

# **VISIE: DE EMOTIONEEL BESCHIKBARE BEGELEIDER ALS PEDAGOGISCHE BASISHOUDING**

## **Inhoud**

<b>VISIE: DE EMOTIONEEL BESCHIKBARE BEGELEIDER .....</b>	<b>1</b>
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>2. EMOTIONEEL BEGRIJPEN ÉN EMOTIONEEL AFSTEMMEN.....</b>	<b>2</b>
2.1 EMOTIONEEL BEGRIJPEN .....	2
2.2 EMOTIONEEL AFSTEMMEN.....	4
<b>3. DE EMOTIONEEL BESCHIKBARE BEGELEIDER IN MONSHEIDE .....</b>	<b>6</b>
3.1 VERWACHTINGEN TEN AANZIEN VAN BEGELEIDERS.....	6
3.2 VERSTERKEN VAN BEGELEIDERS .....	6
<b>4. BRONNEN .....</b>	<b>7</b>
<b>5. BIJLAGE .....</b>	<b>8</b>

## 1. Inleiding

De kwaliteit van relaties die men met anderen aangaat, bepaalt mede de kwaliteit van leven van mensen.

In Monsheide treden onze cliënten en begeleiders met elkaar in relatie, in verbinding. Begeleiders zijn een aanzienlijke en betekenisvolle groep uit het netwerk van onze cliënten. De relevantie van begeleiders blijkt uit de impact die ze hebben op het gedrag van cliënten.

Begeleiders gaan met cliënten een professionele relatie aan. Om te kunnen spreken van een professionele relatie, verwachten we dat begeleiders emotioneel beschikbaar zijn. Deze emotionele beschikbaarheid is een pedagogische basishouding die steeds ten grondslag ligt aan de ondersteuning die de begeleider biedt.

Het emotioneel beschikbaar zijn is een voorwaarde om ondersteuning-op-maat aan de cliënt te kunnen bieden.

In het vervolg van deze visietekst wordt beschreven wat deze emotionele beschikbaarheid inhoudt en zal verder verduidelijkt worden waarom het inzetten op verbinding tussen cliënt en begeleider zo belangrijk is.

## 2. Emotioneel begrijpen én emotioneel afstemmen

Begeleiders zijn **emotioneel beschikbaar** indien zij zich twee eigenschappen eigen hebben gemaakt:

- 1) het **emotioneel begrijpen** van cliënten
- 2) het **emotioneel afstemmen** op cliënten.

Het emotioneel begrijpen is een voorwaarde om emotioneel te kunnen afstemmen op cliënten. Dit wilt zeggen dat als je de cliënt voldoende tracht te begrijpen, het gemakkelijker is om op een gepaste manier met hem in relatie te treden.

Hanteer zeker de figuur in bijlage om deze visietekst beter te begrijpen.

### 2.1 Emotioneel begrijpen

Emotioneel begrijpen wilt zeggen dat de begeleider in contact met de cliënt zowel aan zijn **eigen** gedachten, gevoelens, overtuigingen en verlangens aandacht schenkt, als aan de gedachten, gevoelens, overtuigingen en verlangens van de **cliënt**.

Om het gedrag van de cliënt te kunnen begrijpen, is het belangrijk om stil te staan bij welke gevoelens, behoeften en gedachten er achter zijn gedrag zitten.

Minstens even belangrijk is het om stil te staan bij welke eigen gedachten en gevoelens je als begeleider hebt bij het gedrag van de cliënt en welke invloed dit heeft op jullie relatie met elkaar.

Emotioneel begrijpen is verder kijken dan het gedrag dat de cliënt laat zien. Enkel dit gedrag aanpakken zal niet voldoende zijn. Emotioneel begrijpen is het zoeken naar achterliggende processen bij de cliënt en jezelf. Emotioneel begrijpen betekent durven stil staan bij je eigen denkkaders en deze durven loslaten en anders invullen waar nodig.

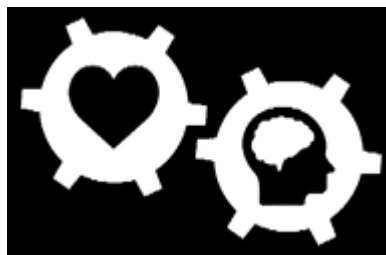
Eenvoudige vragen die de begeleider zich hierbij kan stellen zijn: ‘Hoe zou het komen dat deze cliënt zo reageert?’, ‘Wat denkt en voelt hij?’, ‘Wat doet dit met mij en met onze relatie?’, ‘Wat denk en voel ik daarbij?’

Het resultaat van deze denkoefening betekent niet noodzakelijk dat de begeleider onmiddellijk op het juiste spoor zit. Antwoorden op de vragen die hij zich stelt, formuleert hij best voorlopig. Een begeleider dient nieuwsgierig te zijn en telkens te willen blijven ontdekken wat er achter het gedrag zit. Het is belangrijker voor de relatie met de cliënt dat hij voelt dat je wilt investeren in de relatie dan dat alles vanaf het eerste moment op het juiste spoor zit. Fouten maken mag als je maar de moed hebt om te blijven zoeken en opnieuw te beginnen.

Vaak is het door de ervaring die begeleiders hebben niet noodzakelijk om bewust stil te staan bij deze achterliggende processen. Begeleiders kennen hun cliënten en weten vaak intuïtief wat ze nodig hebben. Ze reageren vanuit hun buikgevoel (zie figuur: hart).

Soms reageren cliënten echter anders dan verwacht. Op dit moment zullen ook begeleiders met jarenlange ervaring bewust en expliciet moeten stilstaan bij de situatie en trachten te begrijpen welke gedachten en gevoelens bij beide partijen een rol spelen (zie figuur: verstand)

Het emotioneel begrijpen van een cliënt vraagt dat de twee radars ‘hart’ en ‘verstand’ op elkaar inspelen en dat er flexibel van de ene naar de andere overgegaan kan worden.



In een stresserende en emotioneel beladen situatie lukt het moeilijker om op het ogenblik zelf bij de situatie stil te staan. De begeleider heeft dan even ademruimte nodig waarna het reflectieproces op gang kan komen.

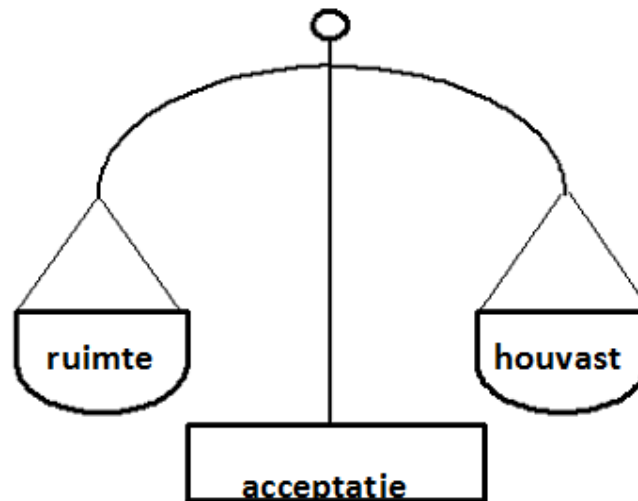
Emotioneel begrijpen betekent ook verder gaan dan ons eigen weten en dit als enige waarheid beschouwen. Het is het samen met collega's vaak genoeg stilstaan en reflecteren over de cliënt.

## 2.2 Emotioneel afstemmen

Het emotioneel begrijpen van de cliënt is nodig om gepast op hem te reageren. Gepast reageren betekent sensitief-responsief reageren. Wanneer de begeleider oog heeft voor de noden en bedoelingen van de cliënt en aansluit bij zijn krachten kan er een wederzijdse warme betrokkenheid ontstaan tussen cliënt en begeleider.

Ook al doet de begeleider zijn best en tracht hij zich emotioneel af te stemmen, dit betekent niet noodzakelijk dat hij onmiddellijk aansluiting vindt bij de cliënt. Een begeleider mag gerust af en toe de mist in gaan, op voorwaarde dat hij blijft zoeken naar hoe de relatie hersteld kan worden. Het is zelfs goed dat een begeleider af en toe op het foute spoor zit en op zoek gaat. Immers, doordat de cliënt ervaart dat je met hem bezig bent en in hem wilt investeren, ervaart hij verbinding en ontstaat er een wederzijdse relatie.

Om zich emotioneel te kunnen afstemmen op de cliënt, dient de begeleider drie belangrijke begeleidertaspecten te bezitten die we aan de hand van de symboliek van de weegschaal trachten te verduidelijken. (zie figuur)



### Acceptatie

We beschouwen acceptatie van de cliënt als belangrijke *basis* en voorwaarde in het emotioneel afstemmen

Het respecteren van de cliënt met zijn leuke en minder leuke kanten, onvoorwaardelijk, niet omdat hij het verdiend heeft, maar louter om wie hij is, maakt dat je open kunt staan voor de noden en signalen van de cliënt.

Het accepteren van de persoon van de cliënt is niet hetzelfde als het tolereren en goedkeuren van elk gedrag dat hij stelt. Het is echter wel gelijk aan het telkens opnieuw de relatie met

hem willen aangaan op een warme, onvoorwaardelijke, professionele manier ongeacht zijn gedrag.

Begeleiders zijn ook maar mensen, dus het is niet onmogelijk dat er eventuele negatieve gevoelens zijn ten aanzien van een cliënt. Belangrijk is om te durven stilstaan bij deze gevoelens. Vanuit een taboesfeer of vanuit het niet bewust beleven komen negatieve gevoelens ten aanzien van een cliënt vaak via sluiptwegen tot uiting en leiden op deze manier tot een strakker en emotioneel geladen houding tegenover de cliënt.

Door bewust stil te staan bij negatieve gevoelens en deze te verwoorden, ontstaat er rust en ruimte en wordt reflectie mogelijk gemaakt. Reflectie op zijn beurt bevordert het verteren van de negatieve emoties waardoor weer ruimte vrij komt om de cliënt emotioneel te begrijpen. Dit begrip nodigt uit om een milde, accepterende houding aan te nemen tegenover de cliënt.

Als begeleider is een milde, niet-vijandige houding nodig om ruimte te kunnen bieden voor herstel naar aanleiding van een stresserende, vastgelopen situatie. Een milde houding vraagt eveneens dat begeleiders niet alleen mild zijn tegenover de cliënt, maar ook tegenover zichzelf en zelf niet te veel luisteren naar hun eigen 'innerlijke criticus'.

### **Houvast en ruimte**

De dimensies houvast en ruimte bieden, lijken twee tegenpolen, elke aan één kant van de weegschaal. Begeleiders dienen steeds een *evenwicht* te zoeken waarbij ze streven naar een integratie tussen deze dimensies. Dit doen we door bij het bieden van houvast gevoelig te blijven voor de reactie van cliënten en hen ruimte te bieden wanneer je voelt te kort op hun vel te zitten.

De balans tussen het bieden van ruimte en houvast kan variëren over tijd en situaties heen. Het is voor de begeleider per situatie telkens opnieuw zoeken naar deze balans.

Bij *houvast* denken we zowel aan praktische als aan emotionele houvast. Praktische houvast bieden doen begeleiders door voorspelbaarheid en structuur aan te brengen. Emotionele houvast bieden lukt door rustig te blijven en cliënten te steunen wanneer ze overspoeld raken door hun emoties. Verder omvat houvast bieden ook begrenzen waar nodig. Dit betekent voor sommige cliënten het aanleren van regels (vaak is het beter je te beperken tot enkele regels dan een hele lijst), voor andere cliënten waarbij dit te hoog gegrepen is, dient de begeleider te reguleren opdat de cliënt zichzelf niet verliest. Soms zijn vrijheidsbeperkende maatregelen nodig.

Hoewel structuur aanbieden nodig en zinvol is, dient er ook voldoende aandacht te zijn voor de *ruimte* die de cliënt geboden wordt. Een cliënt is uniek en de begeleider is benieuwd naar deze uniciteit. De ruimte die cliënten krijgen, geeft hen de kans zich verder te ontwikkelen en invloed uit te oefenen. Het is voldoende prikkeling en uitdaging bieden.

Ruimte bieden is niet te dicht bij de cliënt komen en zijn grenzen niet overschrijden.

Verder is ruimte bieden oog hebben voor de sterktes van de cliënt. Op welke manier zoekt de cliënt zelf naar oplossingen? Op welke manier doet de cliënt aan zelfbescherming?

Ruimte bieden betekent ook ruimte laten voor emoties. Laat emoties toe en biedt troost in plaats van de emoties proberen weg te nemen.

## 3. De emotioneel beschikbare begeleider in Monsheide

### 3.1 Verwachtingen ten aanzien van begeleiders

Emotionele beschikbaarheid bij begeleiders in relatie tot de cliënt is een pedagogische grondhouding die we van elke begeleider in Monsheide verwachten.

We verwachten van begeleiders dat ze kritisch kunnen reflecteren over zichzelf en de cliënt opdat ze de cliënt emotioneel begrijpen.

We verwachten tevens dat ze dit doen in een open dialoog in teamverband waarbij collega's elkaar aanvullen en aanvoelen. In een professioneel team luistert men naar elkaar en bevrageet men elkaar. Feedback kan je reflectie voeden op voorwaarde dat je ze niet als een veroordeling ervaart.

Verder vinden we het belangrijk dat begeleiders vanuit dit emotioneel begrijpen hun handelingen en reacties afstemmen op de noden van de cliënt. Ze accepteren de cliënt en wegen af hoeveel ruimte en/of houvast moet geboden worden in die specifieke situatie bij die specifieke cliënt.

We verwachten dat dit afstemmen op de cliënt op een authentieke manier gebeurt. Het is belangrijk dat de relatie die begeleider aangaat met de cliënt als 'echt' wordt ervaren. Begeleiders blijven steeds zichzelf en treden vanuit hun eigen persoonlijkheid in relatie met de cliënt.

Een begeleider die emotioneel beschikbaar is, vindt het de moeite waard om te investeren in de relatie met de cliënt, zij het wel vanuit een professionele houding van emotioneel begrijpen en emotioneel afstemmen.

### 3.2 Versterken van begeleiders

Opdat de emotioneel beschikbare begeleider zou kunnen groeien in zijn houding, voorzien we in Monsheide een aantal hulpbronnen die hem kunnen versterken.

Sommige hulpbronnen zijn er op gericht om de kennis over de cliënt te vergroten. Anderen richten zich meer op de persoonlijke groei van de begeleider en zijn zelfkennis.

In wat volgt, bieden we een overzicht van wat we in Monsheide aanreiken om de begeleider te versterken.

### Hulpbronnen om de kennis over de cliënt te versterken

In Monsheide formuleren we de beeldvorming van de cliënt in het cliëntdossier.

Overleg in een multidisciplinair team, gesprekken met de context en andere professionelen en het hanteren van betrouwbare testen en schalen zijn een grote meerwaarde tot het vormen van een duidelijke beeldvorming.

De teamvergadering, de cliëntbespreking of het medisch-pedagogisch overleg zijn enkele belangrijke formele overlegmomenten om hiertoe bij te dragen.

De nadruk tijdens de verschillende overlegmomenten ligt op het kritisch bevragen van elkaar over de cliënt. Dit proces wordt ondersteund door de orthopedagoog.

Daarnaast, en minstens even belangrijk, is het contact en/of gesprek dat de begeleider met de cliënt heeft. Tijd doorbrengen met de cliënt is de beste manier om hem te leren kennen én om een vertrouwensrelatie uit te bouwen.

In Monsheide trachten we ruimte te maken voor dit contact door mogelijkheden te creëren voor individuele contactmomenten tussen begeleider en cliënt, door kansen te bieden om samen dingen met de cliënt te doen, al dan niet door hier expliciet tijd voor te maken of door dit te verweven in het dagelijkse leven.

Ten slotte kan ook vorming over algemene cliëntgerichte thema's een meerwaarde bieden.

### Hulpbronnen gericht op persoonlijke groei en zelfkennis van de begeleider

Om een open cultuur van dialoog en feedback te faciliteren waarbij begeleiders zicht krijgen op de situatie en eigen verlangens, gedachten en gevoelens is het noodzakelijk een vertrouwensrelatie tussen collega's op te bouwen. Deze trachten we te realiseren door tijd maken voor informele contacten tussen collega's, formele teamvergaderingen of teambuildingsmomenten. Teambegeleiders, dienstverantwoordelijken en de orthopedagoog spelen hierin een faciliterende rol.

Verder investeren we in persoonlijke groei van begeleiders door het voorzien van vorming en coachings- en functioneringsgesprekken.

## **4. Bronnen**

- Morisse, F., De Belie, E., Blontrock, M., Verhasselt, J., & Claes, C. (Red.) (2017). *Emotionele ontwikkeling in verbinding: coachingsmethodiek voor begeleiders van cliënten met probleemgedrag*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Vignero, G. (2017). *Ontwarring en ordening van de draad: verbindend werken met cliënten met probleemgedrag*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Sint-Oda. (2017-2018). *Van Start: probleemgedrag en vrijheidsbeperkende maatregelen*. Pelt.

# 5. Bijlage

