

Challenging relationships: Staff interactions in supporting persons with intellectual disabilities and challenging behaviour

Proefschrift november 2016, Arno Willems¹

¹ Arno Willems is GZ-psycholoog bij Koraal Expertisecentrum, docent binnen GZ-, OG- en enkele postmaster opleidingen, supervisor voor GZ-opleiding en NIP.

Correspondentieadres: awillems@koraalgroep.nl

Inleiding

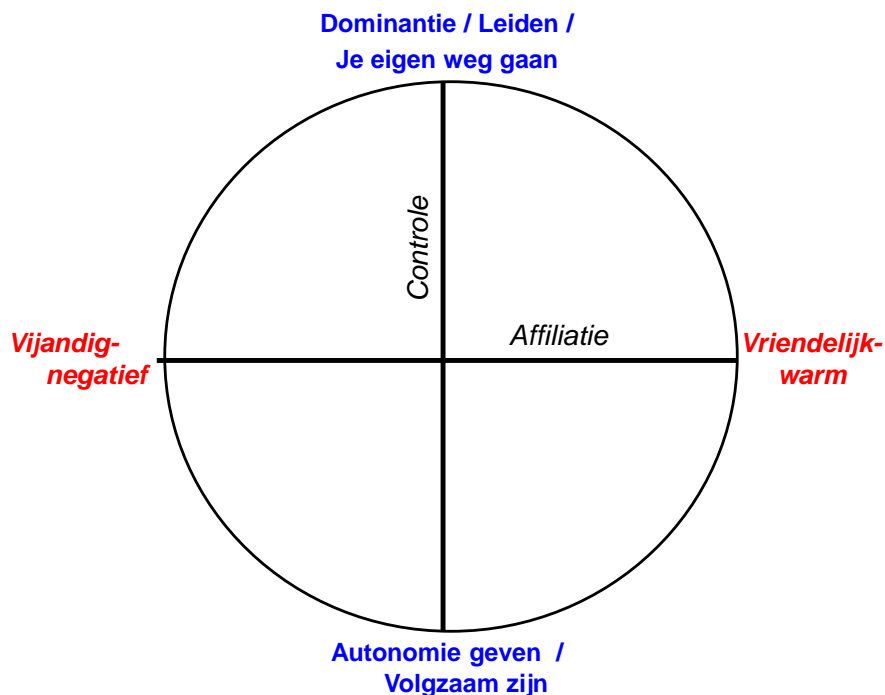
Begeleiders binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak te maken met ernstige gedragsproblemen. Dat vormt een grote uitdaging voor de professionele relatie en de bejegening van die begeleider naar deze cliënten toe. Daarbij blijkt uit onderzoek dat niet alleen de cliënten zelf, maar ook hun ouders en de begeleiders een respectvolle relatie erg belangrijk vinden. Zowel binnen het recente paradigma van menslievende professionalisering als binnen het Kwaliteitskader 2.0 van de VGN wordt bejegening als een belangrijke pijler gezien. Verder wordt binnen een transdiagnostisch model de bejegening van begeleiders als een mogelijke verklaring voor gedragsproblemen gezien. Tenslotte is uit veel onderzoek over behandelingen duidelijk dat het vormen van een goede werkrelatie een van de belangrijkste werkzame factoren is.

Hoewel het belang van de professionele relatie tussen begeleiders en mensen met een verstandelijke beperking dus is aangetoond, blijven er vragen wat begeleiders nu echt dóén in hun interactie met mensen met een verstandelijke beperking en waar hun gedrag dan door beïnvloed wordt. In dit proefschrift worden middels vijf onderzoeken sinds 2009 de volgende vragen beantwoord:

1. Hoe kan interactie van begeleiders naar mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen worden gemeten?
2. Welke factoren in begeleiders en mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen beïnvloeden het interpersoonlijke gedrag van begeleiders naar deze mensen?
3. Wat zijn de dynamische interactiepatronen tussen begeleiders en een persoon met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen?

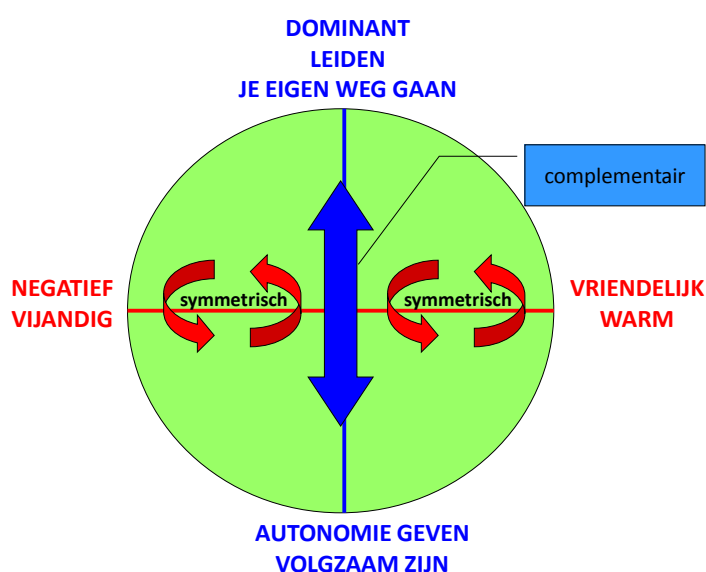
Theoretisch kader

Om zicht te krijgen op het interactiegedrag van begeleiders en hun dynamische interactiepatronen gaan we uit van de meest gevalideerde modellen rond interpersoonlijk gedrag, nl.: de interpersoonlijke cirkel van Leary en de structurele analyse van sociaal gedrag van Benjamin. Deze modellen bestaan in hoofdzaak uit een verticale dimensie van controle (dominantie versus autonomie geven; je eigen weg gaan versus volgzaam zijn) en een horizontale dimensie van affiliatie (vriendelijk versus vijandig) (zie *Figuur 1*).



Figuur 1. Belangrijkste dimensies en factoren uit de interactiemodellen van Leary en Benjamin

Omdat een relatie altijd uit twee interactiepartners bestaat, is het ook nodig om te onderzoeken hoe de begeleider en de mens met een verstandelijke beperking elkaar wederzijds beïnvloeden en hoe die interacties zich gedurende de tijd ontwikkelen. Hiervoor hanteren we de twee belangrijke interpersoonlijke principes van symmetrie en complementariteit (zie *Figuur 2*).



13

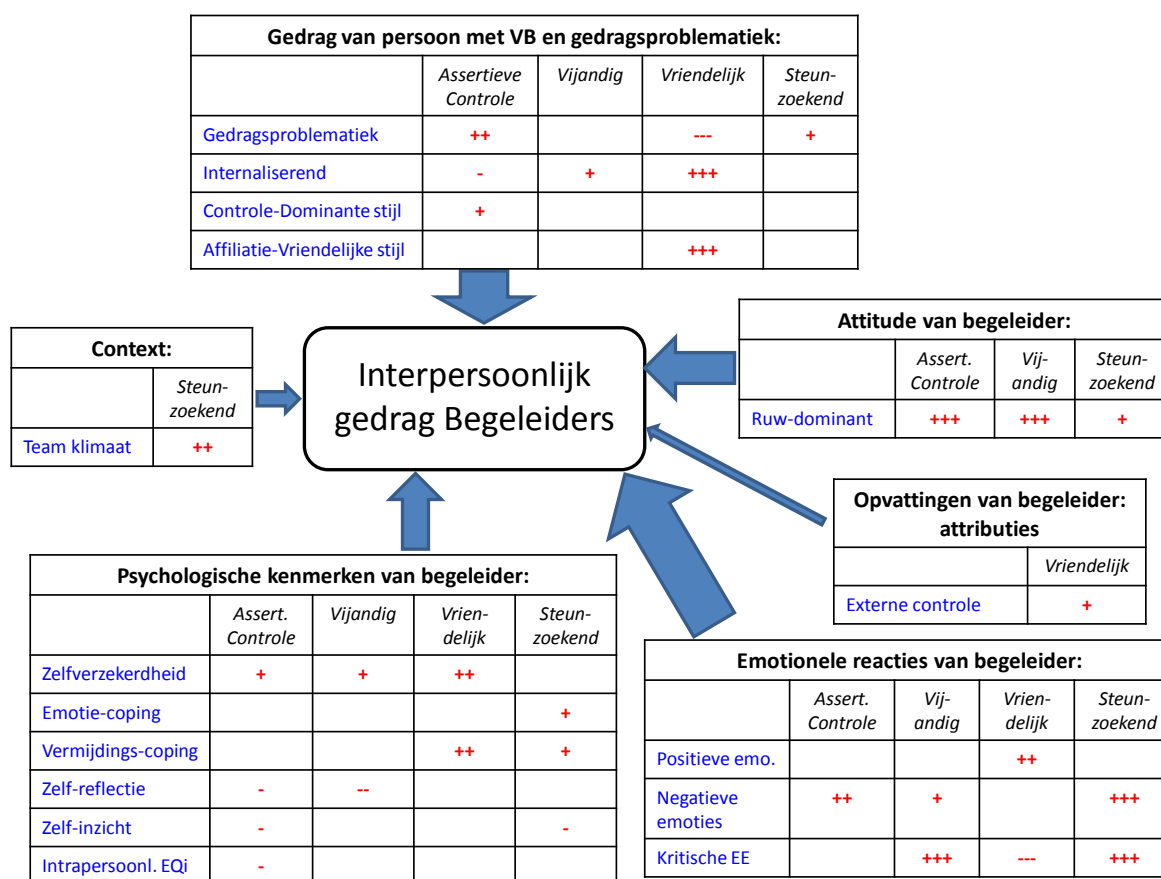
Figuur 2. Interpersoonlijke principes binnen de interactiemodellen

Ontwikkeling van de Schaal voor Interactief Gedrag van Begeleiders (SIG-B)

Middels drie onderzoeken werd de ontwikkeling, replicatie en validering beschreven van een zelfrapportage vragenlijst voor begeleiders, die hun interactiegedrag meet naar een persoon met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen in hun eigen dagelijkse praktijk. De SIG-B omvat uiteindelijk 30 vragen, meet zeven factoren en is binnen 5-10 minuten te scoren. Vier factoren zijn sterk gebaseerd op de interpersoonlijke modellen van Leary en Benjamin en meten het interpersoonlijke gedrag van begeleiders die werken met mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen: assertieve controle, vijandig, vriendelijk en steunzoekend gedrag. Daarnaast meet de SIG-B nog drie intrapersoonlijke gedragingen van begeleiders: proactief denken, zelfreflectie en kritische Expressed Emotion. De betrouwbaarheid en validiteit van de zeven factoren bleek voldoende tot goed. De SIG-B is uitgebreider onderzocht en is breder dan enigszins vergelijkbare instrumenten, die zich alleen richten op begeleiders die met jeugd werken of op de reacties van begeleiders op agressie. Met de SIG-B kunnen begeleiders snel zicht krijgen op hun bejegening van gedragsmoeilijke cliënten.

Praktische aanbevelingen vanuit een functionele analyse van het interpersoonlijk gedrag van begeleiders.

Om een interactie-gerichte training, coaching en consultatie van begeleiders zo effectief mogelijk te maken, is het nodig om te weten welke factoren in en rondom begeleiders van invloed zijn op hun interpersoonlijke gedrag. Daarom zijn twee onderzoeken uitgevoerd, waarvan de resultaten worden samengevat in *Figuur 3*.



Figuur 3. *Significante uitkomsten van een functionele analyse van het interpersoonlijk gedrag van begeleiders (dikte van de pijlen geeft aan hoeveel invloed bepaalde factoren hebben op de vier interpersoonlijke stijlen: assertieve controle, vijandig, vriendelijk, steunzoekend. Meer + of - betekent dat die factor tot een hogere resp. lagere interpersoonlijke stijl leidt)*

Allereerst blijkt dat begeleiders naar een eigen zogenaamde gedragsmoeilijke cliënt toe veel minder vriendelijk, meer assertief controlerend en een beetje minder steunzoekend zijn dan als diezelfde begeleiders een eigen niet-gedragsmoeilijke cliënt begeleiden. Hierbij blijkt niet zozeer het externaliserend probleemgedrag invloed te hebben op de bejegening, maar is het juist het internaliserend probleemgedrag dat ervoor zorgt dat begeleiders meer vriendelijk zijn in hun bejegening. Zoals voorspeld binnen en gebaseerd op de interpersoonlijke modellen (symmetrie-principe) leidt vriendelijk interpersoonlijk gedrag van een gedragsmoeilijke cliënt inderdaad tot meer vriendelijk interpersoonlijk gedrag van de begeleider. En meer dominant gedrag van de cliënt leidt tot meer assertieve controle bij de begeleider.

Op de tweede plaats blijken vooral negatieve emoties en kritische Expressed Emotion bij begeleiders veel meer invloed te hebben op hun interpersoonlijk gedrag dan hun opvattingen (hun attributies over wat het probleemgedrag veroorzaakt). Begeleiders dienen dan ook getraind te worden om emotieregulatie technieken te gebruiken, zoals hartcoherentie, ontspanning of mindfulness. Positieve emoties leiden vooral tot een meer vriendelijke bejegening naar die gedragsmoeilijke cliënt toe. Daarom zijn preventieve methoden erg nuttig, waarbij begeleiders getraind worden om hun positiviteitsratio te verhogen door oefeningen als 'drie goede dingen noemen' van de cliënt. Ook als begeleiders de opvatting hebben dat de gedragsproblemen van de cliënt van buitenaf gecontroleerd kunnen worden (bv. door de begeleiders zelf), leidt dat tot een meer vriendelijke bejegening. Dat betekent dat begeleiders ondersteund moeten worden om antecedente factoren in de sociale en fysieke context te ontdekken en om nieuwe kansen in de omgeving van de cliënt te creëren, middels het veranderen van dagprogramma's en het sociaal netwerk, zoals o.a. in Active Support gebeurt.

Ten derde, ook de algemene interpersoonlijke attitude van begeleiders naar mensen met een verstandelijke beperking blijkt bepalend te zijn voor hun interpersoonlijke gedrag naar een eigen gedragsmoeilijke cliënt. Vooral als begeleiders een streng-dominante attitude hebben, zijn ze naar die ene gedragsmoeilijke cliënt meer assertief controlerend en meer vijandig. Als ze een begripvolle-vriendelijke attitude hebben, dan zijn ze ook meer vriendelijk naar die ene gedragsmoeilijke cliënt. Dit betekent dat het inderdaad belangrijk is om begeleiders te trainen in het hebben van een respectvolle attitude, zoals o.a. binnen menslievende professionalisering gebeurt. Dit kan o.a. door samen met een ervaringsdeskundige te reflecteren op de invloed van macht, vrijheidsbeperkende maatregelen, het gevoel van buitengesloten te worden en op hoe belangrijk een echte dialoog is voor cliënten.

Op de vierde plaats, met betrekking tot de psychologische kenmerken van begeleiders blijkt dat een grotere zelfverzekerdheid bij begeleiders een erg positieve invloed heeft op hun vriendelijke bejegening, maar ook nogal verhogend werkt op assertieve controle en vijandige bejegening. Binnen training en coaching is het dan ook belangrijk om vooral te focussen op

sterktes en talenten van begeleiders, aan de hand van instrumenten als de VIA Signature Strengths, de R2 Strengths Profiler of de Talentenwijzer.

Ten vijfde, zelfreflectie/-inzicht van begeleiders en hun intrapersonlijke emotionele intelligentie leidt vooral tot minder assertieve controle en tot een minder vijandige bejegening. Dit komt overeen met onderzoeken die de positieve effecten aantonen van mindfulness-training of training in emotionele intelligentie.

Op de zesde plaats, een vermijdingsgerichte copingstijl van begeleiders heeft met name een positieve invloed op hun vriendelijke bejegening naar die gedragsmoeilijke cliënt. Dit zoeken van afleiding en het gezelschap van anderen opzoeken is waarschijnlijk een geschikte strategie voor begeleiders om stress te voorkomen en met probleemgedrag om te gaan. Hierin mogen begeleiders dus duidelijk ondersteund worden, zolang dit niet ertoe leidt dat ze hun negatieve gevoelens ontkennen. Een emotiegerichte copingstijl zorgt juist voor meer steunzoekend gedrag, hetgeen past bij het gegeven dat zo'n copingstijl vaker tot negatieve resultaten leidt. In plaats van dit soort angst-, boosheid- of fantasieer-stijlen kunnen begeleiders beter preventieve of emotieregulatie technieken aanleren.

Op de zevende en laatste plaats is het opvallend dat een beter teamklimaat correleert met meer steunzoekend gedrag bij begeleiders. Dit komt waarschijnlijk omdat begeleiders die meer steun zoeken bij hun gedragsmoeilijke cliënt hierover ook meer teamdiscussies hebben, in een poging om samen als team nieuwe oplossingen te zoeken voor het hanteren van die gedragsproblematiek.

Met al deze factoren blijken we zelfs 56% van de vriendelijke bejegening te kunnen voorspellen. Dat is belangrijk, omdat warmte en vertrouwen immers essentieel zijn in het vormen van een positieve hechtingsrelatie tussen begeleiders en mensen met een verstandelijke beperking.

De dynamiek in interacties tussen begeleider en cliënt

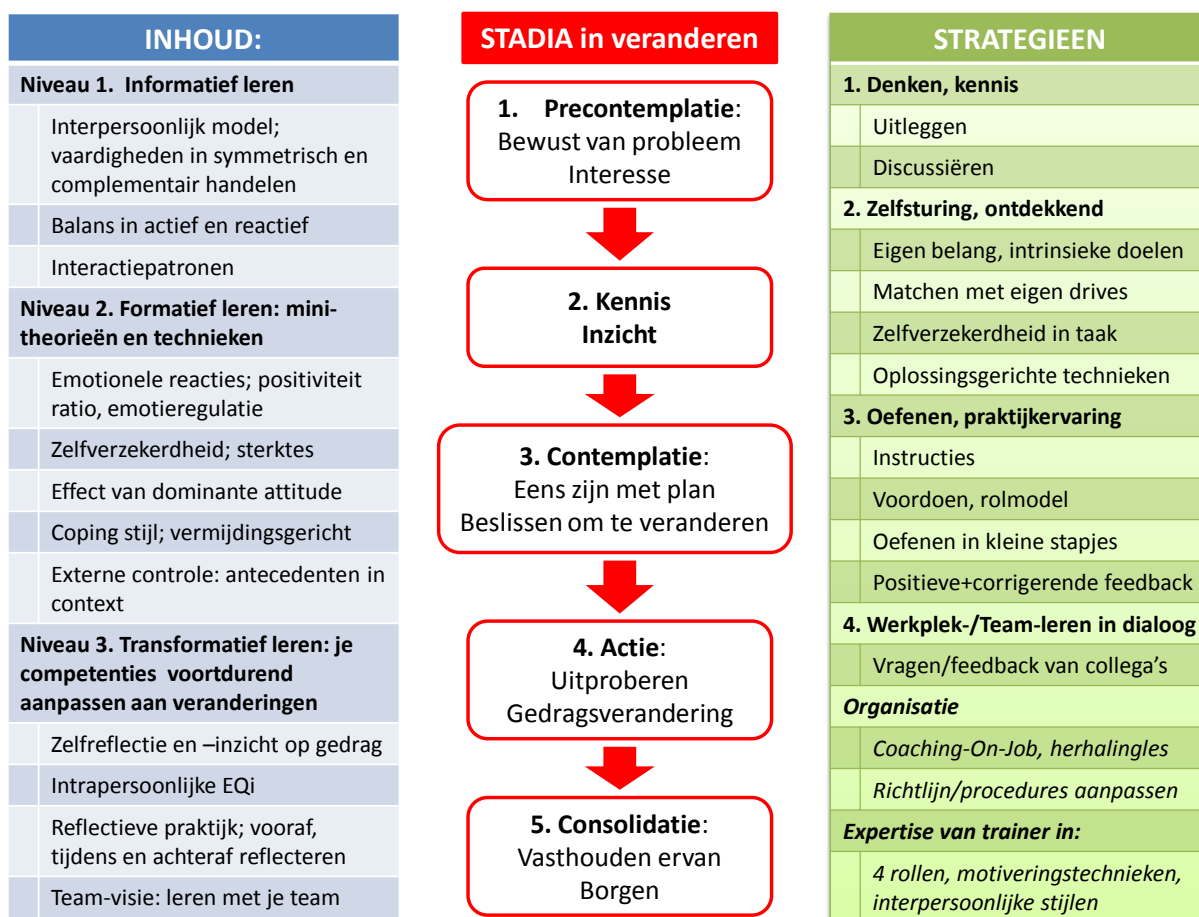
Voor de derde onderzoeksvraag rond dynamische interactiepatronen hebben we een intensief observatieonderzoek uitgevoerd aan de hand van videoanalyse bij drie begeleiders met eenzelfde gedragsmoeilijke cliënt. Ook hier blijkt dat vriendelijkheid bij de gedragsmoeilijke cliënt samenhangt met vriendelijkheid bij de begeleider (symmetrie-principe). En meer dominant gedrag van de cliënt hangt samen met meer assertieve controle bij de begeleider (complementair principe). Verder blijkt gedurende een langere interactie vooral de begeleider de toon te zetten voor deze interactiepatronen, terwijl het binnen 20 seconden vooral de cliënt is die hierop de meeste invloed heeft.

Daarnaast laten de begeleiders veel meer actief interpersoonlijk gedrag zien (focus op de cliënt) dan reactief interpersoonlijk gedrag (focus op zichzelf), terwijl dat bij de cliënt net omgekeerd is. Deze actieve en professionele focus van begeleiders is adequaat, omdat het overeenkomt met basisvaardigheden als sensitieve responsiviteit, empathie en mentaliseren.

Training en coaching op bejegening

Omdat dit promotie-project ook een heel praktisch doel heeft, is er op basis van alle uitkomsten een uitgebreid raamwerk geschetst voor een Interactie Training, Coaching en

Consultatie voor Teams (ITCCT, zie *Figuur 4*). Dit raamwerk is niet alleen gebaseerd op ons onderzoek, maar ook op een toekomstvisie voor scholing voor professionals in de gezondheidszorg. Uiteindelijk bestaat ITCCT uit twaalf inhoudelijke thema's, vijf stadia in leren en zes leerstrategieën.



Figuur 4. Raamwerk voor Interactie Training, Coaching en Consultatie voor Teams (ITCCT)

Conclusies

Dit proefschrift met onderzoeken bij meer dan 1000 begeleiders laat de bruikbaarheid zien van de interpersoonlijke modellen van Leary en Benjamin wanneer men te maken heeft met moeizame interacties tussen begeleiders en mensen met een verstandelijke beperking en probleemgedrag. Ook heeft het een snel in te vullen, betrouwbare en voldoende valide vragenlijst opgeleverd (SIG-B). Daarnaast hebben we nu een evidence-and theory-based onderbouwing voor de training, coaching en dagelijkse ondersteuning van begeleiders op het thema bejegening bij 'uitdagende' cliënten.