

# ‘Het gaat over groei’

De persoonlijke stijl van begeleiders van mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag heeft veel invloed op hun interactie. Daarom leert de training Begeleiders in Beeld hen veel over zichzelf. Dat kan confronterend zijn, maar vooral verhelderend. ‘Ik ben expressief, dat is niet altijd een pré.’

DOOR RIEKE VEURINK | FOTO'S STIJN RADEMAKER

**H**oe reageer je als iemand pertinent medicatie weigert, dwingend om aandacht vraagt, dreigt als hij zijn zin niet krijgt, of zonder direct aanwijsbare reden extreem angstig of agressief reageert? Voor begeleiders van cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag, is het lastig om in elke situatie de juiste houding aan te nemen. Als de zorgverlener onzeker wordt of geïrriteerd raakt, heeft dat invloed op het gedrag van de cliënt. Met als gevolg een vicieuze cirkel of een neerwaartse spiraal.

Om meer grip te krijgen op de factoren die van invloed zijn op de interactie met cliënten, volgen medewerkers bij zorgorganisatie Gemiva de BIB-training: Begeleiders In Beeld. De training is ontwikkeld aan de universiteit van Tilburg en ondergebracht bij het scholingsaanbod van opleidingsinstituut RINO Zuid. Het is een onderzoekende training; begeleiders krijgen via videofeedback inzicht in de manier waarop hun emotionele intelligentie de begeleidingsstijl beïnvloedt. Jill van den Akker is trainer voor RINO Zuid. ‘Soms is het één cliënt door wie de begeleider steeds opnieuw getriggerd wordt’, zegt ze. ‘Tijdens de BIB-training gaan deelnemers onderzoeken: hoe komt dat toch, wat gebeurt er steeds, en wat zegt het over mij? De training helpt via verschillende wegen om het antwoord te vinden.’

## VERTROUWELIJK

De BIB training begint met een EQ-i, een test die de emotionele intelligentie meet. De resultaten worden weergegeven in een profiel. Dat profiel zegt iets over de persoonlijke stijl van de medewerker; hoe reageert hij of zij op anderen? Van den Akker: ‘We bespreken

de resultaten in de groep. Het gaat om vertrouwelijke gegevens, medewerkers stellen zich kwetsbaar op. Daarom is veiligheid bij de BIB-training essentieel: de trainer zorgt ervoor dat deelnemers zich veilig voelen. Wij vragen deelnemers om solidair te zijn met elkaar en alles binnenskamers te houden. En wij rapporteren niets terug naar de manager, tenzij we iets zien waardoor we ons ernstig zorgen maken over het welzijn van cliënten of begeleiders. In zo’n geval gebeurt dat altijd in overleg.’

Bij Gemiva is de BIB een onderdeel van een traineeship over moeilijk verstaanbaar gedrag. Deelnemers komen van verschillende locaties en kennen elkaar meestal alleen van die bijeenkomsten. Van den Akker: ‘Omdat iedereen bereid is om zich open te stellen, is de sfeer vertrouwelijk. Bovendien benadrukken wij – de trainers – dat het niet gaat over goed of fout, maar over groei. Alle deelnemers werken met cliënten met heel ingewikkelde problematiek, waar al veel deskundigen zich over hebben gebogen. Als de oplossing eenvoudig was geweest, dan was er geen sprake meer van moeilijk verstaanbaar gedrag.’

## MOEIZAAM CONTACT

Na het bespreken van de EQ-i wordt de aandacht verlegd naar het perspectief van de cliënt. Deelnemers aan de BIB-training kiezen daarvoor één cliënt die iets vertegenwoordigt waarvan zij kunnen leren. Bijvoorbeeld iemand bij wie het contact altijd opnieuw weer moeizaam verloopt. Van den Akker: ‘Stel die cliënt heet Piet. Dan analyseren we samen: wie is Piet en welke afspraken staan er in zijn behandelplan? Als Piet zó in elkaar zit, en jouw profiel zit zó in elkaar, wat is dan je persoonlijke vraag of ontwikkelpunt? Piet heeft



misschien een stoornis in het autisme-spectrum en is daardoor gebaat bij voorspelbaarheid en regelmaat. Jouw profiel laat zien dat jij juist erg impulsief bent en behoefte hebt aan afwisseling en dynamiek. Hoe werkt dat dan bij elkaar?' Soms zijn zorgverleners zich niet bewust van de invloed van hun houding of handelen. Van den Akker: 'Ik had in de training ooit een medewerker die geen minuut rustig stil kon zitten. Op de filmbeelden zagen wij dat; ze had geen rust in haar lijf. Daardoor kon ze er ook niet écht zijn voor de cliënt. Wat heb je als zorgverlener dan te leren? Het zijn basale vragen als het gaat om goede zorg.'

## VIDEO

Het derde belangrijke onderdeel van BIB is videofeedback. Begeleiders filmen twee keer een interactief zorgmoment, bijvoorbeeld tandenpoetsen, aankleden, samen een band plakken of een spelletje doen. Dat sturen ze naar hun trainers. Van den Akker: De trainers selecteren zo'n twee minuten van die films. Altijd eerst een moment waarop de zorgverlener iets laat zien wat een positief effect heeft op de cliënt. Daarna een verbeterpunt.' Veel medewerkers filmen een alledaagse handeling waarbij op het eerste oog weinig bijzonders is te zien. Anderen komen met heftige beelden die soms zelfs afschrikken en vragen oproepen.

Van den Akker: 'Soms praten we anderhalf uur over één fragment, ook als het heel gewone beelden zijn. Er is veel op te zien. Iemand strikt de schoen van een cliënt, en mist daardoor het grimas dat onvrede uitdrukt. Of iemand ziet niet dat de cliënt schrikt van een beweging. Als begeleiders kiezen voor confronterende beelden, dan vinden wij dat dapper. Ze doen dat soms om te laten zien:

Deelnemers aan de training  
Sandra Schaafsma en Mandy  
Olijhoek: 'Ik geef vaker mijn mening en spreek eerder mijn irritatie uit. Daardoor zit ik beter in mijn vel.'

## EFFECTIEVE INTERVENTIE

De training *Begeleiders in Beeld (BIB)* is ontwikkeld door Petri Embregts, bijzonder hoogleraar Mensen met een verstandelijke beperking aan Tilburg University. De training is bedoeld voor begeleiders die werken met mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Zelfreflectie en feedback staan centraal. Begeleiders onderzoeken hun emotionele intelligentie en krijgen via videofeedback inzicht in de manier waarop hun emotionele intelligentie de begeleidingsstijl beïnvloedt. De training maakt zorgmedewerkers bewust van de factoren die van invloed zijn op de interactie met cliënten.

Uit onderzoek uit 2014 van de groep van Embregts is gebleken dat begeleiders na de training adequater omgaan met stress. Ook sluiten ze beter aan bij de behoeften van hun cliënten en zien ze hen meer als autonome en competente mensen met eigen wensen en meningen. De effecten zijn vier maanden na afloop van de training nog steeds zichtbaar, en werden niet gevonden bij de controlegroepen (de groepen zonder training). Op basis van de onderzoeksresultaten heeft de *Erkenningscommissie Langdurende Zorg de training Begeleiders in Beeld als effectieve interventie erkend.*

met zulke situaties hebben wij te dealen, op onze afdeling is dit dagelijkse kost. Als het nodig is, bespreken we samen hoe we dat op organisatieniveau aan de orde gaan brengen. Daar is iedereen bij gebaat.'

## EMOTIES MANAGEN

De directie van Gemiva heeft besloten om de training in te kopen en binnenshuis twee trainers op te leiden. Cora van der Pluijm is manager Dienst Behandeling & Ondersteuning. 'Dat hebben wij gedaan omdat we al jarenlang goede ervaringen hebben met de EQ-i én met Video Interactie Begeleiding', zegt zij. 'Dankzij de EQ-test kennen medewerkers hun sterke en hun zwakke kanten, dankzij de videofeedback kennen ze hun cliënten. Maar er ontbrak nog iets. We misten het antwoord op de vraag: wat zegt jouw EQ-profiel over de interactie met jouw cliënten? De BIB-training maakt juist die verbinding. We hebben de training toegevoegd aan ons scholingsaanbod en onderdeel gemaakt van het traineeship.' Volgens Van der Pluijm staan medewerkers dankzij de training sterker in hun schoenen. Ze kunnen hun emoties beter managen en zijn daardoor beter in staat om escalaties te voorkomen. Daarmee is

V.l.n.r. trainers  
Erica Mons, Jill  
van den Akker en  
Regina van Elswijk:  
'Wij rapporteren  
niets terug naar de  
manager.'



## 'Begeleiders kunnen hun emoties beter managen en zijn daardoor beter in staat om escalaties te voorkomen'

ook het gedrag van cliënten veranderd. Van der Pluijm: 'We kunnen niet alle positieve veranderingen toeschrijven aan de BIB-training. Er is bijvoorbeeld ook aandacht geweest voor zinvolle dagbesteding en we hebben methodieken als de Triple C-methode en OGW geïntroduceerd. De BIB-training is één van de elementen die bij Gemiva de zorg heeft verbeterd.'

### MAATWERK

Trainers bij Gemiva zijn gedragsdeskundige Erica Mons en coach en video-interactiebegeleider Regina van Elswijk. Jill van den Akker verzorgde namens RINO Zuid het train-de-trainersprogramma. Mons: 'We zien medewerkers die uitstekend kunnen reflecteren, en medewerkers die dat moeilijk vinden. Sommigen zijn extravert en nadrukkelijk aanwezig, anderen zijn introvert en geneigd zichzelf weg te cijferen. De overeenkomst is dat ze werken met mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag, maar de problematiek is divers.'

### TRAIN DE TRAINER

RINO Zuid verzorgt de BIB-training incompany en heeft daarnaast een train-de-trainer-programma BIB ontwikkeld. Medewerkers van zorgorganisaties die EQ-gecertificeerd en videofeedbacktrainer zijn, kunnen worden opgeleid tot BIB-trainers. Zij geven dan BIB-trainingen aan medewerkers van hun eigen organisatie. Marlies Overdijk is de manager nascholing. Mail naar [nascholing@rinozuid.nl](mailto:nascholing@rinozuid.nl).

> [RINOZUID.NL](http://RINOZUID.NL)

Bij mensen met een licht verstandelijke beperking gaat het volgens Mons om bijvoorbeeld drugsgebruik of loverboy-problematiek, bij mensen met ernstig meervoudige beperkingen over automutilatie. Mons: 'De diversiteit maakt dat je de BIB-training niet zomaar even uit je koffer kunt pakken. Het is steeds maatwerk, aanpassen aan de reacties van de groep.' Deelnemers komen van verschillende locaties. Ze kennen elkaar meestal alleen van het traineeship, verder niet. Van Elswijk: 'De training gaat over hén, dat maakt de BIB-training anders dan veel andere trainingen. Bovendien gaat het over hen als persoon, niet over hun competenties. Ja, ze vinden het soms confronterend. Maar vooral verhelderend.'

### EXPRESSIEF

Zorgmedewerkers Mandy Olijhoek en Sandra Schaafsma volgden de training. Leerpunt voor Sandra Schaafsma was: Ben ik te nadrukkelijk aanwezig op de groep? 'Ik ben expressief', zegt ze. 'Aan mijn gezichtsuitdrukking is goed te zien wat ik denk. In de zorg voor mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag is dat niet per se een pré.' Ook leerde Schaafsma veel over haar rol in de samenwerking met collega's. 'Soms wil ik iets, maar dan vind ik het moeilijk om de groep in beweging te krijgen. Dat was zichtbaar in mijn profiel. Het is een persoonlijk ontwikkelpunt. Daar moet ik iets mee.' Ook Mandy Olijhoek had aanvankelijk een leerpunt dat vooral de omgang met collega's betrof. 'Mijn sociale verantwoordelijkheid is hoog', zegt ze. 'Maar op betekenis geven aan mijn eigen emoties scoorde ik juist heel laag. Ik voel mij dus verantwoordelijk, maar kom onvoldoende voor mijzelf op.' De bewustwording is een grote sprong in haar ontwikkeling geweest. 'Ik geef vaker mijn mening en





KARIN VOLKERS

## Liever lui dan gezond!

We gebruiken steeds meer tools voor ons gemak. Denk aan de afstandsbediening, zodat je niet meer hoeft op te staan van de bank. Apps op je mobiel of tablet, zodat je alles vanuit je luie stoel kunt regelen. Ook *online* shoppen is ingeburgerd, zodat je het huis ook niet meer uit hoeft. Dit draagt bij aan een inactieve leefstijl, terwijl we allemaal weten dat bewegen gezond is. Tien jaar geleden gaven Erik Scherder en ik al vele presentaties met als boodschap dat bewegen goed is voor iedereen. Sinds 2013 bereikt Erik een groot publiek door op tv zijn heldere boodschap 'beweeg!' te verkondigen. Vanuit mijn achtergrond als bewegingswetenschapper probeer ik mensen te motiveren, barrières weg te nemen en hulpmiddelen aan te reiken om een actieve leefstijl aan te nemen, maar dat kan niet op tegen alle 'gemaksinnovaties'.

Vroeger moest je wel actief zijn om te overleven. Men ging op jacht, bouwde zelf een vuurtje en waste kleding met de hand. Tegenwoordig kunnen we bijna alles vanuit huis en zelfs vanaf de bank doen. Mogelijk hebben we in 2030 allemaal een robot die onze beweging in huis ook nog eens reduceert. De robot wordt onze thuisober, zodat we lekker kunnen blijven zitten met een koud biertje dat ons wordt aangereikt. Veel en langdurig zitten is echter funest voor het menselijk lichaam, het brein en onze gezondheid. Gemak dient de mens, maar blijkbaar niet zijn gezondheid.

Onze jeugd zit tegenwoordig urenlang per dag, speelt weinig buiten en wordt vaak met de auto voor school afgezet. Maar 55,5 procent van de basisscholieren en 31 procent van de tieners tussen twaalf en zeventien jaar voldeed volgens het RIVM in 2016 aan de beweegrichtlijn. En dat, terwijl het juist voor jongeren extra belangrijk is om te bewegen.

Dit gaat ook op voor onze jongeren met een verstandelijke beperking. Ze zijn fysiek en mentaal al kwetsbaarder, maar door te veel stil te zitten neemt hun motorische vaardigheid af, overgewicht toe en ontwikkelen ze hun cognitieve vaardigheden minder goed.

Hoe krijgen we ze van de bank? Volgens mij moeten we zoeken naar een fysieke activiteit waaraan zij plezier beleven! Plezier is de beste motivator. Apps zoals 'uniek sporten' en 'geocaching' kunnen hierbij helpen!

Karin Volkiers is coördinator Kennis en Wetenschap van Stichting Philadelphia Zorg



Manager Dienst Behandeling & Ondersteuning Cora van der Pluijm: 'Medewerkers staan dankzij de training sterker in hun schoenen.'

spreek eerder mijn irritatie uit. Daardoor zit ik beter in mijn vel. Dat heeft ook invloed op het contact met cliënten.'

### HOUDING

Gemiva wil bij medewerkers steeds meer inzetten op houdingsaspecten en minder op kennis. Van der Pluijm: 'Als ingewikkelde cliënten je dagelijks uitdagen en voor het blok zetten, dan heb je niet zoveel aan theoretische concepten en kennis over diagnoses. Dan heb je mensen nodig die daar tegen zijn opgewassen. Hun houding, inzicht en intuïtie zijn het instrument. De BIB-training is een prima ondersteuning voor bewustwording op die terreinen.'

Gemiva is nu nog de enige zorgorganisatie in Nederland die eigen trainers heeft laten opleiden. Van den Akker ziet voor- en nadelen van deze werkwijze. 'Trainers in huis kennen de organisatie goed', zegt ze. 'Als blijkt dat er op een afdeling iets moet veranderen, dan kunnen ze snel hun invloed aanwenden. Nadeel kan zijn dat trainers in feite de collega's zijn van de deelnemers aan de training. Het zou kunnen dat deelnemers daardoor minder openhartig durven te zijn.'

Cora van der Pluijm ziet vooral voordelen. 'Gemiva is een grote organisatie met zo'n vierduizend medewerkers', zegt ze. 'Zij kennen onze trainers zelden. Ook zien we dat mensen de training steeds gewoner gaan vinden. Aanvankelijk vonden het spannend en waren ze onzeker over de reactie op de filmbeelden die ze maakten. Inmiddels zijn ze eraan gewend. Ze horen van hun voorgangers de positieve reacties; negentig procent is lovend en enthousiast.'