

EXPRESSED EMOTION

# Succesvol begeleiden door

**Expressed Emotion (EE) is de wisselwerking tussen het gedrag van de begeleider en het gedrag van de cliënt. Bij een hoge EE uit de begeleider regelmatig irritaties, ongeduld of angst in het bijzijn van de cliënt. Dat heeft een averechts effect op de cliënt, waardoor het probleemgedrag eerder toedan afneemt.**

Begeleiders zouden hun emoties in het bijzijn van de cliënt niet moeten tonen.

# positieve bejegening

**M**ag ik dan nooit eens irritaties uiten, laten merken dat ik het gedrag spuugzat ben?', vroeg een begeleidster eens aan mij. 'Ik ben toch ook maar een mens?' Wat het laatste betreft gaf ik haar gelijk. 'Daar gaat deze cursus over', antwoordde ik. 'Dat jij als mens met verstandelijk beperkte mensen werkt die van jou afhankelijk zijn. Hoe je het ook wendt of keert, hoe graag we ook aardig en gelijkwaardig willen zijn: er is een machtsverschil.'

## Vaak gestelde vraag

Zo'n vraag als die van de begeleidster wordt in bijna elke cursus EE aan mij gesteld. De meeste begeleiders (h)erken- nen dat zij een machtspositie hebben en volgen de cursus om nog bewuster met eigen houding en communicatie om te gaan. Er zijn ook begeleiders die weerstand uiten. Zij tonen geen begrip voor de kwetsbare positie van de cliënt of zijn ouders. Denk bijvoorbeeld aan de voorzichtigheid waarmee ouders bege- leiders kunnen aanspreken. 'Ik hoop niet dat je mij een zeur vindt, beschouw het niet als kritiek, maar het valt op dat de kleding van Jan vaak erg vuil is na een dag werken. Soms krijg ik de vlekken er in de was niet meer uit. Zouden jullie daarop kunnen letten, hem een schort aandoen?' Zij verontschuldigen zich al bij voorbaat om te voorkomen dat negatieve beeldvorming op hun kind verhaald wordt. 'Nou, ik ken ook ouders die daar helemaal niet bang voor zijn', sputterde eens een begeleidster tegen. 'De ouders van Cynthia bellen bijna elke dag of beklagen zich via het heen-

en-weerschriftje dat we bijhouden om elkaar op de hoogte te houden. Sorry dat ik het zeg, maar ik vind ze zeikerds. We doen het nooit goed in hun ogen.' Ze vouwde demonstratief haar armen over elkaar en keek me fel aan. 'En hoe is Cynthia, vertel eens iets over haar?', vroeg ik. Het hele team begon smalend te lachen. 'Die is van hetzelfde laken een pak. Een ontevreden dame die niet voor- uit te branden is, het liefst in de kantine koffiedrinkt en ons uitspeelt tegen haar ouders. Vooral als we eisen aan haar stellen. Het ergste is nog dat ze liegt en haar ouders haar per definitie geloven. Dus gaan we Cynthia liever uit de weg', antwoordde de begeleidster. Haar collega vulde haar aan: 'Of we sturen haar weg. Ze zuigt aandacht van ons. We hebben de afspraak dat ze alleen bij binnenkomst en in de pauzes naar ons toe mag komen om vragen te stellen. En daar houdt ze zich natuurlijk niet aan.' De wijze waarop er over de cliënt en haar ouders gesproken wordt en het non-verbale gedrag erbij geven aan dat dit hele team in een hoge EE zit. Zij zijn zo gefixeerd op de problemen dat ze geen neutrale houding meer kunnen aannemen. Ze kunnen zelfs niets positiefs over de cliënt noemen. Dat zegt meer over het team dan over de cliënt en haar ouders.

## Begeleidingsonmacht

Reacties uit een hoge EE komen voort uit onmacht, ondeskundigheid of onwil. Dat laatste klinkt misschien raar. Bij probleemgedrag doen de begeleiders er juist

alles aan om oplossingen te zoeken zodat de situatie weer beheersbaar wordt.

De wil is er zeker, maar bij een hoge EE worden de oplossingen vaak in afspra- ken omgezet. De vraag is of de cliënt de afspraak begrijpt en aankan. Bij Cynthia is de afspraak in woorden duidelijk: in de pauzes mag ze vragen stellen. Maar kan ze het aan?

Kan ze de wachttijd overzien? Kan ze haar vragen onthouden? Leidt het wacht- ten haar van de activiteit af? Hebben haar begeleiders wel door dat het ver- mijdings- en corrigerende gedrag juist de aandachtvraag van Cynthia vergroten? Ze gaan haar uit de weg, waarschijnlijk denkt Cynthia dat ze haar niet gezien hebben en doet ze meer moeite om een begeleider op te zoeken. En als ze boos weggestuurd wordt, wil ze misschien extra haar best doen om het weer goed te maken. Zijn haar reacties inherent aan haar functioneringsniveau of ligt er ook nog emotionele problematiek aan ten grondslag? Bijvoorbeeld vanwege de ster- ke band met haar ouders? Als het team onder deskundige begeleiding bereid is om de functie van het probleemgedrag te analyseren wordt de oplossing eerder in de nodige deskundigheidsbevordering dan in afspraken gezocht. Van daar- uit wordt de omslag naar een lage EE gemaakt: te beginnen bij het begrip voor de cliënt. De begeleiders zien in dat het niet terecht is dat zij hun emoties in het bijzijn van de cliënt uiten en passen hun gedrag aan. De cliënt reageert daar weer positief op. De begeleiders worden veilig

*'Sorry dat ik het zeg, maar ik vind de ouders van Cynthia zeikerds'*

## Cursusoverzicht 2012-2013

Trainingsbureau Concrete Coaching.

### Workshops (open cursusaanbod)

Overschatten, inschatten en andere werkwoorden.

Concrete vaardigheidsontwikkeling in de omgang met LVB-cliënten.

27 november 2012 in Rotterdam en

16 april 2013 in Oudemirdum (Fr.)

Stank voor dank?

Over de begeleiding van cliënten met borderline of dominante kenmerken daarvan.

Rotterdam: 19 november 2012 of 14 mei 2013

Motivatiebevordering & Omgaan met weerstand.

Motivatieproblemen herkennen,

begrijpen en ombuigen in succes-ervaringen!

Rotterdam: 22 oktober 2012 of

11 juni 2013

Expressed Emotion (EE)

Inzichtgevende workshop: positieve resultaten bij een lage EE.

Rotterdam: 10 december 2012 of

19 april 2013 in Norg (Dr.)

### Incompanytrainingen (op aanvraag van organisatie)

Humor, een relativerende begeleidingsmethode

Communicatie van goede bedoelingen, anders omgaan met gedragsproblemen.

Inclusief twee exemplaren van het gelijknamige boek.

Timemanagement voor begeleiders

Van tijdrovers naar tijdbespaarders: meer kwaliteit en werkplezier!

Schelden doet geen pijn!

Conflicthantering bij verbale agressie van cliënten of hun familieleden.

In samenwerking met trainingsacteur Rob Marinus.

### Teamcoaching (op aanvraag van organisatie)

Het programma wordt geheel op maat gemaakt. Een verhelderende enneagrammenanalyse aan het begin is bruikbaar bij het geven van feedback en het vaststellen van verbeterpunten

*Aanmelding via [concretecoaching@planet.nl](mailto:concretecoaching@planet.nl) of [www.concretecoaching.nl](http://www.concretecoaching.nl)*

voor haar, de basis voor een positieve ontwikkeling.

### Positieve beeldvorming

Teamleider Aldi Polhoud en begeleider Stella ter Keurs van DAC Ons Erf in Rijssen (de Twentse Zorgcentra) kunnen daarover meepraten. Ze merkten het negatieve gedrag van cliënt Aimee al tijdens de kennismaking op. In haar vorige werk was batikken haar vaste bezigheid, dat wilde ze nu ook. Die mogelijkheid was er echter niet op het DAC. Tenminste niet meteen. Aldi had nooit eerder meegemaakt dat een cliënt zo eisend kon zijn. Toch had Aimee bewust voor Ons Erf gekozen. 'Vind het verder wel leuk hier', had ze gezegd, en daarmee doelde ze op de andere deelnemers en de warme sfeer in het pand. Alternatieve werkzaamheden wilde ze niet. 'Dat is geen werk', mopperde ze dan. 'Ik wil alleen maar batikken.' De begeleiding zat met de handen in het haar. Ze konden toch niet de hele dag met Aimee gaan wandelen en koffiedrinken? 'Aimee zei dagelijks dat we ons werk niet goed deden. Dat wekte irritaties op. De oplossingen die zij afdwong konden wij niet realiseren', zegt Stella. 'Onze reacties maakten het juist

erger. Er ging zo veel tijd in haar zitten dat we ons geduld verloren. Daardoor heeft Aimee me een keer een halve dag genegeerd. Uiteindelijk was ik er meer tijd aan kwijt om te zorgen dat we weer in contact met elkaar kwamen dan om het probleem op te lossen. Er kwam een omslag toen we de cursus EE volgden. We kregen meer inzicht in haar beperkingen. Door nare ervaringen in het verleden functioneert Aimee op sociaal en emotioneel niveau veel kinderlijker dan je zou verwachten als je haar ziet en hoort. Vanuit dat besef zijn we ons minder op de oplossingen en meer op duidelijke communicatie en positieve bejegening gaan richten. Nee bleef nee, zonder dat we meedingen in een strijd. De grootste doorbraak kwam toen we de positieve kwaliteiten van Aimee in een overzicht moesten zetten. In het begin verliep dit wat haperend. Iedereen was te veel op het negatieve gedrag gefocust. Uiteindelijk was het bijzonder hoeveel kwaliteiten en positieve eigenschappen er op de flip-over stonden. Aimee is gedreven, een doorzetter en gemotiveerd voor dingen die haar passie hebben. Het eisende gedrag is een combinatie van bovengenoemde kwaliteiten en factoren

die vanuit haar beperkingen te verklaren zijn. Inmiddels heeft Aimee meer rust. Twee keer per week krijgt ze van een vrijwilligster begeleiding bij batikken, en ze voegt zich in andere activiteiten. Vooral haar dwingende gedrag is minder geworden, ze kan zelfs even wachten. Dat gaat wel nog niet van harte, en met een houding waaruit ze laat blijken: 'Ik begrijp het wel, maar ik vind het niet leuk.'

### Naar gelijkwaardigheid.

Veel cliënten met een verstandelijke beperking gehoorzamen automatisch de opdrachten van hun begeleiders. Andere cliënten zijn erop gespitst om rechtvaardig behandeld te worden. Zij voelen zich verongelijkt als dit niet het geval is en komen voor zichzelf en anderen op. Zo vonden een paar deelnemers van een dagcentrum het niet eerlijk dat zij hun telefoon elke ochtend in een kluisje moesten opbergen terwijl de begeleiders dit niet deden. Die checkten zelfs tijdens het werk regelmatig hun berichten op Facebook. Op een dag kreeg een cliënt spontaan gelijk. 'Dat is inderdaad niet eerlijk', had een begeleider, gezegd waarna ze direct



haar mobiel opborg. Nu geldt die regel ook voor het hele team. Al bevinden de cliënten zich in een afhankelijkheidspositie, ons streven is om van gelijkwaardigheid uit te gaan waar dat mogelijk is', zei de begeleider.

Het komt nogal eens voor dat een afspraak die voor één cliënt geldt op de hele groep toegepast wordt. Begeleiders met een lage EE zullen naar het protest van andere deelnemers luisteren en deze serieus nemen. Bij begeleiders met een hoge EE ontstaat een negatief sneeuwbal-effect: zij verwachten dat de andere cliënten aan de afspraak meewerken, corrigeren hen bij weerstand, de cliënten ageren daarop met negatief gedrag en de begeleider schiet in een hoge EE die soms zelfs in

## *Het was bijzonder hoeveel kwaliteiten en positieve eigenschappen er op de flip-over stonden*

een machtsstrijd uitmondt. Zo'n situatie kent uiteindelijk alleen maar verliezers. Om daaruit te blijven is het elk team aan te raden om regelmatig de algemene en individuele cliëntafspraken onder de loep te nemen. Waarom zijn deze gemaakt en zijn ze reëel? Streven naar gelijkwaardigheid mag niet met streven naar gelijkheid verward worden. Mensen zijn nu eenmaal niet aan elkaar gelijk.

Maar waar gelijke waarden gewenst en verwacht worden, zullen deze ook voor alle begeleiders moeten gelden. Het voorkomt heel wat onnodige tijd en energie als dit een algemene afspraak wordt! ■

Voor meer informatie zie [www.concretecoaching.eu](http://www.concretecoaching.eu).

Tekst Mieke Janssens | Foto's Shutterstock



De cursus EE kan ook meer inzicht geven in de beperkingen van een cliënt.