

Begeleiders in Beeld

Samenvatting

Doel

De interactie tussen begeleiders en cliënten met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen is na vier maanden verbeterd.

Doelgroep

Begeleiders van mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen.

Aanpak

Begeleiders in Beeld is een training die zich richt op de emotionele intelligentie van begeleiders die werken met mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Tijdens een vier maanden durende training krijgen begeleiders inzicht in hun eigen emotionele intelligentie. Vervolgens wordt hun emotionele intelligentie gekoppeld aan hun handelen in interactie met de cliënt. Dit gebeurt door middel van videofeedback. Vooral zelfreflectie en bewustwording staan centraal tijdens de training.

Begeleiders in Beeld is intensief onderzocht gedurende een vijfjarig promotieonderzoek. Door middel van vragenlijsten, beoordelingen door experts en observaties is de effectiviteit van de training op de emotionele intelligentie van de begeleider en zijn handelen geëvalueerd. De effecten van de training op mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen zijn niet onderzocht.

Materiaal

- Trainershandleiding waarin per bijeenkomst voorbereiding en aanpak staan beschreven
- Reader voor deelnemers
- Website (www.begeleidersinbeeld.nl)
- Flyer

Onderbouwing

Begeleiders in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking worden vaak geconfronteerd met gedragsproblemen. Zij kunnen hierdoor negatieve emoties en stress ervaren wat negatieve gevolgen kan hebben voor het handelen van begeleiders en dus voor begeleider-cliënt interacties. Persoonskenmerken als emotionele intelligentie zijn van invloed op het handelen van begeleiders en de manier waarop begeleiders met emoties omgaan.

De training Begeleiders in Beeld is gebaseerd op de resultaten van twee eerder uitgevoerde promotieonderzoeken (Embregts, 2002; Gerits, 2003). Daaruit kwamen drie inzichten naar voren:

1. Videofeedback is een effectieve methodiek om handelen van begeleiders te verbeteren.
2. De effectiviteit van videofeedback verschilt per persoon. Een hypothese is dat individuele kenmerken van begeleiders (bijvoorbeeld emotionele intelligentie) van invloed zijn op de mate van effectiviteit van de training.
3. Emotionele intelligentie van begeleiders speelt een belangrijke rol in de manier waarop zij met stress omgaan en de mate waarin zij burn-outklachten ervaren.

De resultaten van beide onderzoeken zijn gebundeld in de training. Emotionele intelligentie van begeleiders wordt gekoppeld aan handelen door middel van videofeedback.

Het samenwerkingsverband effectieve interventies bestaat uit NJi, CGL, NISB, NCJ, Movisie, Trimbos en Vilans.
Begeleiders in Beeld is erkend als Effectief eerste aanwijzingen, door deelcommissie Gehandicaptenzorg d.d. 22/01/2015 onder begeleiding van Vilans.

Onderzoek

Effectonderzoek laat zien dat Begeleiders in Beeld leidt tot verbeterde competenties die beschreven worden binnen het construct emotionele intelligentie (Zijlmans, Embregts, Gerits, Bosman & Derksen, 2011). Deze verbetering is niet gevonden bij controlegroepen. Daarnaast gaan begeleiders na de training adequater om met stressvolle situaties dan voor de training (Zijlmans, Embregts, Gerits, Bosman & Derksen, 2014). Ook dit effect werd niet gevonden bij controlegroepen. De beschreven effecten zien we vier maanden na afloop van de training nog steeds. Kijkend naar competenties van begeleiders gerelateerd aan de zelfdeterminatie-theorie (Ryan & Deci, 2002), tonen onderzoeksresultaten onder andere aan dat begeleiders na de training beter aansluiten bij en afstemmen op de emotionele signalen en behoeften van de cliënt dan ze voor de training deden. Ook behandelen ze de cliënt meer als een autonoom en competent individu met eigen wensen en meningen (Zijlmans, Embregts, Gerits, Bosman & Derksen, 2014).

Erkenning

Erkend door:

Deelcommissie Gehandicaptenzorg d.d. 22 januari 2015.

Oordeel: Effectief volgens eerste aanwijzingen

Referentie

De referentie naar dit document is:

Embregts, P. J. C. M., Zijlmans, L. J. M. (2014), Databank interventies langdurende zorg: beschrijving "Begeleiders in Beeld". Utrecht: Vilans.

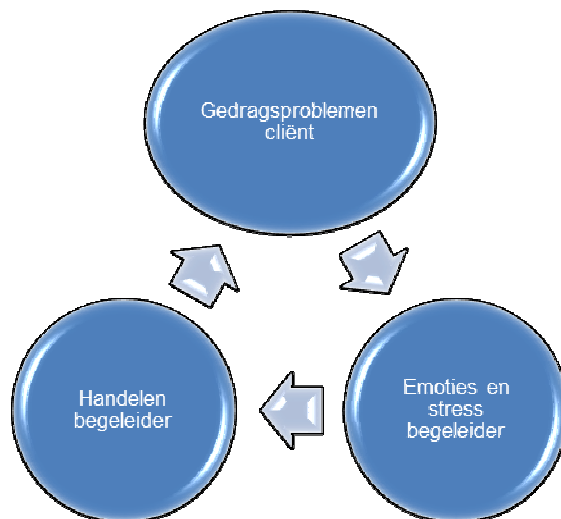
Uitgebreide omschrijving

1. Probleembeschrijving

Probleem

Een Britse prevalentiestudie laat zien dat 10 tot 15 % van cliënten met een verstandelijke beperking gedragsproblemen vertoont (Emerson et al., 2001). Vormen van gedragsproblemen zijn onder andere verbale of fysieke agressie, zelfverwondend gedrag of extreem teruggetrokken gedrag. Het Britse Royal College of Psychiatrists definieert een gedragsprobleem als volgt: 'Behaviour can be described as challenging when it is of such an intensity, frequency or duration as to threaten the quality of life and/or the physical safety of the individual or others and is likely to lead to responses that are restrictive, aversive or result in exclusion.' (BPS, RCP, & RCLT, 2007, p. 10). Deze definitie maakt duidelijk dat het voor begeleiders complex kan zijn om goede kwaliteit van zorg te leveren en een betekenisvolle relatie met cliënten op te bouwen. In een Nederlandse studie waarbij vijf behandelklinieken voor licht verstandelijk beperkte mensen met ernstige gedragsproblemen (SGLVG) betrokken waren, werden beduidend hogere percentages gerapporteerd. Van de betrokken cliënten liet 44% agressief gedrag zien en 12% zelfverwondend gedrag (Tenneij & Koot, 2008). De hogere percentages in deze studie zijn te verklaren door het feit dat dit onderzoek is uitgevoerd in SGLVG-behandelklinieken, waarbinnen cliënten met gedragsproblemen worden behandeld, terwijl de Britse studie is uitgevoerd binnen een bredere populatie van mensen met een verstandelijke beperking. Begeleiders kunnen negatieve emoties en stress ervaren tijdens interacties met cliënten die gedragsproblemen vertonen (Bromley & Emerson, 1995; Hastings, 1995; Hatton, Brown, Caine, & Emerson, 1995). Deze verschijnselen kunnen een negatieve invloed hebben op het handelen van begeleiders en zo een goede interactie tussen begeleiders en cliënten in de weg staan. In Figuur 1 wordt het probleem schematisch geschetst.

Figuur 1. Schematische weergave probleem



Spreiding

Gedragsproblemen kunnen tevens ernstige consequenties hebben voor het welzijn van begeleiders. Zo kan het langdurig en frequent geconfronteerd worden met gedragsproblemen leiden tot burn-out en ziekteverzuim. In een in 2011 verschenen onderzoeksrapport van het CBS werd de mate van ervaren burn-outklachten per beroepsgroep gepresenteerd. Opvallend was dat ongeveer 12% van de mensen die werken in de zorg last hebben van burn-outsymptomen. In de agrarische sector was dat percentage maar 6%. Daarnaast werd in het rapport 'Het grote gevaar van de zorg. Overzicht van arbeidsrisico's van en maatregelen voor verpleegkundigen en verzorgenden' beschreven dat medewerkers in de zorg voor mensen met beperkingen meer last hebben van emotionele uitputting dan medewerkers in andere segmenten van de zorg (TNO, 2008). Burn-out en ziekteverzuim zijn verschijnselen die negatieve consequenties kunnen hebben voor cliënten met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Zij zijn juist gebaat bij een stabiel team van begeleiders.

Gevolgen

Interacties tussen begeleiders en cliënten blijken van invloed te zijn op het welzijn van cliënten (Schalock & Verdugo, 2002). Negatieve interacties tussen begeleiders en cliënten kunnen dus negatieve consequenties hebben voor het welzijn van cliënten. Zo kunnen negatieve interacties leiden tot een verergering van gedragsproblemen van cliënten (Embregts, Didden, Huitink, & Schreuder, 2008; Emerson, 2003; Hastings & Remington, 1994). Oliver (1995) schetst dat negatieve emoties ervoor kunnen zorgen dat begeleiders gedragsproblemen ervaren als aversieve stimulus en uiteindelijk patronen van vermijding zullen laten zien in interacties met cliënten. Rose, Jones en Fletcher (1998) concludeerden dat begeleiders die meer stress rapporteerden, minder positieve interacties hadden met hun cliënten. Begeleiders en verwanten geven aan dat bepaalde eigenschappen van begeleiders, zoals ervaring en sensitiviteit, van invloed kunnen zijn op het welzijn van cliënten (Petry, Maes & Vlaskamp, 2007).

2. Beschrijving interventie

2.1 Doelgroep

Uiteindelijke doelgroep

De doelgroep bestaat uit begeleiders die werken met mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. De secundaire doelgroep bestaat uit kinderen, adolescenten, volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen.

Selectie van doelgroepen

Alle zorgorganisaties waar mensen met een verstandelijke beperking en bijkomende gedragsproblematiek verblijven of worden behandeld kunnen Begeleiders in Beeld inzetten. Samen met de organisatie wordt bekeken waar de behoeften liggen. Zo kan het voorkomen dat een heel team aan de training deelneemt. Maar ook individuele begeleiders uit diverse teams kunnen de training volgen. De begeleiders selecteren vervolgens zelf een cliënt met gedragsproblemen die ze in willen brengen als casus die centraal staat tijdens de hele training. Het is van belang dat begeleiders mogelijke medische condities die van invloed (kunnen) zijn op het probleemgedrag van de cliënt uitsluiten voordat ze de cliënt als casus inbrengen. Een belangrijke voorwaarde is dat de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger toestemming geeft voor het maken van video-opnamen. Er zijn geen contra-indicaties en exclusiecriteria. Iedere begeleider die werkt met cliënten met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen komt in aanmerking voor Begeleiders in Beeld. Dit wil zeggen dat zowel begeleiders die werken met mensen met een zeer ernstige of ernstige verstandelijke beperking, als begeleiders die werken met mensen met een matig of lichte verstandelijke beperking deel kunnen nemen. Begeleiders in Beeld is gericht op het verbeteren van interacties tussen begeleiders en cliënten. Dit geldt zowel voor talige en verbale interacties (met cliënten met een LVB) als voor interacties die niet talig zijn (bij cliënten met een ernstigere verstandelijke beperking). Van belang hierbij te vermelden is dat Begeleiders in Beeld is erkend als interventie voor begeleiders van mensen met een LVB.

2.2 Doel

Hoofddoel

De interactie tussen begeleiders en cliënten met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen is in vier maanden verbeterd door te werken aan een aantal subdoelen. Of de interactie daadwerkelijk verbetert, wordt onderzocht aan de hand van videobeelden die gemaakt zijn voor en na de training (zie Onderzoek naar effectiviteit).

Subdoelen

- De emotionele intelligentie van begeleiders, gemeten met de Bar-On EQ-i is na vier maanden op minimaal vier subschalen verbeterd. Aan dit subdoel wordt vier maanden lang, tijdens drie bijeenkomsten, gewerkt. Emotionele intelligentie (EI) kan omschreven worden als een persoonlijke stijl die een individu hanteert in het omgaan met situaties, personen, druk en stress (Bar-On, 1997). Het zegt onder andere iets over iemands zelfvertrouwen, inlevingsvermogen en stressbestendigheid. Emotionele intelligentie is verbeterd als uit statistische toetsen blijkt dat de verschilscore tussen de voor- en nameting (EQ-i wordt voor en na training ingevuld) voor minimaal vier subschalen significant is. Daarnaast worden de EQ-i scores beoordeeld door EQ-i experts en wordt bepaald of de scores al dan niet in de gewenste richting zijn veranderd (zie Onderzoek naar effectiviteit).
- Het handelen van begeleiders, gericht op het gevoel van verbondenheid, autonomie en competentie van de cliënt (zelfdeterminatietheorie), is na vier maanden significant verbeterd (beoordelingsschalen). Dit wordt bepaald aan de hand van beoordelingen van videobeelden die gemaakt zijn voor en na de training. Onderzoekers beoordelen de beelden met betrekking tot drie punten (verbondenheid, autonomie en competentie) op een zeven-puntschaal (zie Onderzoek naar effectiviteit).

Voor zowel emotionele intelligentie als het handelen van begeleiders geldt dat de effecten van de training worden vastgesteld op basis van groepsgegevens. Deze criteria gelden dus niet voor individuele deelnemers, maar voor de hele groep (zie Onderzoek naar effectiviteit).

2.3 Aanpak

Opzet van de interventie

Begeleiders in Beeld bestaat uit 9 bijeenkomsten:

De training bestaat uit 9 bijeenkomsten met een doorlooptijd van 3,5 tot 4 maanden. De trainingsgroepen bestaan uit maximaal 12 deelnemers uit dezelfde of verschillende teams. Iedere deelnemer brengt een zelfgekozen casus (cliënt) in waarop de videofeedback gedurende het hele traject gericht is.

Bijeenkomst 1: Introductie (dagdeel)

Uitleg over training, onderzoek en praktische zaken.

(4 weken later)

Bijeenkomst 2: EQilibrium (dag)

Kennis maken met het begrip emotionele intelligentie en terugkoppeling van het persoonlijke EQ-i profiel.

Bijeenkomst 3: EQilibrium (dagdeel)

Formuleren van persoonlijke leerdoelen en het opstellen van een plan van aanpak.

(4 weken later)

Bijeenkomst 4: Cliëntperspectief (dagdeel)

Verhelderen van het profiel van de cliënt. Concretiseren van behandel- en begeleidingsafspraken. Koppelen van emotionele intelligentie aan concreet gedrag.

Bijeenkomst 5: Videofeedback (dagdeel)

Met videobeelden de relatie tussen de emotionele intelligentie en het handelen van de begeleider leggen.

(2 weken later)

Bijeenkomst 6: Videofeedback (dagdeel)

(2 weken later)

Bijeenkomst 7: Videofeedback (dagdeel)

(4- 6 weken later)

Bijeenkomst 8: EQilibrium (dagdeel)

Aan de hand van het nieuwe EQ-i profiel de persoonlijke ontwikkeling in kaart brengen en bespreken op welke manier dit gecontinueerd kan worden.

(4 weken later)

Bijeenkomst 9: Afsluiting: Aan de slag in de praktijk (dagdeel)

Videofeedback, evaluatie, continueren effecten en afsluiting van de training.

Locatie en uitvoerders

De trainer verzorgt de training in een vergader-/lesruimte van de betreffende zorgorganisatie. Het EQilibrium gedeelte van de training wordt verzorgd door externe, gecertificeerde trainers vanuit Opleidingscentrum Cello (EQ-i trainer). Het is van belang dat de videotrainer aanwezig is bij het gedeelte EQilibrium. Zo krijgt hij inzicht in de emotionele intelligentie van de deelnemers en kan de videofeedback op een bij de begeleider passende wijze worden ingezet. Deze videofeedbackbijeenkomsten worden door de trainer voorbereid en verzorgd in samenwerking met de EQ-i trainer vanuit Opleidingscentrum Cello.

Zowel de trainer als de EQ-i trainer moet beschikken over:

- minimaal een hbo-denken- en -werkniveau;
- sterke interpersoonlijke kwaliteiten zoals inlevingsvermogen;
- de analytische vermogens om verbanden te kunnen leggen tussen de scores op de EQ-i en het handelen van begeleiders in interactie met cliënten.

Inhoud van de interventie (zie voor gedetailleerde informatie de trainershandleiding)

Bijeenkomst 1

De inhoud van de training wordt uiteengezet. Daarnaast wordt uitgelegd wat van de begeleiders wordt verwacht. Voorafgaand aan bijeenkomst 2 vullen alle deelnemers de Bar-On EQ-i in. Bij de introductie bijeenkomst krijgen de deelnemers informatie van de trainer met daarin de gegevens om de test voorafgaande aan de tweede bijeenkomst via internet in te vullen. Daarnaast maken ze t.b.v. de training een aantal videobeelden van zichzelf in interactie met de geselecteerde cliënten. De videobeelden (2 keer 10 minuten), worden gemaakt voor de bijeenkomsten 5, 6 en 7. Tot slot worden praktische zaken als het uitdelen van videocamera's geregeld.

Bijeenkomst 2

De deelnemers krijgen informatie over het concept emotionele intelligentie, de theorie erachter en het belang van emotionele intelligentie in relatie tot het werken met cliënten die gedragsproblemen vertonen. Begeleiders ontvangen hun eigen EQ-i profiel en krijgen de tijd om dit zelf door te nemen. Vervolgens delen ze de eerste indruk van hun profiel met elkaar en wordt er per begeleider uitvoerig op het profiel ingegaan. Begeleiders vertellen of ze zichzelf herkennen in hun profiel, hoe bepaalde scores tot stand zijn gekomen en wat krachten en valkuilen zijn in het profiel. Hierbij probeert de trainer begeleiders op een respectvolle manier te ondersteunen en te sturen waar nodig. Begeleiders gaan met elkaar in gesprek over waar ze tegenaan lopen in de begeleiding van hun cliënt, wat de cliënt nodig heeft van begeleiders en wat de ontwikkelpunten zijn waar ze de komende periode aan willen werken. Deze tweede bijeenkomst wordt afgesloten met een gezamenlijke evaluatie.

Bijeenkomst 3

Tijdens deze bijeenkomst vormen de deelnemers subgroepjes en gaan ze aan de slag met het formuleren van twee individuele concrete ontwikkelpunten waar ze de komende maanden aan willen werken. Alle deelnemers maken, gerelateerd aan hun ontwikkelpunten, een plan van aanpak volgens de SMART-methodiek (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden). Vervolgens bespreken zij in de groep hun ontwikkelpunten en plan van aanpak.

Bijeenkomst 4

De vierde bijeenkomst staat in het teken van de cliënten die als casus zijn ingebracht. De bijeenkomst wordt verzorgd door de videofeedbacktrainer met als doel het zo concreet mogelijk in kaart brengen van de hulpvragen en de belangrijkste begeleidingsafspraken en grondhouding passend bij de cliënten. Begeleiders krijgen tijdens deze bijeenkomst de kans te vertellen hoe zij het werken met de specifieke cliënt ervaren. Daarnaast wordt de koppeling gelegd naar emotionele intelligentie, door te bespreken welke EQ-i profieleeigenschappen meer en minder goed aansluiten op de behoeften van de cliënt.

Bijeenkomst 5/6/7

In deze bijeenkomsten staat de videofeedback centraal. Ze worden wederom voorbereid en verzorgd door een videofeedbacktrainer. Iedere begeleider krijgt tijdens de bijeenkomsten een aantal keren gericht videofeedback. Voorafgaand aan iedere feedbackronde wordt de belangrijkste begeleidingsafpraak/grondhouding verhelderd en geconcretiseerd. Vervolgens wordt aan de betreffende begeleider gevraagd de begeleidingsafpraak kort toe te lichten en te vertellen wat zijn/haar ontwikkelpunten zijn. De trainer laat een of meerdere fragmenten zien waarin zowel positieve als minder positieve elementen aan bod komen. De trainer focust altijd eerst op een positief element. Bij iedere feedbackronde volgt de trainer een vooraf opgesteld protocol. Hij/zij stelt open vragen aan de begeleider zoals 'wat valt je op in het fragment?'. De trainer probeert samen met de begeleider zijn/haar handelen te koppelen aan de geformuleerde ontwikkelpunten. Daarnaast complimenteert de trainer de deelnemer met zijn/haar adequaat handelen. De trainer sluit altijd af met een positief fragment.

Bijeenkomst 8

Deze bijeenkomst staat weer in het teken van emotionele intelligentie en wordt verzorgd door een gecertificeerde trainer van het Opleidingscentrum Cello. Voorafgaand aan deze bijeenkomst vullen de deelnemers opnieuw de Bar-On EQ-i in. Allereerst wordt aan begeleiders gevraagd wat hun is bijgebleven van de eerste EQ-i bijeenkomst. Ook worden de plannen van aanpak besproken en vertellen begeleiders hoe ze hebben geprobeerd hun ontwikkelpunten te bereiken en hoe dit is verlopen. Daarna krijgen begeleiders hun 'nieuwe' EQ-i profielen en bespreken ze de profielen, eerst in subgroepjes en daarna plenair. Vervolgens wordt de deelnemers gevraagd hoe ze nu verder gaan, waar ze nog aan willen werken en hoe ze dit willen doen. Aan het eind van de bijeenkomst wordt de training mondeling en schriftelijk geëvalueerd.

Bijeenkomst 9

Begeleiders maken na de achtste bijeenkomst weer videobeelden, waar ze tijdens deze bijeenkomst feedback op krijgen. Ze onderzoeken samen met de trainer of hun handelen in interacties met de cliënt verbeterd is. Vervolgens wordt de deelnemers gevraagd hoe ze nu verder gaan, waar ze nog aan willen werken en hoe ze dit willen doen. Aan het eind van de bijeenkomst wordt de training mondeling en schriftelijk geëvalueerd.

2.4 Ontwikkelgeschiedenis

Betrokkenheid doelgroep

De training is ontwikkeld door Prof. Dr. Petri Embregts en Dr. Linda Gerits. Hun klinische expertise en onderzoekskennis en –ervaring waren leidend in de ontwikkeling van de training. De training werd tijdens een pilot getest. De intermediaire doelgroep werd betrokken bij de ontwikkeling van de training. Aan de pilot namen zes begeleiders uit de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen deel. Tijdens de training en na afloop ervan werd steeds overleg gepleegd met de deelnemers en feedback gevraagd. Zo werd de inhoud van de training grondig geëvalueerd en bijgesteld op basis van de ervaringen en feedback van de deelnemende begeleiders. De uiteindelijke doelgroep is niet betrokken geweest bij de ontwikkeling van de training.

2.5 Vergelijkbare interventies

In Nederland uitgevoerd

Een stress-managementtraining die op effectiviteit onderzocht werd door Van Oorsouw, Embregts, Bosman en Jahoda (2014), is op enkele vlakken vergelijkbaar met Begeleiders in Beeld. Uit het onderzoek bleek dat een 4-daagse stressmanagementtraining leidde tot een verandering in de wijze waarop begeleiders reflecteren op hun eigen stressmanagement. De training duurt drie maanden en is vooral gericht op waarneming en analyse van stress (wat voel en denk je en wat is de oorzaak hiervan) en op interventiestrategieën (hoe kun je omgaan met stress, bijvoorbeeld door middel van ademhalingsoefeningen en conflicthantering).

Bovenstaande interventie is onderdeel van een (afgerond) promotietraject dat is uitgevoerd vanuit de Academische Werkplaats Leven met een Verstandelijke Beperking (Tilburg University) onder leiding van prof. dr. Petri Embregts. De beschreven interventie in dit document (Begeleiders in Beeld) is tevens onderzocht vanuit deze Academische Werkplaats, waarbinnen onderzoek naar de effecten van interventies voor begeleiders een belangrijke plaats inneemt. Binnen de werkplaats worden verbindingen gelegd tussen verschillende projecten. Op deze manier wordt expertise en kennis gedeeld en verbreed.

Overeenkomsten en verschillen

- In beide trainingen komen verschillende trainingstechnieken zoals feedback en theoretische les voor.
- In beide trainingen wordt uiteengezet dat begeleiders vaak negatieve emoties kunnen ervaren in hun werk en hier op een verschillende manier mee omgaan (coping, individuele verschillen).
- Een belangrijk verschil is dat de stressmanagementtraining enkel gericht is op stress. Begeleiders in Beeld is onder andere gericht op stress en negatieve emoties, maar richt zich vooral op de emotionele intelligentie van begeleiders (waar stressmanagement een onderdeel van vormt). De focus van Begeleiders in Beeld ligt dus breder als het gaat om individuele verschillen en persoonlijke kenmerken.

- Een ander belangrijk verschil is dat de stressmanagementtraining zich niet direct richt op interacties tussen begeleiders en cliënten. Begeleiders in Beeld doet dit wel, door middel van videofeedback.

Toegevoegde waarde

Begeleiders in Beeld richt zich op de persoonlijke kenmerken van begeleiders in zijn geheel. Alle aspecten van emotionele intelligentie komen aan bod in de training. Daarnaast is het zeer waardevol dat Begeleiders in Beeld uitgaat van wat de cliënt nodig heeft. Begeleiders onderzoeken op welke manier zij de cliënt kunnen bieden waar hij/zij behoefte aan heeft, door te werken aan krachten en valkuilen in het emotionele-intelligentieprofiel. Zelfreflectie, bewustwording en feedback staan hierbij centraal. Deze manier van werken wordt naar ons weten in geen enkele andere interventie in Nederland gehanteerd. De kracht van Begeleiders in Beeld ligt in het leggen van de relatie tussen emotionele intelligentie van begeleiders en het handelen in interactie met de cliënt.

3. Onderbouwing

Oorzaken

Negatieve emoties van begeleiders van mensen met een verstandelijke beperking kunnen negatieve gevolgen hebben voor hun handelen en dus ook voor hun interactie met cliënten. Om deze interactie te verbeteren, richten we ons op factoren die van invloed zijn op emoties van begeleiders, op het handelen van begeleiders en op de interactie tussen begeleiders en cliënten.

- 1 Factoren die van invloed lijken te zijn op de aard van de negatieve emoties van begeleiders en hun gedrag, zijn onder andere het type gedragsprobleem van de cliënt. Hastings en Remington (1995) concludeerden dat begeleiders meer angst ervaren in het omgaan met agressief gedrag dan in het omgaan met stereotiep gedrag.
- 2 Ook het handelen van begeleiders wordt beïnvloed door het type gedragsprobleem van de cliënt. Een studie van Lambrechts, Kuppens en Maes (2009) liet zien dat begeleiders anders reageren op agressief gedrag dan op zelfverwondend gedrag.
- 3 De ernst van gedragsproblemen blijkt een rol te spelen in de ervaren emoties van begeleiders. Huitink, Embregts, Veerman en Verhoeven (2011) toonden aan dat naarmate gedragsproblemen ernstiger werden, begeleiders meer structuur en instructie boden in interactie met de cliënt.
- 4 Persoonskenmerken lijken samen te hangen met emoties en gedrag (Rose, David, & Jones, 2003). Deze kenmerken krijgen dan ook steeds meer aandacht in zowel de klinische praktijk als het onderzoeksveld. Een voorbeeld hiervan is copingstijl: de manier waarop iemand met stressvolle situaties omgaat. Zo lieten Rose et al. (2003) zien dat een emotiegerichte copingstijl samenhangt met verhoogde stress.
- 5 Naast copingstijl is ook emotionele intelligentie van invloed op het handelen en de manier waarop iemand met emoties omgaat. Emotionele intelligentie hangt samen met coping en burn-out (Gerits, Derksen, & Verbruggen, 2004; Gerits, Derksen, Verbruggen, & Katzko, 2005). Emotionele intelligentie kan worden beschouwd als een persoonlijke stijl, een range van emotionele, persoonlijke en sociale vaardigheden die iemand inzet om effectief met druk en eisen vanuit de omgeving om te gaan (Bar-On, Brown, Kirkcaidy, & Thomé, 2000). Emotionele intelligentie is een construct dat ontwikkeld is door Bar-On (1997). In zijn model wordt emotionele intelligentie gedefinieerd als een set van non-cognitieve bekwaamheden, competenties en vaardigheden die beïnvloeden hoe succesvol een individu omgaat met druk en eisen vanuit de omgeving. Volgens Bar-On is emotionele intelligentie sterk gerelateerd aan iemands welzijn. Hij ontwikkelde de eerste psychometrisch onderzochte vragenlijst om emotionele intelligentie in kaart te brengen (EQ-i, 1997). De EQ-i brengt de volgende aspecten in kaart: intrapersonlijke capaciteiten, interpersoonlijke vaardigheden, aanpassingsvermogen, vaardigheden om met stress om te gaan en algemene stemming. De EQ-i is een vragenlijst die bestaat uit 5 hoofdschalen en 15 subschalen. De lijst bevat 133 items die beantwoord moeten worden op een vijfpunts Likertschaal met vijf antwoordcategorieën (5 = Heel vaak op mij van toepassing of op mij van toepassing, 4 = Vaak op mij van toepassing, 3 = Soms op mij van toepassing, 2 = Zelden op mij van toepassing, 1 = Heel zelden of niet op mij van toepassing). Voorbeelden 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'.

Het kost ongeveer 20 tot 30 minuten om de EQ-i in te vullen. Verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat de EQ-i een betrouwbaar en valide meetinstrument is (Bar-On, Brown, Kirkcaldy, & Thomé, 1999; Dawda & Hart, 2000; Reiff, Hatzes, Bramel, & Gibbon, 2001). De constructvaliditeit van de EQ-i is in 16 landen onderzocht en de EQ-i blijkt een brede range van gerelateerde emotionele constructen te meten (Bar-On, 2007; Derksen, Kramer, & Katzko, 2002). De gemiddelde Cronbach alpha coëfficiënten voor de verschillende subschalen lopen van .69 tot .86. De gemiddelde test-hertest betrouwbaarheid na een en vier maanden varieerden van .75 tot .85. Deze bevindingen, gerapporteerd in de technische handleiding van de vragenlijst, laten zien dat de EQ-i een betrouwbaar en valide instrument is.

- 6 Het handelen van begeleiders is op zichzelf staand ook van invloed op interactie tussen begeleiders en cliënten. Zo liet een studie van Zijlmans, Embregts, Gerits, Bosman en Derksen (2014) zien dat cliënten in interacties waar begeleiders meer ondersteuning bieden en vaker een praatje maken met de cliënt, vaker initiatief namen tot contact met de begeleider en meer gewenst gedrag lieten zien.

Aan te pakken factoren

Begeleiders in beeld werkt aan een aantal van de hierboven genoemde factoren:

De eerste factor die we willen beïnvloeden met de training is de emotionele intelligentie van begeleiders (factor 5, zie oorzaken), samenhangend met het eerste subdoel.

Door begeleiders bewust te maken van en feedback te geven op hun emotionele-intelligentieprofiel, hun krachten en hun valkuilen, wordt hun emotionele intelligentie verbeterd. (Subdoel: De emotionele intelligentie van begeleiders, gemeten met de Bar-On EQ-i is na vier maanden op minimaal vier subschalen verbeterd.)

Daarnaast probeert Begeleiders in Beeld het handelen van begeleiders in interacties met cliënten te verbeteren (factor 6, zie oorzaken). Dit wordt beschreven in het tweede subdoel. Met behulp van videofeedback worden begeleiders bewust gemaakt van hun handelen in de praktijk. Daarnaast wordt dit handelen gekoppeld aan hun emotionele intelligentie. (Subdoel: Het handelen van begeleiders, gericht op het gevoel van verbondenheid, autonomie en competentie van de cliënt [zelfdeterminatietheorie], is na vier maanden significant verbeterd [beoordelingsschalen]).

Verantwoording

De afgelopen jaren is in toenemende mate onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van trainingen voor begeleiders (e.g., Cooper & Browder, 2001; Feldman, Atkinson, Foti-Gervais, & Condillac, 2004; Hastings & Remington, 1994; Reid, Parsons, Lattimore, Towery, & Reade, 2005). Een meta-analyse van Van Oorsouw, Embregts, Bosman en Jahoda (2009) laat zien dat het effect van een training het grootst is als een klassikale, groepsgewijze scholing gecombineerd wordt met een coaching-on-the-jobtraject. Een effectieve vorm van coaching on the job is feedback op handelen, bijvoorbeeld directe feedback of videofeedback (Embregts, 2002; 2003).

De training Begeleiders in Beeld is gebaseerd op de hierboven beschreven literatuur en het theoretisch model dat geschetst is in het schema bij de probleemomschrijving. Bij de ontwikkeling van de training stonden twee eerder uitgevoerde promotieonderzoeken centraal (Embregts, 2002;; Gerits, 2003). Het proefschrift van Embregts was gericht op de effecten van videofeedback op het gedrag van jongeren met een lichte verstandelijke beperking en gedragsproblemen en het handelen van hun begeleiders. De resultaten van het proefschrift van Embregts lieten zien dat videofeedback voor begeleiders leidde tot adequatere reacties van begeleiders op zowel gewenst als ongewenst gedrag van de jongeren. Videofeedback bleek dus een effectief middel te zijn om het handelen van begeleiders te verbeteren.

Daarnaast vond Embregts individuele verschillen in de effectiviteit van videofeedback. Een hypothese is dat individuele kenmerken van begeleiders (bijvoorbeeld het construct emotionele intelligentie) van invloed zijn op de mate waarin begeleiders profiteerden van de videofeedback (mate van effectiviteit van de training). Het proefschrift van Gerits was juist gericht op persoonskenmerken van begeleiders die werken met mensen met een verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblemen.

De belangrijkste resultaten uit haar proefschrift wezen erop dat het construct emotionele intelligentie sterk samenhangt met de manier waarop begeleiders met stress omgaan en de mate van burn-outklachten die ze ervaren. Op basis van deze resultaten ontwikkelde Gerits binnen Cello de EQuilibrium-training. Het doel van die training is het verbeteren van de emotionele intelligentie van begeleiders, zodat ze beter leren omgaan met stressvolle situaties en minder risico lopen op een burn-out. Om beide trainingen (de videofeedbacktraining van Embregts en de EQuilibriumtraining van Gerits) te verstevigen werd de inhoud gekoppeld: emotionele intelligentie van begeleiders aan handelen door middel van videofeedback. De achterliggende gedachte en hypothese zijn dat enerzijds het effect van videofeedback sterker zal zijn als het concept emotionele intelligentie eraan wordt gekoppeld, en dat anderzijds het effect van de EQuilibriumtraining groter wordt doordat er een coaching-on-the-jobtraject aan wordt toegevoegd (videofeedback).

Om de effecten van Begeleiders in Beeld op het handelen van begeleiders te kunnen onderzoeken, is dit handelen geoperationaliseerd in termen van de zelfdeterminatietheorie. Deze onderbouwde theorie stelt dat ieder mens drie psychologische basisbehoeften heeft: verbondenheid, autonomie en competentie (Deci & Ryan, 2000). Deze basisbehoeften, die niet los van elkaar gezien kunnen worden, zijn universeel en het bevredigen van deze behoeften leidt tot verhoogd welbevinden. Het is de sociale omgeving van een persoon die ervoor zorgt of deze behoeften worden bevredigd of juist niet. Wanneer de omgeving de basisbehoeften van een persoon frustreert, zal dit een negatieve impact hebben op het welbevinden (Deci & Ryan, 2000). In het onderzoek hebben we het handelen van begeleiders vertaald naar de mate waarin ze tegemoet komen aan de behoeften aan verbondenheid, autonomie en competentie van hun cliënten.

In Tabel 1 worden de subdoelen, methodieken en strategieën uit de training uiteengezet.

Tabel 1 Subdoelen, methodieken en gebruikte strategieën

Factor	Subdoel	Methode	Aanpak
Emotionele intelligentie	Emotionele intelligentie wordt verbeterd	Kennisoverdracht	Klassikale les over het construct emotionele intelligentie en wat dit precies inhoudt.
		Verbale feedback (Embregts, 2004; Van Oorsouw et al., 2009)	Feedback op de individuele emotionele intelligentie van deelnemers, focus op krachten en valkuilen.
		Grafische feedback (Embregts, 2004; Van Oorsouw et al., 2009)	Feedback op de profielen van deelnemers aan de hand van gewenste profielen.
Handelen	Handelen van begeleiders wordt verbeterd	Kennisoverdracht	Klassikale les over de begeleidingsbehoeften van de cliënt gekoppeld aan emotionele intelligentie.
		Videofeedback (Embregts, 2004; Van Oorsouw et al., 2009)	Feedback (positief en correctief) op videobeelden van interacties tussen begeleiders en cliënten. Koppeling handelen en emotionele intelligentie.

Werkzame elementen

- Combinatie tussen klassikale lessen en coaching on the job. (2, 3, 6)
- Kennis hebben over emotionele intelligentie en de rol ervan in het werken met mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. (2, 3)
- Inzicht krijgen in en bewust worden van de krachten en valkuilen die naar voren komen in het individuele EQ-i profiel. (2, 3, 6)
- Inzicht krijgen in de begeleidingsafspraken en -behoeften van de cliënt. (2, 3)
- Koppeling maken tussen individueel EQ-i profiel en gewenst profiel (behoeften cliënt). (2, 3)
- Persoonlijke doelstellingen formuleren voor individuele emotionele intelligentie. (2, 3, 6)
- Inzicht krijgen in eigen handelen door videofeedback. (2, 3, 6)
- Koppeling maken tussen doelstellingen en handelen in interactie met de cliënt. (2, 3, 6)

4. Uitvoering

Materialen

- Wervingsmateriaal: wervingsfolder, website. Geven informatie over de inhoud van de training en de wijze van aanmelding (contactpersoon).
- Trainershandleiding: handboek voor trainers. Geeft een gedetailleerd overzicht van de inhoud van de training en de rol van de trainers.
- Reader: werkboek voor begeleiders die deelnemen aan de training. Biedt een overzicht van het programma van de training en ruimte om zelf notities te maken.
- Camera's voor het maken van videobeelden voor de training
- EQ-i: vragenlijst die emotionele intelligentie in kaart brengt. Wordt (via Opleidingscentrum Cello) ingekocht bij PEN Psychodiagnostics (Nijmegen).
- Materiaal voor evaluatie: vragenlijst.

Type organisatie

De training Begeleiders in Beeld kan worden uitgezet binnen alle zorgorganisaties voor mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Momenteel wordt Begeleiders in Beeld ook binnen andere zorgorganisaties uitgezet (bijvoorbeeld zorg voor mensen met een visuele beperking).

Opleiding en competenties

De training Begeleiders in beeld is ondergebracht bij RINO Zuid. Trainers beschikken minimaal over een hbo-denken- en -werkniveau en zijn ervaren in het koppelen van handelen van begeleiders aan hun emotionele intelligentie. Het gedeelte EQilibrium wordt verzorgd door trainer(s) van het Opleidingscentrum Cello. Deze trainers zijn gecertificeerd voor het interpreteren en terugkoppelen van de EQ-i. Hieraan is een driedaagse cursus gekoppeld die verzorgd wordt door PEN Psychodiagnostics (www.eqiq.nl).

Kwaliteitsbewaking

Vanaf 1 januari 2015 is Begeleiders in Beeld ondergebracht bij RINO Zuid. RINO Zuid biedt de interventie aan in haar nascholingsaanbod, verzorgt Begeleiders in Beeld als in-companytraining en biedt een train-de-trainer-cursus aan voor orthopedagogen, basispsychologen, orthopedagogen generalist en GZ-psychologen. De train-de-trainer-cursus wordt gegeven door trainers met expertise op het gebied van emotionele intelligentie en video-interactiebegeleiding.

RINO Zuid is een van de zes erkende opleidingsinstellingen in Nederland die de opleidingen verzorgen tot GZ-psycholoog, psychotherapeut en klinisch psycholoog die leiden tot erkenning in het kader van de wet BIG. Daartoe wordt RINO Zuid periodiek gevisiteerd in opdracht van het Ministerie van VWS. De visitatie is gericht op inhoud en vorm van het onderwijs, specifiek het wetenschappelijk karakter ervan en de wijze waarop transfer van wetenschap naar praktijk plaatsvindt. Alle opleidingen en modules bij RINO Zuid zijn geaccrediteerd door relevante beroepsverenigingen. RINO Zuid is erkend door het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs (CRKBO).

Randvoorwaarden

Voldoende draagvlak in de organisatie is belangrijk. Vooral het management speelt hierin een grote rol. Ook moet er een contactpersoon aangewezen worden die de training praktisch uitzet (zoals ruimte regelen en planning maken). Om draagvlak te creëren kunnen organisaties ervoor kiezen om een instellingsbrede startpresentatie te geven. Ook kunnen zij de cliëntenraad inlichten. De training vraagt een intensieve (tijds)investering van begeleiders. Dat vraagt om goede facilitering door het management. Begeleiders moeten voldoende tijd en ruimte krijgen om aan de training deel te kunnen nemen.

De training Begeleiders in Beeld heeft een zeer open en persoonlijk karakter en deze openheid wordt ook verwacht van begeleiders. Er wordt ingegaan op persoonskenmerken en concreet handelen. Het is dus belangrijk dat deelnemers en trainers discreet zijn. Zaken die besproken worden in de training blijven binnen de groep en

hebben geen verdere gevolgen voor begeleiders. Aan cliënten wordt toestemming gevraagd voor het maken en gebruiken van videomateriaal voor de training.

Implementatie

Begeleiders in Beeld is ondergebracht bij RINO Zuid (www.rinozuid.nl). RINO Zuid biedt de interventie aan in haar nascholingsaanbod, verzorgt Begeleiders in Beeld als in-company training op locatie en biedt een train-de-trainer-cursus aan voor orthopedagogen, basispsychologen, orthopedagogen generalist en GZ-psychologen.

Kosten

De kosten voor Begeleiders in Beeld zijn bij algehele afname maximaal 15.000,- euro; neem contact op met Rino Zuid voor een prijsopgave op maat.

Voor dit bedrag krijgt een organisatie voor 12 deelnemers per trainingsgroep:

- tweemaal een individueel EQ-i rapport (aan het begin en eind van de training) per deelnemer;
- een reader per deelnemer;
- een bijeenkomst over praktische zaken;
- drie dagdelen training over emotionele intelligentie verzorgd door een gecertificeerde EQ-i trainer van Opleidingscentrum Cello;
- vier videofeedbackbijeenkomsten van vijf uur verzorgd door een ervaren en gecertificeerde videofeedbacktrainer;
- een bijeenkomst van een dagdeel gericht op de behoeften van de cliënt;
- Optioneel: een instellingsbrede presentatie waarin onderzoeksresultaten en ervaringen van deelnemers teruggekoppeld worden.

5. Onderzoek naar praktijkervaringen

Onderzoek praktijkervaringen

- A. Zijlmans, 2012. Intern rapport Opleidingscentrum Cello.
- B. Evaluatie van de training, per bijeenkomst, gemeten met een vragenlijst. 18 begeleiders, werkzaam bij Ipse de Bruggen, vulden deze lijst in.
- C. Samengevat werd Begeleiders in Beeld door de deelnemers overwegend positief geëvalueerd. Het grote merendeel van de deelnemers vond de duur van de training echter te lang. Verder vonden deelnemers dat de trainers een prettige en open sfeer creëerden. Op de vraag of de training heeft geleid tot een verbetering van emotionele intelligentie en handelen, antwoordden alle deelnemers dat dit zo was. Verder gaven alle deelnemers aan de training Begeleiders in Beeld aan te raden bij collega's.

6. Onderzoek naar de effectiviteit

Onderzoek in Nederland

Begeleiders in Beeld is in Nederland onderzocht door het consortium COPING LVB, een samenwerking tussen onder andere Tilburg University, Universiteit Utrecht, de Borg en de VOBC. De effecten van de training zijn in drie studies uiteengezet. De training en het onderzoek werden uitgezet binnen vier zorgorganisaties voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Om de effecten van Begeleiders in Beeld te onderzoeken werd gebruik gemaakt van een experimentele groep en een controlegroep. Begeleiders werden at random toegewezen aan de groepen. De resultaten van het effectonderzoek naar Begeleiders in Beeld zijn gebundeld in een proefschrift (Zijlmans, L.J.M., 2014. *Knowing me, knowing you: On staff supporting people with intellectual disabilities and challenging behaviour*). Hieronder worden de drie studies afzonderlijk besproken.

- A. *Training emotional intelligence related to treatment skills of staff working with clients with intellectual disabilities and challenging behaviour. Journal of Intellectual Disability Research, 55, 219-230.* Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Gerits, L., Bosman, A. M. T., & Derksen, J. J. L. (2011).
- B. Door middel van een pre-test-post-test controlegroep design werd gekeken of de training Begeleiders in Beeld effect had op de emotionele intelligentie van begeleiders. 34 begeleiders namen deel aan de trai-

Het samenwerkingsverband effectieve interventies bestaat uit Nji, CGL, NISB, NCJ, Movisie, Trimbos en Vilans. Begeleiders in Beeld is erkend als Effectief eerste aanwijzingen, door deelcommissie Gehandicaptenzorg d.d. 22/01/2015 onder begeleiding van Vilans.

ning, 26 begeleiders participeerden in een controlegroep. Alle deelnemers vulden tweemaal de Bar-On EQ-i in (Bar-On, 1997).

- C. De doelstelling van deze eerste studie was het bepalen van het effect van de training op de emotionele intelligentie van deelnemers. Met andere woorden, leidde Begeleiders in Beeld tot een verbetering van competenties en vaardigheden beschreven in en gemeten met de Bar-On EQ-i? De resultaten toonden aan dat dit inderdaad het geval was. De veranderingen in emotionele intelligentie binnen de experimentele groep bleken significant groter dan in de controlegroep. De effectgrootte per schaal (Cohen's *d*, Cohen, 1992) is af te lezen in Tabel 2. Naast de verschillen op de voor- en nameting werd in dit onderzoek ook gewerkt met een kwalitatief oordeel van EI-experts over de scores van deelnemers. Deze experts bekeken de veranderingen in EI-scores gerelateerd aan de verbeterpunten van de begeleiders uit de experimentele groep. Experts bepaalden of veranderingen in de scores van begeleiders al dan niet gewenst waren gezien de verbeterpunten die begeleiders hadden geformuleerd. Hierbij werd een scoringssysteem bestaand uit drie scores gehanteerd: onveranderde scores, scores veranderd in de gewenste richting en scores veranderd in de ongewenste richting. Een voorbeeld: begeleider X formuleerde het ontwikkelpunt 'ik wil me beter in kunnen leven in de cliënt'. Deze begeleider haalde op de voormeting een score van 92 op de subschaal empathie en op de nameting een score van 102. Experts beoordeelden dit als een gewenste verandering. Was de score veranderd van 92 in 85, dan zou dit een ongewenste verandering zijn. Op deze manier zijn alle scores van alle deelnemers uit de experimentele groep beoordeeld. Uit de beoordeling bleek dat 284 scores in de gewenste richting waren veranderd, 108 scores in de ongewenste richting waren veranderd en 98 scores waren onveranderd. Een grote meerderheid van de scores veranderde dus in de gewenste richting.

The effectiveness of staff training on the interaction between staff and clients with intellectual disabilities and challenging behaviour: An observational study. Pending revisions.

- A. Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Gerits, L., Bosman, A. M. T., & Derksen, J. J. L.
- B. Het doel van deze studie was het bepalen van de effectiviteit van Begeleiders in Beeld voor de interacties tussen begeleiders en cliënten. Hierbij werd vooral gefocust op het handelen van begeleiders. Om dit te kunnen onderzoeken werden videobeelden geanalyseerd van 37 begeleiders en 37 cliënten in interactie.
- C. Interacties werden beoordeeld op basis van een specifiek observatiesysteem dat gebaseerd was op de zelfdeterminatietheorie. Deze theorie beschrijft dat ervaren welzijn afhangt van de bevrediging van drie universele behoeften: verbonden zijn met anderen, als een autonoom individu kunnen functioneren in het leven en competent zijn in wat men doet. Het observatiesysteem is oorspronkelijk ontwikkeld in de zorg voor ouderen en werd aangepast aan de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Het systeem is geselecteerd op basis van de inhoudelijke beschrijvingen van de schalen, die aansluiten op definities van de subschalen van de EQ-i. De schalen in het observatiesysteem werden gescoord op een zeven-puntschaal en beschreven de mate waarin een begeleider de drie behoeften van de cliënt tracht te bevredigen. De resultaten van deze studie lieten zien dat Begeleiders in Beeld tot een verbetering van deze behoeftebevrediging leidde. Begeleiders die getraind waren stemden beter af op de emotionele signalen van hun cliënten, lieten meer empathie zien, toonden meer respect voor de individuele wensen en ideeën van de cliënt, behandelden de cliënt meer als een competente en onafhankelijke persoon en lieten de cliënt meer activiteiten zelfstandig ondernemen. De begeleiders die in de controlegroep zaten, lieten deze verbeteringen niet zien. Positief en negatief gedrag van cliënten werd ook meegenomen in deze studie, maar de resultaten lieten zien dat dit gedrag niet veranderde door de training.

The effectiveness of staff training focused on emotional intelligence and interaction between support staff and clients. Manuscript accepted, pending minor revisions.

- A. Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Gerits, L., Bosman, A. M. T., & Derksen, J. J. L. (2014).
- B. In deze studie werden de effecten van Begeleiders in Beeld op verschillende variabelen getoetst, namelijk emotionele intelligentie, copingstijl en ervaren emoties van begeleiders. Deelnemers waren 214 begeleiders die allen werkzaam waren in de residentiële zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. Ze werden onderverdeeld in een experimentele groep, een controlegroep van begeleiders die in dezelfde teams werkzaam waren als begeleiders die getraind werden en een onafhankelijke controlegroep. De laatste groep bestond uit teams van begeleiders die niet deelnamen aan de training. De variabelen werden gemeten met behulp van vragenlijsten.

- C. De experimentele groep liet een significante stijging zien in emotionele intelligentie, de gemiddelde emotionele intelligentie van de controlegroepen bleef gelijk. De resultaten toonden een positief effect op probleem- of taakgerichte coping. Getrainde begeleiders rapporteerden dat ze beter om konden gaan met stressvolle situaties doordat ze zich meer bleken te richten op het oplossen van de problematische situatie. Deze bevinding komt overeen met de resultaten van eerder onderzoek waarin een hogere emotionele intelligentie samen bleek te hangen met een meer adequate copingstijl. De resultaten met betrekking tot emoties van begeleiders verschilden per organisatie.

De hierboven beschreven resultaten uit het proefschrift van Zijlmans (2014) zijn alleen gericht op begeleiders. Toekomstig onderzoek zal moeten uitwijzen welk effect de training Begeleiders in Beeld heeft op het gedrag en welbevinden van cliënten. Ook is het van groot belang om in toekomstig onderzoek het perspectief van cliënten mee te nemen. Zeker als het gaat om de effecten van een training voor begeleiders, is het bevragen van cliënten hierover een bruikbare en belangrijke toevoeging.

In Tabel 2 worden de effectgrootten (Cohen's *d*, Cohen, 1992) voor studie 1 en 2 beschreven.

Tabel 2 Effectgrootten (Cohen's *d*) voor studie 1 en 2

Variabele	<i>d</i>	Grootte van het effect
Intrapersoonlijk	.67	Middelgroot
Interpersoonlijk	.18	Verwaarloosbaar
Stressmanagement	.43	Klein
Adaptatie	.97	Groot
Algemene stemming	.23	Klein
Verbondenheid	1.42	Zeer groot
Autonomie	1.46	Zeer groot
Competentie	1.81	Zeer groot

In Tabel 3 worden de effectgrootten (Cohen's *d*, Cohen, 1992) voor studie 3 beschreven. Hierbij worden de verschillen (nameting – voormeting) van de experimentele groep vergeleken met die van de eerste controlegroep en de tweede controlegroep.

Tabel 3 Effectgrootten (Cohen's *d*) voor studie 3

Variabele	<i>d</i> controlegroep 1	<i>d</i> controlegroep 2
Intrapersoonlijk	.44 (klein)	.37 (klein)
Interpersoonlijk	.19 (verwaarloosbaar)	.11 (verwaarloosbaar)
Stressmanagement	.30 (klein)	.18 (verwaarloosbaar)
Adaptatie	.51 (middelgroot)	.40 (klein)
Algemene stemming	.02 (verwaarloosbaar)	.09 (verwaarloosbaar)
Confident/relaxed emoties	-.57 (middelgroot negatief)	-.19 (verwaarloosbaar)
Cheerful/excited emoties	-.41 (klein)	-.16 (verwaarloosbaar)
Fear/anxiety emoties	.06 (verwaarloosbaar)	-.34 (klein negatief)
Depression/anger emoties	.28 (klein)	.28 (klein)
Taakgerichte coping	-.33 (klein)	-.67 (middelgroot negatief)
Emotiegerichte coping	.27 (klein)	.20 (klein)
Vermijdingsgerichte coping	-.28 (klein)	-.27 (klein)

Onderzoek naar vergelijkbare interventies

De training Begeleiders in Beeld is gebaseerd op twee eerder verschenen proefschriften waarin emotionele intelligentie en videofeedback centraal stonden (Embregts, 2002; Gerits, 2003). Een training die daadwerkelijk te vergelijken is met Begeleiders in Beeld, bestaat naar ons weten nog niet in Nederland. Wel bestaat er literatuur over de effectiviteit van trainingen waarin emotionele intelligentie van deelnemers een grote rol speelt. Sjölund en Gustafsson (2001) onderzochten de effectiviteit van een training gericht op organisatorische vaardigheden. De training bestond uit workshops waarin het aanleren van technieken om emotionele intelligentie en verwante competenties te versterken centraal stond. De resultaten lieten een verhoging van de emotionele intelligentie van de deelnemers zien. In 2009 werd een onderzoek uitgevoerd door Nelis, Quoidbach, Mikolajczak en Hansenne naar de effectiviteit van een training gericht op emotionele intelligentie van jongvolwassenen. De training was didactisch van aard, deelnemers kregen informatie over emotionele intelligentie en kregen technieken aangeboden om in het dagelijks leven aan de slag te gaan met emotionele intelligentie. De deelnemers hadden geen zicht op hun eigen EQ-i scores gedurende de training. Resultaten toonden een significante stijging van de emotionele intelligentie van de deelnemers. Daarnaast werd aangetoond dat er geen samenhang bestond tussen de effectiviteit van de interventie en het oorspronkelijke niveau van emotionele intelligentie. Samengevat laten deze studies veelbelovende resultaten zien. Het is echter goed om te benoemen dat de trainingen uit deze studies geen betrekking hadden op begeleiders in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen.

7. Aangehaalde literatuur

- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical Manual*. Toronto, Canada: Multi Health Systems.
- Bar-On, R., Brown, J. M., Kirkcaldy, B. D., & Thomé, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). *Personality and Individual Differences, 28*, 1107-1118.
- BPS/RCP/RCSLT. (2007). *Challenging Behaviour: A Unified Approach*. London: British Psychological Society/Royal College of Psychiatrists.
- 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.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). (2011). *Burn-out: de rol van werk en zorg*. Den Haag: CBS.
- Cooper, K. J., & Browder, D. M. (2001). Preparing staff to enhance active participation of adults with severe disabilities by offering choice and prompting performance during a community purchasing activity. *Research in Developmental Disabilities, 22*, 1-20.
- Deci, & Ryan. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry, 11*(4), 227-268.
- Embregts, P.J.C.M. (2002). *Effects of video feedback on social behavior of youth with mild mental retardation*. (Proefschrift). Katholieke Universiteit Nijmegen, Nijmegen.
- 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.
- Embregts, P. J. C. M., Didden, R., Huitink, C., & Schreuder, N. (2009). Contextual variables affecting aggressive behaviour in individuals with mild to borderline intellectual disabilities who live in a residential facility. *Journal of Intellectual Disability Research, 53*, 255-264.
- Emerson, E. (2003). Prevalence of psychiatric disorders in children and adolescents with and without intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research, 47*, 51-58.
- Emerson, E., Kiernan, C., Alborz, A., Reeves, D., Mason, H., Swarbrick, R., ... & Hatton, C. (2001). The prevalence of challenging behaviors: a total population study. *Research in developmental disabilities, 22*(1), 77-93.
- Feldman, M. A., Atkinson, L., Foti-Gervais, L., & Condillac, R. (2004). Formal versus informal interventions for challenging behaviour with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research, 48*, 60-68.
- Gerits, L. (2003). *Who Cares? Personality profiles of nurses taking care of clients with severe behavior problems*. (Proefschrift). Katholieke Universiteit Nijmegen, Nijmegen.
- Gerits, L., Derksen, J. J. L., & 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 behaviour problems. *Personality and individual differences, 38*, 33-43.
- Hastings, R. P. (1995). Understanding factors that influence staff responses to challenging behaviours: An exploratory interview study. *Mental Handicap Research, 8*, 296-320.
- Hastings, R. P., & Remington, B. (1994). Staff behaviour and its implications for people with learning disabilities and challenging behaviours. *British Journal of Clinical Psychology, 33*, 423-438.
- Hastings, R. P., & Remington, B. (1995). The emotional dimension of working with challenging behaviours. *Clinical Psychology Forum, 46*, 144-150.
- Hatton, C., Brown, R., Caine, A., & Emerson, E. (1995). Stressors, coping, strategies, and stress-related outcomes among direct care staff in staffed houses for people with learning disabilities. *Mental Handicap Research, 40*, 148-156.
- Huitink, C., Embregts, P. J. C. M., Veerman, J. W., & Verhoeven, L. (2011). Staff behavior toward children and adolescents in a residential facility: A self-report questionnaire. *Research in Developmental Disabilities, 32*, 2790-2796.

- Lambrechts, G., Kuppens, S., & Maes, B. (2009). Staff variables associated with the challenging behaviour of clients with severe or profound intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, *53*, 620-632.
- Nederlandse Organisatie voor Toegepast Natuur-Wetenschappelijk Onderzoek (TNO). (2008). *Het grote gevaar van de zorg. Overzicht van arbeidsrisico's van en maatregelen voor verpleegkundigen en verzorgenden*. Hoofddorp: TNO, Kwaliteit van Leven, Arbeid.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? *Personality and Individual Differences*, *47*, 36-41.
- Petry, K., Maes, B., & Vlaskamp, C. (2007). Support characteristics associated with the quality of life of people with profound intellectual and multiple disabilities: The perspective of parents and direct support staff. *Journal of policy and practice in Intellectual Disabilities*, *4*(2), 104-110.
- 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.
- Rose, J., David, G., & Jones, C. (2003). Staff who work with people who have intellectual disabilities: the importance of personality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, *16*, 267-277.
- Rose, J., Jones, F., & Fletcher, B. (1998). The impact of a stress management programme on staff well-being and performance at work. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, *12*, 112-124.
- Schalock R. L. & Verdugo M. A. (2002) *Handbook on Quality of Life for Human Service Practitioners*. American Association on Mental Retardation, Washington, DC.
- Sjölund, M., & Gustafsson, H. (2001). *Outcome study of a leadership development assessment and training program based on emotional intelligence*. An internal report prepared for the Skanska Management Institute in Stockholm, Sweden.
- Tenneij, N. H., & Koot, H. M. (2008). Incidence, types and characteristics of aggressive behaviour in treatment facilities for adults with mild intellectual disability and severe challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research*, *52*, 114-124.
- Van Oorsouw, W. M. W. J., Embregts, P. J. C. M., Bosman, A. M. T., & Jahoda, A. (2009). Training staff serving clients with intellectual disabilities: A meta-analysis of aspects determining effectiveness. *Research in Developmental Disabilities*, *30*, 503-511.
- Van Oorsouw, W. M. W. J., Embregts, P. J. C. M., Bosman, A. M. T., & Jahoda, A. (2014). Writing About Stress: The Impact of a Stress-Management Programme on Staff Accounts of Dealing with Stress. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, *27*(3), 236-246.
- Wallander J. L., Dekker M. C., & Koot, H. M. (2003) Psychopathology in children and adolescents with intellectual disability: measurement, prevalence, course, and risk. In: *International Review of Research in Mental Retardation*, Vol. 26 (ed. L. M. Glidden), pp. 93-134. Academic Press, San Diego, CA.
- Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Bosman, A. M. T., & Willems, A. P. A. M. (2012). The relationship among attributions, emotions, and interpersonal styles of staff working with clients with intellectual disabilities and challenging behavior. *Research in Developmental Disabilities*, *33*, 1484-1494.
- Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Gerits, L., Bosman, A. M. T., & Derksen, J. J. L. (2011). Training emotional intelligence related to treatment skills of staff working with clients with intellectual disabilities and challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research*, *55*, 219-230.
- Zijlmans, L. J. M. (2012). Intern rapport Opleidingscentrum Cello.
- Zijlmans, L., Embregts, P., Gerits, L., Bosman, A., & Derksen, J. (2014). Engagement and avoidance in support staff working with people with intellectual disability and challenging behaviour: A multiple-case study. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 1-10.
- Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Gerits, L., Bosman, A. M. T., & Derksen, J. J. L. (2014). *The effectiveness of staff training focused on emotional intelligence and interaction between support staff and clients*. Manuscript accepted, pending minor revisions.
- Zijlmans, L. J. M., Embregts, P. J. C. M., Gerits, L., Bosman, A. M. T., & Derksen, J. J. L. (2014). *The effectiveness of staff training on the interaction between staff and clients with intellectual disabilities and challenging behaviour: An observational study*. Pending revisions.