

PROMOTIEONDERZOEK

---

# Het geheel is meer dan de som der delen

---



Maartje H. Knotter

Een contextuele benadering m.b.t. de houding en gedrag van begeleiders in relatie tot agressie van hun cliënten met een (licht) verstandelijke beperking.



Ter ere van het symposium  
'Samen anders kijken naar agressie'

26 juni 2019





## COLOFON

---

### VORMGEVING

Terzake. Merken Strategie Design  
[www.komTerzake.nl](http://www.komTerzake.nl)

### DRUK

Drukkerij Veltmann bv, Enschede

### COPYRIGHT

dr. M.H. Knotter, 2019  
All rights reserved/ alle rechten voorbehouden

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door:



UNIVERSITEIT  
VAN AMSTERDAM





## INLEIDING

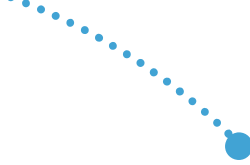
---

Als begeleider ben je een spin in het web wat betreft ondersteuning en behandeling aan mensen met een (licht) verstandelijke beperking. Daarbij ben je als mens je eigen instrument. Het draait om het maken van contact, bouwen aan wederzijds vertrouwen en een goede onderlinge professionele relatie.

Agressie is een van de meest voorkomende gedragingen die het contact onder druk kan zetten. Vooral omdat agressief gedrag een dreiging bevat voor het psychische en/of fysieke welzijn. Het kan negatieve gevoelens oproepen zoals boosheid of vijandigheid; het kan stress veroorzaken en het kan zorgen dat je vrijheidsbeperkende maatregelen en/of zelfverdedigingstechnieken moet toepassen die je helemaal niet wilt toepassen. Juist de onmacht om het gedrag te veranderen of de onvoorspelbaarheid over wanneer je als begeleider in een dreigende situatie komt, zijn redenen die kunnen leiden tot het ervaren van hevige stress.

Agressie ontstaat vaak in interactie met de omgeving. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat bij mensen met een licht tot matig verstandelijke beperking de meest voorkomende aanleidingen voor agressie voortkomen uit de omgeving. Bijvoorbeeld: frustratie over een verbod of gebod, of frustratie als situaties voor hen veeleisend en ingewikkeld zijn. Dit agressieve gedrag kan zorgen voor negatieve emoties bij begeleiders die daardoor op een bepaalde manier handelen bijvoorbeeld door de vrijheid te beperken. Dat roept dan nog meer boosheid en agressief gedrag op bij hun cliënten. Hierdoor kan een soort van negatieve cirkel van gedrag ontstaan als de onderliggende behoefte die ten grondslag ligt aan het agressieve gedrag niet wordt herkend en behandeld.

Voor cliënten met een (licht) verstandelijke beperking, die regelmatig agressief gedrag vertonen, zijn er nog meer risico's om een mindere kwaliteit van leven te ervaren. Dit heeft te maken met het feit dat zij vaker dan anderen terechtkomen in een omgeving die veelal beperkend is wat betreft het ervaren van eigen regie of het



mogen ontwikkelen en leren. Regelmatig worden zij, vanwege veiligheidsrisico's, afgezonderd of gefixeerd. Ook zijn er veel beperkende regels en is de omgeving meer beperkend (slot op de deur, televisie achter plexiglas o.i.d.). Daarnaast krijgen ze minder mogelijkheden om te leren, omdat ze worden uitgesloten van behandelprogramma's die gericht zijn op het vergroten van sociale/praktische vaardigheden vanwege hun problematische gedragingen. Ook lopen zij een groter risico dat ze van plek naar plek worden verplaatst vanwege crisissituaties. De waarschijnlijkheid is dan ook groot dat zij veel begeleiders aan zich voorbij zien komen en dat bemoeilijkt weer de kans om een duurzaam en vertrouwd contact op te bouwen.



## **'HET GEHEEL IS MEER DAN DE SOM DER DELEN'**

---

Het onderzoek van Maartje Knotter richt zich op de werkzame factoren die het contact tussen een begeleider en zijn of haar cliënt met een (licht) verstandelijke beperking kan optimaliseren. Daarbij is de context waarin het contact zich afspeelt van belang (zie figuur 1). Het contact tussen een begeleider en een cliënt is geen eenrichtingsverkeer. De omgeving waarbinnen de begeleider werkt, heeft invloed op zijn of haar gedrag alsmede de omgeving waarbinnen zijn of haar cliënt woont of werkt. Vandaar de titel het geheel is meer dan de som der delen. Het is de moeite waard om het geheel te aanschouwen als er sprake is van agressie.

Het proefschrift behandelt een heleboel vragen die van toepassing zijn op die dynamische interactie, bekeken vanuit het perspectief van de begeleider. Bijvoorbeeld hoe de houding ten opzichte van agressie het gedrag van een begeleider kan beïnvloeden, hoe het team waarbinnen een begeleider werkt van invloed kan zijn op de houding en het gedrag, welke ondersteuning begeleiders van deskundigen krijgen, welke scholing gevolgd is en hoe de kennis vanuit de scholing geborgd en vertaald wordt in praktisch handelen. Dit alles heeft als doel om een

waardevol en vertrouwd contact te ontwikkelen tussen een begeleider en zijn of haar cliënt. Dit contact is niet alleen een voorwaarde voor het vergroten van de effectiviteit van een behandeling, maar het zal ook de kwaliteit van leven van de cliënt vergroten.

### FIGUUR 1

Factoren vanuit het geheel die het contact tussen een begeleider en cliënt beïnvloeden.



\* naast houding en gedrag spelen emoties, stress, intelligentie, sociaal-emotionele ontwikkeling, adaptatie, coping stijl, zelfverzekerdheid, temperament en geschiedenis een rol.

## HOUDING TEN OPZICHTE VAN AGRESSIE

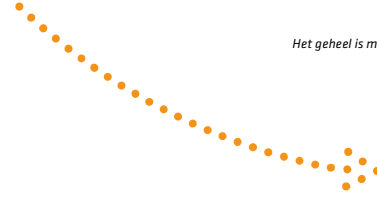
---

Gedrag komt niet zomaar tot stand. Vaak ligt er, voordat we een handeling uitvoeren, een intentie onder die ook wel de onderliggende motivatie wordt genoemd om bepaald gedrag wel of niet te vertonen. Die intentie wordt beïnvloed door de eigen houding die responsief of afwijzend kan zijn, de eigen normen en waarden, maar ook die van je omgeving en de zelf ervaren controle die je denkt te hebben over het eigen gedrag.

In het promotieonderzoek is onderzocht of de houding die begeleiders hebben ten opzichte van agressie van invloed is op het uitvoeren van een interventie. Daarbij is gekeken naar het verschil tussen een responsieve houding en een afwijzende houding ten opzichte van agressie. Bij een responsieve houding is agressie een vorm van communicatie of van zelfbescherming en bij een afwijzende houding is agressie inbreukmakend en dreigend gedrag.

Uit het onderzoek blijkt dat als de houding ten opzichte van het agressieve gedrag afwijzend is, de neiging sterker is bij een begeleider om de vrijheid te beperken door iemand vast te houden, vast te binden (fixeren) of om iemand af te zonderen in een ruimte met de deur op slot. Hierbij is de invloed van een gedeelde afwijzende houding van een team als geheel heel bepalend voor het gedrag van een individuele begeleider. Er is dan sprake van een groepseffect op het gedrag van een individuele begeleider.

Wat belangrijk is om op te merken is het gegeven dat agressief gedrag zorgt voor een afwijzing, omdat het een dreiging bevat voor iemands ervaren gevoel van veiligheid. Echter binnen de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking is het noodzakelijk de onderliggende behoeften die aan het gedrag ten grondslag liggen te kunnen duiden (vaak vanwege de beperkingen zich goed te kunnen uiten). In die zin is een begeleider met een responsieve houding ten opzichte van agressie niet iemand die agressie goedkeurt, maar iemand die in staat is om de boodschap



die erachter ligt te interpreteren. Dat ontstaat niet zomaar. Een begeleider zal hierin moeten worden ondersteund door coaching, feedback, intervisie, supervisie en zichzelf voortdurend moeten ontwikkelen. Niet alleen individueel maar ook in de samenwerking met het team, externe deskundigen, coaches en managers.



## TEAM

---

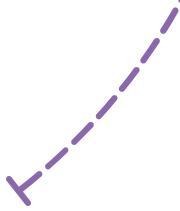
De gedeelde houding ten aanzien van agressie in een team blijkt bepalend te zijn voor het gedrag van een individuele begeleider. Bij het behandelen van agressieproblemen is het om die reden belangrijk niet alleen op individueel niveau te behandelen, maar ook te kijken (met name bij 24-uurszorg) naar hoe een team begeleiders in de dagelijkse zorg omgaat met agressie. Op welke wijze interpreteren ze gezamenlijk het gedrag, op welke wijze geven ze elkaar feedback, is er ruimte voor reflectie, nazorg en het elkaar op goede wijze aanspreken op gedrag. De samenstelling van een team blijkt van belang. Een goede evenwichtige verhouding tussen mannen en vrouwen blijkt verschil te maken, evenals een goede mix tussen ervaren begeleiders en nieuw aanstormend talent en tussen oudere begeleiders en jonge begeleiders.



## ONDERSTEUNING VAN ANDERE DESKUNDIGEN

---

In het onderzoek is onderzocht of de ondersteuning die begeleiders ontvangen van deskundigen als een gedragsdeskundige, een arts of vaktherapeut met betrekking tot de omgang met agressie van invloed is op de houding. Het blijkt dat als er sprake is van een respectvol contact tussen bijvoorbeeld een gedragskundige en een begeleider, waarin er tijdig en adequaat wordt gereageerd door de gedragskundige



met goede praktische adviezen, een begeleider een meer responsievere houding krijgt ten opzichte van agressie. Als begeleiders bijvoorbeeld meer informatie krijgen over bijkomende psychiatrische stoornissen, die naast de verstandelijke beperking kunnen bestaan, zal dat zeker invloed hebben op de wijze waarop zij agressief gedrag interpreteren. Zo komt uit onderzoek naar voren dat begeleiders beter geïnformeerd moeten worden over oppositioneel opstandig gedrag (ODD) en persoonlijkheidsproblemen. Het blijkt dat begeleiders van cliënten met een (licht) verstandelijke beperking en ODD of persoonlijkheidsproblematiek een minder responsieve houding ten opzichte van agressie hebben dan van cliënten die naast een verstandelijke beperking bijvoorbeeld de diagnose ADHD hebben. Ook sociale problemen als verslaving of een verleden van mishandeling bij cliënten kunnen leiden tot agressieve gedragingen die begeleiders sneller interpreteren vanuit een afwijzende houding. Meer informatie van gedragsdeskundigen over de oorsprong van de sociale problemen en de juiste aanpak zal zorgen voor meer begrip en een mogelijkheid het agressieve gedrag beter te kunnen duiden bij begeleiders.

Elkaar ondersteunen bij het juist interpreteren van agressief gedrag heeft zin. Er zou echter wel meer aandacht moeten gaan naar de gedeelde teamhouding. Voorsnog is er geen bewijs gevonden dat externe deskundigen invloed uitoefenen op de teamattitude. Mogelijk spelen bij het teamproces andere ondersteuners een belangrijke rol zoals de informele leiders in een team, de teamleider of coach. Het is de moeite waard om in de ondersteuning richting een team de inhoud (adviezen rondom beeldvorming en behandeling) hand in hand op te laten lopen met een goede teamontwikkeling (reflectie, intervisie, feedback geven).



## TRAINING/ SCHOLING

---

Er zijn heel veel scholingsprogramma's ontwikkeld in Nederland die zich richten op een effectieve aanpak of een adequate omgang met agressie. Uit het onderzoek



blijkt dat heel weinig programma's zijn getoetst op hun effectiviteit. Daarnaast is onderzocht of een training aan begeleiders in de omgang met agressie zorgt voor een verandering in houding en gedrag bij begeleiders. Ook is onderzocht of die trainingen zorgen voor het verminderen van agressie-incidenten bij mensen met een verstandelijke beperking.

Training van begeleiders heeft effect, te meer als er aandacht is voor hoe begeleiders leren en er aandacht is voor de kwaliteit van het overbrengen van kennis door een ervaren trainer (denk aan verschillende werkvormen o.i.d.). Het is niet gelukt een bewijs aan te tonen dat het trainen van begeleiders leidt tot het verminderen van uitdagend of problematisch gedrag.

Het blijkt dat de meeste trainingsprogramma's die wel wetenschappelijk zijn onderzocht op effectiviteit zich niet richten op agressie alleen. De meeste trainingsprogramma's scholen begeleiders in uitdagend gedrag of probleemgedrag, maar onder dit gedrag valt een heel scala van gedragingen van agressie tot en met stereotiepe gedragingen alsmede zelfverwonding. Dat is verwarrend aangezien onder elk gedrag een andere behoefte kan liggen en het gedrag tevens kan leiden tot verschillen in de manier waarop het gedrag wordt ervaren. Het is aan te bevelen een trainingsprogramma te ontwikkelen die een uniek persoon als uitgangspunt neemt, dus een meer persoonsgebonden trainingsprogramma. Belangrijk hierbij is dat de behoeften van de persoon onderliggend aan het agressieve gedrag worden uitgesproken door de ervaringsdeskundige zelf of zijn of haar verwanten.

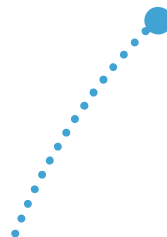
Een andere aanbeveling op grond van de resultaten is het aanbieden van een training aan een geheel team om zodoende ook aandacht te hebben voor hoe een team de kennis tot zich neemt en die vertaalt in handelen. Er zijn helaas tot op heden weinig tot geen trainingsprogramma's getoetst op effectiviteit die uitgaan van een teamgerichte scholing, waarbij naast inhoud ook aandacht is voor teamprocessen zoals intervisie, feedback geven en reflectie.

## CONCLUSIE

---

Het geheel is meer dan de som der delen. Het behandelen van agressieproblemen zou om die reden niet alleen moeten starten bij de persoon die zich agressief gedraagt. Naast een aanbod dat gericht is op het vertalen van de onderliggende behoeften c.q. functies van het agressieve gedrag van een persoon met een (licht) verstandelijke beperking en het aanreiken of aanleren van alternatieven, moet er ook oog zijn voor de kwaliteit van de woon/ werk/leeromgeving waarin hij of zij verblijft. Een belangrijke bepaler van een veilig woonklimaat is bijvoorbeeld de responsiviteit van de begeleider. Is hij of zij in staat het signaal dat achter het bedreigende gedrag ligt goed te duiden en daar op respectvolle wijze mee om te gaan? Dat kan een begeleider alleen als hij of zij zich veilig voelt en goed wordt ondersteund. Aandacht voor het teamproces is hierbij van belang, omdat juist bij agressie teamleden elkaar steunen om zodoende veiligheid te kunnen waarborgen. Naast coaching en intervisie met betrekking tot de beeldvorming van de cliënten die begeleiders ondersteunen, zou een team ook coaching en intervisie moeten ontvangen om als team goed op elkaar ingespeeld te zijn en elkaar te ondersteunen bij het reflecteren en feedback geven. Dat kan alleen als een organisatie een klimaat heeft ontwikkeld dat teams faciliteert in dit proces.

Het vak van begeleider is een prachtig vak. Het is mooi iets van waarde te kunnen toevoegen aan het leven van een persoon met een verstandelijke beperking en om bij te kunnen dragen aan het vergroten van zijn of haar kwaliteit van leven. Begeleiders verdienen het goed te worden ondersteund, mogelijkheden te krijgen om zich verder te ontwikkelen en te bekwamen. Het vak van begeleider is onmisbaar binnen de zorg voor mensen met verstandelijke beperkingen en verdient daarom alle aandacht en waardering.



## BOOS

---

Iedereen is wel eens boos  
Meestal is er niet veel loos  
Maar begrijpt iedereen het wel  
Of denk je het zal wel  
Leer iemand te lezen  
En het boos zijn gedrag voor te wezen  
Zo hoeft niemand op de grond te liggen  
En door meerderen kalm gehouden willen  
Praten zegt zo veel  
En helpt ook bewoners heel veel  
Praat kalm en bedaard  
Dan zie je wat je heb gespaard  
Rust en kalmte  
Ze komen zeker van pas en geven die extra warmte  
Die iedereen behouden en beleven mag

*Rika Santhuisen, Losser 2019*



## DANK

---

Via deze weg wil ik graag alle begeleiders die de moeite hebben genomen vragenlijsten in te vullen of zijn of haar ervaringen met mij te delen, hartelijk danken dat zij op deze wijze een bijdrage hebben geleverd aan de onderzoeken die gebundeld zijn in het proefschrift "The Whole is More. A contextual Perspective on Attitudes and Reactions of Staff Towards Aggressive Behaviour of Clients with ID in Residential Institutions".

Het proefschrift is beschikbaar voor mensen die interesse hebben in de achterliggende onderzoeksresultaten en gehanteerde onderzoeksmethoden.

Je kunt dit opvragen door een mail te sturen naar:  
[Maartje.Knotter@detwentsezorgcentra.nl](mailto:Maartje.Knotter@detwentsezorgcentra.nl)



Ter ere van het symposium  
'Samen anders kijken naar agressie'

26 juni 2019