthy, J. & Anderson, L. (2000). Active learning techniques versus traditional teaching styles: tow experiments form history and political science. *Innovative Higher Education*, 24, 279-294.
- Nijman, H. L. I., Muris, P., Merckelbach, H. L. G. J., Palmstierna, T., Wistedt, B., Vos, A. M., van Rixtel, A., & Allertz, W. (1999). The staff observation aggression scale – revised (SOAS-R). *Aggressive Behaviour*, 25, 197–209.
- Oorsouw, W.M.W.J., van, Embregts, P. J. C. M., Bosman, A. M. T. & Jahoda, A. (in press) Training staff serving clients with intellectual disabilities: A meta-analysis of aspects determining effectiveness. *Research in Developmental Disabilities*.
- Reid, D. H., & Parsons, M. B. (1996). A comparison of staff acceptability of immediate versus delayed verbal feedback in staff training. *Journal of Organizational Behavior Management*, 16, 35-47.
- Reid, D.H., Parsons, M.B. Lattimore, L.P., Towery, D.L., & Reade, K.K. (2005). Improving staff performance through clinician application of outcome management. *Research in Developmental Disabilities*, 26, 101-116.
- Wasseveld, R., Overbeeke, S., & Derksen, J. (2007). Kan emotionele intelligentie worden getraind? *Psychologie & Gezondheid*, 35/4, 182-188.