



Universiteit Utrecht



Een beoordeling van de emotionele intelligentie van de
begeleiding door cliënten met een licht verstandelijke
beperking.

Naam: Jet van Ham
Studentnummer: 3240142
Docent: Dr. J. C. H. Douma
Tweede beoordelaar: Prof. Dr. Marian Jongmans
Master: Orthopedagogiek
Werkveld: Gehandicaptenzorg en kinderrevalidatie
Datum: 05-07-2012

Voorwoord

Voor u ligt de onderzoeksrapportage van het onderzoek naar de beoordeling van de emotionele intelligentie van begeleiders door jongeren met een licht verstandelijke beperking en bijkomende problematiek. Dit onderzoek is uitgevoerd als afsluiting van de master opleiding Pedagogische Wetenschappen, programma Orthopedagogiek aan de Universiteit van Utrecht.

Mijn dank gaat uit naar de jongeren die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Bedankt dat jullie je verhalen met mij wilden delen en mij in vertrouwen wilden nemen. Zonder jullie was dit onderzoek niet tot stand gekomen. Daarnaast wil ik de begeleiders die hebben deelgenomen aan het onderzoek bedanken. Bedankt ook voor de warme ontvangst en de lekkere maaltijden.

Voor de totstandkoming van dit onderzoek wil ik graag mijn begeleidster dr. Jolanda Douma bedanken. Daarnaast wil ik de manager van de gedragskundige dienst bedanken die mij heeft gemotiveerd tot het kiezen voor het onderwerp van dit onderzoek. De EQ-i deskundigen wil ik bedanken voor de brainstormsessies over de praktische invulling van het onderzoek.

Tot slot gaat mijn dank uit naar mijn ouders en mijn vriend. Bedankt voor jullie geduld en jullie feedback. Zonder jullie steun was het schrijven van de master thesis een stuk zwaarder geweest.

Samenvatting

Achtergrond: Bij de begeleiding van jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB) en bijkomende gedragsproblematiek wordt een begeleider vaak blootgesteld aan stressvolle gebeurtenissen. Emotionele intelligentie beïnvloedt de manier waarop je in een stressvolle situatie reageert. Een beter ontwikkelde emotionele intelligentie vergroot de kans op een gewenste reactie in stressvolle situaties en is daarom een cruciale factor in de begeleiding van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek. *Doel:* Inzicht krijgen in de kenmerken van emotionele intelligentie die jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek toeschrijven aan een goede of minder goede begeleider. Daarnaast wordt inzicht verkregen over de mate van overeenkomst tussen de beoordeling door jongeren en door begeleiders op de verschillende aspecten van emotionele intelligentie. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt ter advisering van de instelling over het opstellen van een gewenst profiel van begeleiders van jongeren met een LVB. *Methode:* Om te achterhalen welke kenmerken van emotionele intelligentie, volgens jongeren met een LVB, samenhangen met een goede beoordeling van een begeleider, is bij 19 cliënten een zelfgeconstrueerde vragenlijst afgenomen. De vragen over emotionele intelligentie zijn afgeleid van de Bar-On Emotional Quotient Inventory. *Resultaten:* Acht van de 14 kenmerken van emotionele intelligentie die zijn meegenomen in de analyse correleren significant met de beoordeling van de begeleider. De beoordeling van de jongeren over de emotionele intelligentie van de begeleider komt in zeer geringe mate overeen met de zelfrapportage van emotionele intelligentie door de begeleider. Jongeren met extreme gedragsproblematiek verschillen in hun oordeel in vergelijking tot jongeren zonder extreme gedragsproblematiek, in de zin dat er tussen de aspecten van emotionele intelligentie en het rapportcijfer bij jongeren zonder extreme gedragsproblematiek meer significante correlaties aanwezig zijn. *Conclusie:* De kenmerken die bij de cliënten correleerden met de beoordeling komen in geringe mate overeen met de kenmerken van emotionele intelligentie die door de instelling zijn geplaatst in een gewenst profiel voor begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek. Uitkomsten van dit onderzoek bieden mogelijk aanknopingspunten voor aanpassing van dit profiel. Door de grote mate van verschillen in significante correlaties tussen jongeren met en jongeren zonder extreme gedragsproblematiek wordt in het opstellen van het gewenste profiel geadviseerd een apart begeleidersprofiel op te stellen voor beide groepen.

Inleiding

De instelling waar het onderzoek plaatsvindt, hecht bij het verwerven van personeel voor de woongroepen met licht verstandelijk beperkte jongeren met bijkomende gedragsproblematiek, veel waarde aan de emotionele intelligentie van de begeleiders. De emotionele intelligentie van een persoon wordt voor het sollicitatiegesprek onderzocht en bepaalt samen met het sollicitatiegesprek of een persoon geschikt is als begeleider voor jongeren met een licht verstandelijke beperking (LVB).

Emotionele intelligentie is een vrij nieuw construct dat een aanvulling vormt op het traditionele concept van intelligentie. Emotionele intelligentie legt daarbij de nadruk op de emotionele, persoonlijke en sociale aspecten van de intelligentie (Gerits, 2003). In de kern komt emotionele intelligentie neer op het herkennen, begrijpen en beschrijven van emoties (Bar-On, 2006). Emotionele intelligentie omvat de volgende elementen: het beeld dat men heeft van zichzelf, hoe men opkomt voor zijn rechten en wensen, de mogelijkheid de eigen emoties te begrijpen en onder controle te houden, relaties die men heeft met anderen, de mate waarin men investeert in anderen, de mogelijkheid gevoelens van anderen te herkennen en respecteren, de methodes die men hanteert in het omgaan met problemen en stress, het algemene welzijn en de mogelijkheid impulsen onder controle te houden (Zijlmans, Embregts, Gerits, Bosman & Derksen, 2011). De emotionele intelligentie is niet enkel een voorspeller voor het algemene functioneren, maar heeft tevens invloed op de werkprestaties (Gerits, Derksen, Verbruggen & Katzko, 2005).

Dit onderzoek richt zich specifiek op begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek, die leven in een residentiële instelling. Door de beperkingen die zij op zowel intellectueel als op adaptief gebied ervaren, vormen zij een kwetsbare groep met meer kans op de ontwikkeling van probleemgedrag (Didden, 2006; Neijmeijer, Moerdijk, Veneberg & Muusse, 2010; Zijlmans et al., 2011) en psychopathologie (Didden, 2006; Emerson, 2003; Versteegen, 2005). De kans hierop is drie tot vier maal zo groot, in vergelijking tot personen zonder een verstandelijke beperking (Stoll et al., 2004; Dekker, Douma, de Ruiter & Koot, 2006; Douma, 2011). Één van de factoren die bijdraagt aan het ontstaan van probleemgedrag bij jongeren met een LVB, is een negatieve houding van de begeleiding. De houding van de begeleiding is daarmee van invloed op het ontstaan en in stand houden van

gedragsproblematiek bij jongeren met een LVB. Het gedrag dat deze jongeren vertonen is tevens van invloed op de reactie van de begeleiding. Als een begeleider zich bedreigd voelt, zal hij minder gepast reageren (Zijlmans et al., 2011). Iemand zijn emotionele intelligentie beïnvloedt de manier waarop die persoon in een stressvolle situatie reageert. In de begeleiding van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek wordt een begeleider vaak blootgesteld aan stressvolle gebeurtenissen (Gerits et al., 2005). Daarnaast veroorzaken het aanhouden van probleemgedrag bij deze jongeren, het er niet in slagen het probleemgedrag te beïnvloeden en het moeite hebben het gedrag te begrijpen, ook voor stress. Een beter ontwikkelde emotionele intelligentie vergroot de kans op een gewenste reactie in stressvolle situaties (Zijlmans et al., 2011) en is daarom een cruciale factor in de begeleiding van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek. Verwacht wordt dat er op de emotionele intelligentie van de begeleiding van jongeren met extreme gedragsproblematiek een groter beroep wordt gedaan dan wanneer de gedragsproblemen minder ernstig zouden zijn.

Het begrip emotionele intelligentie wordt binnen de instelling van dit onderzoek geoperationaliseerd door de Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On EQ-i). De Bar-On EQ-i meet door middel van zelfrapportage het emotioneel en sociaal gedrag van een persoon. De afname resulteert in een EQ-i profiel waarin iemand zijn zwakke en sterke kanten naar voren komen (Bar-On, 2006). Profielen van sollicitanten worden bekeken in het licht van een gewenst profiel. Voor begeleiding van jongeren met een LVB en bijkomende problematiek bestaat een gewenst profiel uit een hogere standaardscore (105-115) op de subschalen: emotioneel zelfbewustzijn, assertiviteit, onafhankelijkheid, stresstolerantie, realiteitstoetsing en optimisme. Van een begeleider van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek wordt verwacht dat hij/zij reflecteert op het eigen functioneren, verbaal stevig in de schoenen staat, zelfstandig te werk gaat maar tevens is gericht op samenwerking, overeind blijft gedurende stressvolle situaties, alert is en een optimistische en gemotiveerde werkhouding heeft. De subschalen 'sociale verantwoordelijkheid' en 'impulscontrole' zijn in vergelijking tot de andere subschalen in mindere mate van belang. Op deze schalen wordt een standaardscore aanbevolen tussen 95 en 105. Dit gewenste profiel van begeleiders van jongeren met een LVB en gedragsproblematiek is bepaald op basis van overleg tussen enerzijds gedragskundigen, managers en coördinerend begeleiders die werken met jongeren met een LVB en gedragsproblematiek en anderzijds Bar-On EQ-i deskundigen. De mening van de jongeren met een LVB is bij het opstellen van dit profiel echter buiten beschouwing

gelaten, terwijl deze jongeren een goed beeld lijken te hebben van wat zij belangrijk vinden in een goede begeleider.

Over de gewenste kenmerken van begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende problematiek, is tot nu toe veel onderzoek verricht (Douma, 2011; Neijmeijer et al., 2010; Stichting Alexander & VOBC LVG, 2010). In de zorg voor jongeren met een LVB is het belangrijk dat er wordt aangesloten bij de specifieke kenmerken van jongeren met een LVB. Het is in dit kader onder andere belangrijk: je geduldig op te stellen, te herhalen, (positieve) alternatieven voor gedrag aan te bieden, je taalgebruik aan te passen en duidelijkheid, regelmaat en voorspelbaarheid aan te brengen in het leven van alledag (Douma, 2011).

Onderzoek naar gewenste kenmerken van begeleiders waar de mening van jongeren met een LVB in wordt meegenomen is echter nog schaars (Harder, 2011; Jongepier, Pellen & Vollema, 2012; Stichting Alexander & VOBC LVG, 2010). Jongepier, Pellen en Vollema (2012), hebben in hun onderzoek naar de ontwikkeling van een pedagogisch kader voor De La Salle, wel de mening van jongeren meegenomen. De La Salle is een orthopedagogisch expertisecentrum voor jongeren met een LVB, eventueel gecombineerd met gedragsproblemen. Uit de gesprekken met de jongeren van De La Salle bleek dat zij de voorkeur geven aan betrokken, serieuze en stimulerende begeleiding, waarbij de nadruk op een zo 'gewoon mogelijke' omgang ligt. Uit de gesprekken met cliënten zijn 10 kernwaarden geformuleerd: luister naar mij, praat met mij en niet tegen mij, neem de tijd voor mij, neem mij serieus, vertrouw mij, laat me het zoveel mogelijk zelf doen, leer mij mezelf ontwikkelen, laat mij van betekenis zijn, geloof (in) mij en bouw mee aan mijn toekomst. Doordat de kernwaarden voortkomen uit de gesprekken met de jongeren, sluiten de kernwaarden aan bij de vragen en behoeften van de jongeren met een LVB (Jongepier, Pellen & Vollema, 2012). Daarnaast heeft Harder (2011), op basis van eerder onderzoek van Anglin (2002) onderzocht wat volgens jongeren zonder verstandelijke beperking in een residentiële instelling essentiële relationele kenmerken zijn van begeleiders. Dit betreft onder andere: luisteren en reageren met respect, het verkrijgen van een werkovereenkomst en een fijne werkrelatie, het verhelderen van de toepassing van structuur, routine en verwachtingen, aanbieden van steun voor ontwikkeling, het delen van macht en het maken van beslissingen en het respecteren van de behoefte voor persoonlijke tijd en ruimte. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek dat door Stichting Alexander (2011) is uitgevoerd onder cliënten binnen orthopedagogische behandelcentra, blijkt een grote mate van overeenkomst met de onderzoeken van Harder (2011) en Jongepier, Pellen en Vollema (2012). Het verhelden van toepassing van structuur,

routine en verwachtingen dat door Harder (2011) als één van de essentiële relationele kenmerken wordt aangehaald, wordt door de jongeren uit het onderzoek van Stichting Alexander (2011) als meest problematisch ervaren. Continuïteit is voor de jongeren van groot belang en zij ervaren het als problematisch als groepsleiding niet op één lijn zit. In het onderzoek van Jongepier, Pellen en Vollema (2012) kwam eerder als één van de kernwaarden naar voren dat de jongeren van De La Salle het belangrijk vinden dat ze serieus genomen worden. Door de jongeren uit het onderzoek van Stichting Alexander (2011) werd benoemd dat zij niet altijd het gevoel hebben dat zij serieus genomen worden, terwijl ze het juist belangrijk vinden om met respect behandeld te worden.

In het beperkte aantal onderzoeken waarin het perspectief van de jongeren met een LVB is meegenomen in onderzoek naar gewenste aspecten binnen hun begeleiding, is tot nu toe geen koppeling gemaakt aan de emotionele intelligentie van begeleiders. Zoals eerder aangegeven zorgt de hoge frequentie van probleemgedrag van jongeren met een LVB ervoor dat het begeleiden van hen een emotioneel veeleisende taak is (Gerits, 2003, Zijlmans et al., 2011). Voor het verkrijgen van inzicht in hoe begeleiders deze jongeren het beste kunnen begeleiden is een koppeling tussen de aspecten van emotionele intelligentie en de gewenste aspecten in begeleiding volgens de jongeren zelf daarom van groot belang. Aangezien het gewenste profiel van (toekomstige) begeleiders van deze jongeren niet gebaseerd is op dat wat de jongeren zelf belangrijk vinden, wordt in dit onderzoek nagegaan of de kenmerken die jongeren relateren aan een goede begeleider overeenkomen met de kenmerken die in het opgestelde gewenste begeleidersprofiel als belangrijk naar voren komen. Hierdoor kan de instelling waar dit onderzoek wordt verricht meer inzicht krijgen in de belangrijke aspecten van emotionele intelligentie zoals gezien door de jongeren zelf en kan dit derhalve mee worden genomen in de sollicitatieprocedure van begeleiders.

In het huidig onderzoek wordt daarom door jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek een beoordeling van de emotionele intelligentie van hun begeleiders gemaakt. Hieruit vloeien de volgende onderzoeksvragen voort:

1. Zijn er specifieke kenmerken van emotionele intelligentie (bepaald op basis van de subschalen van de Bar-On EQ-i) van de begeleiders van jongeren met een LVB in residentiële instellingen gerelateerd aan een positieve beoordeling van de jongeren zelf over hun begeleiders? Zo ja, komen deze overeen met de kenmerken die de instelling

zelf heeft benoemd als gewenste kenmerken binnen de begeleiding aan jongeren met een LVB?

2. In hoeverre komt de mate van emotionele intelligentie van begeleiders, zoals aangegeven door de begeleiders zelf en door de jongeren die zij begeleiden, met elkaar overeen? Met andere woorden, in welke mate hangen de scores op de subschalen van de Bar-On EQ-i, zoals aangegeven door de begeleiders en door de jongeren, met elkaar samen?
3. Verschilt de mate waarin jongeren met een LVB en extreme gedragsproblematiek de kenmerken van emotionele intelligentie koppelen aan een positieve beoordeling in vergelijking tot de mate waarin jongeren met een LVB zonder extreme gedragsproblematiek deze kenmerken koppelen aan een positieve beoordeling?

Methode

Participanten

Participanten kunnen worden onderverdeeld in twee groepen; begeleiding en jongeren met een LVB. Beide zijn afkomstig van een instelling voor woon- en dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking, in het zuiden van Nederland. De instelling is gevestigd op drie locaties waarbij het huidige onderzoek zich heeft toegespitst op één van de locaties. Voor het huidige onderzoek zijn alle woningen geselecteerd met jongeren tussen de 15 en 24 jaar *en* een lichte verstandelijke beperking volgens de DSM-IV (dat wil zeggen met een IQ-score tussen 50 en 85). Vanwege het relatief kleine aantal cliënten binnen de geselecteerde locatie van de instelling dat voldeed aan deze inclusiecriteria zijn al deze cliënten meegenomen in het onderzoek.

Jongeren

Bij de cliënten zijn in interviewvorm drie vragenlijsten afgenomen, waarvan één algemene vragenlijst en twee specifieke vragenlijsten over twee verschillende begeleiders (zie instrumenten). Voor de koppeling van een jongere aan twee begeleiders zijn gesprekken met de coördinerende begeleiders en de gedragsdeskundigen van de woongroepen als leidraad genomen. Hierin stond de vraag centraal met wie van de begeleiding de cliënt veel contact heeft. Van de 28 cliënten die aan de inclusiecriteria voldeden, is door vier jongeren geweigerd deel te nemen aan het onderzoek. Reden hiervoor was een belastende privésituatie, het

waarborgen van de veiligheid van de onderzoekster en in twee gevallen onwil. Vijf jongeren bleken niet in staat een beoordeling te maken van het gedrag van hun begeleider. Drie van deze vijf jongeren gaven aan de vragen te moeilijk te vinden, één jongere kon zich niet voldoende concentreren vanwege een televisie die tijdens het interview aan moest staan en een ander woonde te kort op de woongroep om een beoordeling over de begeleiding te kunnen geven. Bij twee cliënten is één van beide vragenlijsten niet meegenomen in de analyse. Bij beide jongeren nam de concentratie af, tijdens de afname van de tweede vragenlijst. Van de 28 jongeren die aan de inclusiecriteria voldeden, zijn derhalve de resultaten van 19 van hen meegenomen.

Binnen de instelling wordt een indeling naar woongroepen gemaakt naar onder andere leeftijd, ontwikkelingsniveau en ernst en frequentie van gedragsproblematiek. Bij de woongroepen van de deelnemende jongeren bestaat een onderscheid in LVG- en LVG+-woningen. Het +-teken betekent dat er sprake is van ernstige gedragsproblematiek. Voor de kenmerken van deze cliënten, zie tabel 1.

Tabel 1. Populatiebeschrijving jongeren.

		N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Stand. dev.
Leeftijd		19	15	24	18,32	2,50
Totale IQ		18	51	80	63,67	9,40
Verbale IQ		16	54	80	62,75	7,60
Performale IQ		16	56	94	72,75	12,49
		N	Frequentie	Percentage		
Geslacht	Man	19	14	73,70		
	Vrouw		5	26,30		
LVG/LVG+	LVG	19	8	42,10		
	LVG+		11	57,90		
Stoornis	Geen diagnose	19	8	41,10		
	Autistische stoornis		7	36,80		
	ADHD		1	5,30		
	Hechtingsstoornis		2	10,50		
	Meerdere diagnoses		1	5,30		

Noot. Enkel de stoornissen op basis van een officiële diagnose zijn meegenomen in populatiebeschrijving.

Begeleiding

Aan de begeleiding van de deelnemende woongroepen is toestemming gevraagd voor inzage in hun persoonlijke EQ-i profiel en voor het verwerken van hun namen in de specifieke vragenlijsten. Hierbij is nadrukkelijk vermeld dat hun gegevens geanonimiseerd worden.

Voor deelname aan het onderzoek moest een begeleider een vast arbeidscontract hebben en minimaal twee maanden werkzaam zijn op de woongroep om zodoende een band te hebben opgebouwd met de cliënten op de woongroep. In eerste instantie is begeleiding via e-mail op de hoogte gesteld met bijgevoegd toestemmingsformulier. Vier van de vijf woongroepen reageerden daar onvoldoende op. Op die groepen is vervolgens een presentatie gegeven over het onderzoek, waarna de begeleiding werd gevraagd alsnog aan te geven of ze wel of niet wilden deelnemen aan het onderzoek. De 31 personen van de vijf woongroepen die voldeden aan de criteria hebben uiteindelijk allen toegestemd met deelname aan het onderzoek. Enkel de begeleiders die zijn beoordeeld door middel van de vragenlijst door één of meerdere jongeren zijn meegenomen in de analyse. Van de 31 begeleiders die hebben ingestemd met deelname, zijn van 26 van hen gegevens meegenomen in het onderzoek.

Onder de deelnemende begeleiders zijn acht mannen (30,80%) en achttien (69,20%) vrouwen. De gemiddelde leeftijd onder de deelnemende begeleiders is 33,8 jaar (sd = 9,4 jaar). De tijd in dienstverband varieert van 8 maanden tot 158 maanden. Gemiddeld genomen is de begeleiding 30,8 maanden (sd = 31,0 maanden) werkzaam op de huidige woongroep en werken ze 29,3 uur per week (sd = 4,16 uur).

Variabelen

In dit onderzoek is gepoogd meetbaar te maken in hoeverre de vijftien Bar-On EQ-i subschalen van belang worden geacht binnen de begeleiding door jongeren met een LVB.

Emotionele intelligentie van begeleiding

De emotionele intelligentie van de begeleiding wordt gemeten met de Emotional Quotient Inventory (EQ-i), ontwikkeld door Bar-On. Dit is een zelfrapportage-instrument dat bestaat uit 133 items die beantwoord moeten worden op een vijfpuntsschaal variërend van 'niet waar' tot 'erg vaak waar'. Er kan een totale EQ-i-score berekend worden, die te verdelen is over 15 subschalen, die weer onder te verdelen zijn in vijf schalen. In tabel 2 staan alle EQ-i schalen en subschalen weergegeven met hun bijbehorende betekenis. De EQ-i-score is te vergelijken met een IQ-score. Een gemiddelde tot bovengemiddelde EQ-i-score suggereert dat de respondent op effectieve wijze emotioneel en sociaal functioneert. De ruwe EQ-i-scores worden omgezet naar standaardscores, waarbij een gemiddelde EQ-i-score overeenkomt met 100 (Bar-On, 2005). De emotionele intelligentie van een persoon blijft zich ontwikkelen, waardoor de Bar-On EQ-i een geldigheidsduur van slechts enkele jaren heeft (Gerits, 2003).

Tabel 2. EQ-i schalen en subschalen met betekenis

Schalen	Subschalen	Betekenis
Intrapersoonlijk	Emotioneel zelfbewustzijn	Het erkennen en begrijpen van iemands gevoelens.
	Assertiviteit	Het uitdrukken van gevoelens, geloof en gedachten en je eigen rechten verdedigen op een niet-afbrekende manier.
	Eigenbelang	Zich bewust zijn, accepteren en begrijpen van zichzelf.
	Zelfactualisatie	Het realiseren van je potentiële capaciteiten.
Interpersoonlijk	Onafhankelijkheid	Op zichzelf gericht en controle over zichzelf hebben in het denken en de acties en vrij zijn in emotionele afhankelijkheid.
	Empathie	Bewustzijn, begrijpen en waarderen van gevoelens van anderen.
	Interpersoonlijke relaties	Het stichten en behouden van wederzijds bevredigende relaties die gekenmerkt worden door emotionele betrokkenheid en geven en ontvangen van affectie.
Aanpassingsvermogen	Sociale verantwoordelijkheid	Zichzelf neerzetten als een coöperatief, bijdragend en constructief lid van een sociale groep.
	Probleemoplossend vermogen	Het kunnen identificeren en definiëren van problemen, maar ook het generaliseren en implementeren van effectieve oplossingen.
	Realiteitstoetsing	Inschatten van de overeenkomsten van wat subjectief wordt ervaren en wat objectief bestaat.
Omgang met stress	Flexibiliteit	De emoties, gedachten en het gedrag kunnen aanpassen aan veranderende situaties en condities.
	Stresstolerantie	Het weerstaan van tegengestelde gebeurtenissen en stressvolle situaties door actief en positief met stress om te gaan.
Stemming	Impulscontrole	Weerstand bieden of het uitstellen van een impuls, een drijfveer of een verleiding.
	Geluk	Tevreden zijn met de manier van leven. Van zichzelf van anderen genieten en lol hebben.
	Optimisme	Naar de goede kant van het leven kijken en het behouden van een positieve houding, zelfs in het licht van tegenspoed.

Noot. Tabel is afkomstig uit de handleiding van de Bar-On EQ-i (Bar-On, 1997)

In de handleiding van de Bar-On EQ-i (1997) is de Cronbach's alpha voor de EQ-i subschalen weergegeven voor zeven verschillende landen. De gemiddelde Cronbach's alpha coëfficiënten zijn voor alle subschalen van de Bar-On EQ-i voldoende tot goed, met een minimum van .69 voor de subschaal 'sociale verantwoordelijkheid' en een maximum van .86 voor de subschaal zelf-actualisatie (Bar-on, 1997). De test-hertestbetrouwbaarheid verwijst naar de stabiliteit van een instrument over tijd. In Zuid-Afrikaans onderzoek bleek de test-hertestbetrouwbaarheid gemiddeld na één maand .85 te zijn, met een minimum van .78 voor de subschaal 'sociale verantwoordelijkheid' en een maximum van .92 voor de subschaal 'eigenbelang'. De gemiddelde test-hertestbetrouwbaarheid bleek na vier maanden .75 te zijn, met een minimum van .55 voor de subschaal 'stresstolerantie' en een maximum van .88 voor de subschaal 'flexibiliteit'. De EQ-i subschalen 'zelfactualisatie', 'geluk' en 'impulscontrole' zijn de meest stabiele subschalen (Bar-on, 1997).

Met het oog op de construct-validiteit, adviseren Dawda en Hart (2000) een benadering die meerdere methodes hanteert. Bij de Bar-On EQ-i wordt enkel gebruik gemaakt van zelfrapportage, terwijl onderzoek in het verleden heeft aangetoond dat geobserveerde kenmerken niet altijd precies overeenkomen met de kenmerken verkregen uit zelfrapportage. Om de meetfout bij de Bar-On EQ-i te verkleinen, wordt dus geadviseerd van meerdere

methodes gebruik te maken in het meten van de emotionele intelligentie (Dawda & Hart, 2000). Het feit dat de Bar-On EQ-i enkel is gebaseerd op zelfrapportage, levert een beperking op voor de construct-validiteit.

Waargenomen emotionele intelligentie van begeleiders door cliënten.

In de vragenlijst wordt de cliënt gevraagd aan te geven in welke mate hij specifieke persoonlijke eigenschappen herkent in totaal twee begeleiders. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 1. De 30 items zijn gebaseerd op de 15 subschalen van de Bar-On EQ-i. Per subschaal zijn twee items geformuleerd die zo goed mogelijk de inhoud van die subschaal dekken. Elke item wordt beantwoord op een vierpuntsschaal, namelijk 0='nooit', 1='soms', 2='vaak' en 3='altijd'. Er is gekozen voor een vierpuntsschaal omdat dit overeenkomt met de jongerenversie van de Bar-On EQ-i en omdat de EQ-i-deskundige en de psychologe van de cliënten menen dat dit haalbaar zou moeten zijn voor de deelnemende cliënten. De vragenlijst is in samenwerking met een psycholoog en EQ-i deskundige opgesteld. Daarna hebben de coördinerende begeleiders en clustermanagers feedback op de vragenlijst gegeven, wat heeft geresulteerd in de eerste versie. Deze is in een pilotstudie afgenomen bij drie willekeurige cliënten. Met de pilotstudie is achterhaald of de items werden begrepen en geen onduidelijkheden opriepen bij de cliënten. Uit de pilotstudie bleek dat de antwoordmogelijkheden 'niet belangrijk', 'een beetje belangrijk', 'belangrijk' en 'heel belangrijk' niet op alle vragen aansloten. De antwoordmogelijkheden zijn daarom na de pilotstudie aangepast in 'nooit', 'soms', 'vaak' en 'altijd'. Met een hoge score (altijd) geeft de cliënt aan dat een bepaalde eigenschap volgens hem of haar in alle gevallen aanwezig is bij de begeleider die centraal staat in de vragenlijst. Met een lagere score geeft de cliënt aan dat een eigenschap in mindere mate (vaak, soms) of zelf niet (nooit) terug is te zien in de begeleidingsstijl. In de analyses is gerekend met de scores op deze 15 subschalen (elk bestaande uit 2 items) waarvan de inhoud aansluit op de 15 subschalen van de Bar-On EQ-i die door begeleiders over henzelf is ingevuld.

De *beoordeling van de begeleider door de cliënt* is bepaald door enerzijds een vraag hierover aan de hand van een driepuntsschaal (0=slecht, 1=gemiddeld of 2=goed) en anderzijds door te vragen naar een *rapportcijfer* voor die begeleider (1-10). Een hogere score of beoordeling staat hierbij voor een grotere tevredenheid bij de cliënt over deze begeleider.

Procedure

De vragenlijst is bij de cliënten afgenomen in interviewvorm. Zo kon direct gecontroleerd worden of de vragen goed werden begrepen en geïnterpreteerd. Bij twijfel werden de cliënten gevraagd de vraag toe te lichten of een voorbeeld te geven. Omdat mensen met een LVB geregeld moeite hebben met de verwerking van auditief aangeboden informatie, werd de vragenlijst aan de cliënt getoond en daarbij aan hem of haar voorgelezen (Kraijer & Plas, 2006). Elke cliënt heeft over twee begeleiders dezelfde 32 vragen beantwoord. Om ervoor te zorgen dat de twee begeleiders niet met elkaar zouden worden verward, werd de foto van de begeleider waar de vragen over gingen voor de cliënt neergelegd. Daarnaast werd voorafgaande aan de afname van de vragenlijst aan de cliënt gevraagd of hij of zij kort iets kon vertellen over de begeleider. In alle items van de vragenlijst is tevens de naam van de begeleider benoemd. Wanneer meer dan vier vragen uit de vragenlijst ondanks de uitleg niet werden begrepen of niet juist werden geïnterpreteerd door de cliënt, zijn de vragenlijsten niet meegenomen in de analyse.

Aan alle cliënten is medegedeeld dat de antwoorden op de vragenlijsten vertrouwelijk worden behandeld en hun naam niet bekend zal worden gemaakt. Het interview vond plaats op de slaapkamer van de cliënt en daar was alleen de onderzoekster bij aanwezig. Uitzondering hierop vormen de cliënten met forse hechtingsproblematiek of extreme gedragsproblematiek. Voor de veiligheid van de onderzoekster was in deze gevallen de vroegere coördinerend begeleidster van de cliënten aanwezig, die een vertrouwensband heeft met hen. Doordat zij momenteel een functie elders vervult, heeft zij geen belangen bij het onderzoek. Er zijn met haar afspraken gemaakt over de geheimhouding van de antwoorden van de cliënten.

Data analyse

Van de 15 subschalen waaruit de Bar-On EQ-i bestaat, zijn uiteindelijk 14 subschalen meegenomen in de analyse. De subschaal 'zelfbeeld' is buiten beschouwing gelaten, omdat beide items van deze subschaal voor het merendeel van de cliënten te lastig bleek te zijn.

Voor het berekenen van de correlaties tussen respectievelijk de beoordeling van aanwezigheid van kenmerken van emotionele intelligentie en het rapportcijfer (om te bepalen welke kenmerken van emotionele intelligentie samenhangen met een hogere beoordeling door de jongeren) en de mate van samenhang tussen de scores op de subschalen van de Bar-On EQ-i,

zoals aangegeven door de begeleiders en door de jongeren, is gebruik gemaakt van de Spearman rangordecorrelatietoets. Om na te gaan of er verschillen zijn tussen cliënten van LVG- en LVG+-groepen ten aanzien van welke kenmerken van begeleiders samenhangen met een hogere beoordeling, zijn de Spearman correlaties voor beide groepen apart berekend en is vervolgens met de Fisher z-toets bepaald of ze significant van elkaar verschillen.

Na afname van de vragenlijsten werd degene die de EQ-i profielen van begeleiders beheert langdurig ziek. Het merendeel van de EQ-i profielen zijn achterhaald, maar door het ontbreken van de EQ-i profielen van zeven begeleiders, zijn 11 vragenlijsten niet meegenomen in de analyse voor de vergelijking van de beoordeling van de emotionele intelligentie van de begeleider door de jongeren en door de begeleider zelf. Hier dient rekening mee gehouden te worden bij interpretatie van de resultaten.

Resultaten

Tabel 3. N, minimum, maximum, gemiddelde en standaarddeviatie op EQ-i-subschalen, rapportcijfer en beoordeling.

EQ-i subschalen	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Emotioneel zelfbeeld	36	0	6	2,06	1,76
Assertiviteit	36	0	6	4,31	1,56
Onafhankelijkheid	36	0	5	1,97	1,34
Zelfactualisatie	33	1	6	4,58	1,41
Empathie	35	0	6	3,54	1,96
Sociale verantwoordelijkheid	36	2	6	4,75	1,40
Interpersoonlijke relaties	36	0	6	3,81	1,91
Stresstolerantie	36	1	6	4,64	1,33
Impulscontrole	36	1	6	4,50	1,59
Realiteitstoetsing	35	0	6	4,09	1,50
Flexibiliteit	33	1	6	3,91	1,44
Probleemoplossend vermogen	35	1	6	3,03	1,32
Optimisme	36	1	6	4,78	1,40
Geluk	36	1	6	4,83	1,32
Rapportcijfer	36	0	10	7,31	3,12
Beoordeling	36	0	2	1,50	0,74

In tabel 3 zijn voor alle EQ-i subschalen, het rapportcijfer en voor de algemene beoordeling, het aantal respondenten, de minimum- en maximumscore, het gemiddelde en de bijbehorende standaarddeviatie weergegeven.

De items van de subschalen ‘optimisme’ en ‘geluk’ worden gemiddeld het vaakst waargenomen bij begeleiders met gemiddelden van respectievelijk 4,78 (sd = 1,40) en 4,83 (sd = 1,32). De items van de subschaal ‘onafhankelijkheid’ worden het minst vaak waargenomen bij begeleiders met een gemiddelde van 1,97 (sd = 1,34). Het gemiddelde rapportcijfer dat de cliënten aan de begeleiders hebben gegeven, bedraagt 7,31 (sd = 3,12). De gemiddelde beoordeling (slecht, gemiddeld of goed) van de jongeren is 1,50 (sd = 0,74) wat betekent dat de gemiddelde beoordeling tussen gemiddeld en goed ligt.

In tabel 4 zijn de correlaties weergegeven tussen de scores op de EQ-i subschalen, het rapportcijfer en de beoordeling naar slecht, gemiddeld of goed.

Tabel 4. Spearman correlatie tussen rapportcijfer/beoordeling en EQ-i subschalen

EQ-i subschalen	Rapportcijfer			Beoordeling		
	Spearman cor.	Sign. (2-zijdig)	N	Spearman cor.	Sign. (2-zijdig)	N
Emotioneel zelfbeeld	0,35*	0,03	36	0,27	0,11	36
Assertiviteit	0,10	0,55	36	0,04	0,80	36
Onafhankelijkheid	-0,28	0,1	36	-0,26	0,12	36
Zelfactualisatie	0,00	0,99	33	0,07	0,69	33
Empathie	0,54**	0,00	35	0,52**	0,00	35
Sociale verantwoordelijkheid	0,59**	0,00	36	0,40*	0,02	36
Interpersoonlijke relaties	0,75**	0,00	36	0,79**	0,00	36
Stresstolerantie	0,33*	0,05	36	0,54**	0,00	36
Impulscontrole	0,40*	0,02	36	0,43**	0,01	36
Realiteitstoetsing	0,30	0,08	35	0,30	0,09	35
Flexibiliteit	0,29	0,10	33	0,38*	0,03	33
Probleemoplossend vermogen	0,10	0,55	35	0,06	0,75	35
Optimisme	0,64**	0,00	36	0,55**	0,00	36
Geluk	0,55**	0,00	36	0,50**	0,00	36
Rapportcijfer / Beoordeling	0,77**	0,00	36			

Note. * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$.

Uit tabel 4 blijkt dat acht van de 14 EQ-i subschaalscores significant en positief samenhangen met het rapportcijfer, variërend van stresstolerantie ($r_s = 0,33$) tot interpersoonlijke relaties ($r_s = 0,75$). Een positieve correlatie houdt in dat een hogere score op een subschaal samenhangt met een hoger rapportcijfer.

De Spearman correlaties tussen de beoordeling ‘slecht, gemiddeld of goed’ en de scores op de EQ-i-subschalen zijn eveneens voor acht van de 14 subschalen significant en positief, variërend van flexibiliteit ($r_s = 0,38$) tot interpersoonlijke relaties ($r_s = 0,79$). De significante correlaties komen in grote mate overeen met de correlaties tussen de EQ-i-subschalen en het rapportcijfer.

De correlatie tussen het rapportcijfer en de beoordeling ‘slecht, gemiddeld of goed’ bedraagt 0,77 en is significant.

Vervolgens is nagegaan of de kenmerken van een begeleider die samenhangen met een hoger rapportcijfer verschillen tussen jongeren met extreme gedragsproblematiek en jongeren met relatief minder gedragsproblemen. Hiertoe zijn de correlaties tussen de EQ-i subschalen en het rapportcijfer voor beide groepen jongeren met elkaar vergeleken. De resultaten staan in tabel 5 weergegeven.

Tabel 5. Vergelijking van de Spearman correlatiecoëfficiënten tussen EQ-i subschalen en rapportcijfer van jongeren van LVG- en LVG+-woningen; resultaten van de Fisher Z-toets

EQ-i subschalen	LVG-woningen			LVG+-woningen			Z-score	Sign. (2-zijdig)
	Spearman cor.	Sign. (2-zijdig)	N	Spearman cor.	Sign. (2-zijdig)	N		
Emotioneel zelfbeeld	0,27	0,31	16	0,29	0,21	20	-0,06	0,95
Assertiviteit	0,46	0,08	16	-0,32	0,17	20	2,24*	0,03
Onafhankelijkheid	-0,50	0,05	16	-0,08	0,74	20	-1,26	0,21
Zelfactualisatie	0,01	0,99	13	0,00	0,99	20	0,00	1,00
Empathie	0,71**	0,00	16	0,46*	0,05	19	1,03	0,30
Sociale verantwoordelijkheid	0,80**	0,00	16	0,31	0,19	20	2,13*	0,03
Interpersoonlijke relaties	0,79**	0,00	16	0,72**	0,00	20	0,45	0,65
Stresstolerantie	0,56*	0,02	16	0,11	0,65	20	1,43	0,15
Impulscontrole	0,52*	0,04	16	0,26	0,26	20	0,82	0,41
Realiteitstoetsing	0,25	0,35	16	0,30	0,21	19	-0,15	0,88
Flexibiliteit	0,4	0,15	14	0,19	0,44	19	0,60	0,55
Probleemoplossend vermogen	-0,03	0,92	15	0,23	0,33	20	-0,70	0,48
Optimisme	0,82**	0,00	16	0,37	0,11	20	2,12*	0,03
Geluk	0,78**	0,00	16	0,29	0,22	20	2,01*	0,04

Note. * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$.

De correlaties tussen het rapportcijfer en de 14 subschalen is voor jongeren op de LVG-groepen in zeven gevallen significant positief: empathie = 0,71, sociale verantwoordelijkheid = 0,80, interpersoonlijke relaties = 0,79, stresstolerantie = 0,56, impulscontrole = 0,52,

optimisme = 0,82, geluk = 0,78. Op de LVG+-woningen is dit voor twee subschalen het geval, namelijk empathie = 0,46 en interpersoonlijke relaties = 0,72.

Met de Fisher Z-toets is achterhaald of de correlaties in tabel 5 tussen beide groepen jongeren significant van elkaar verschillen. Op vier subschalen verschilden de correlaties significant van elkaar tussen beide groepen. Dit was het geval voor de subschalen assertiviteit ($z = 2,24$), sociale verantwoordelijkheid ($z = 2,13$), optimisme ($z = 2,12$) en geluk ($z = 2,01$). Voor deze subschalen is de samenhang met een hoger rapportcijfer significant anders voor beide groepen jongeren. Zo is op de subschaal ‘assertiviteit’ de samenhang met het rapportcijfer voor de jongeren van de LVG-woningen positief en die van de LVG+-woningen negatief. De correlaties op zichzelf zijn echter beide niet significant. Voor de correlaties op de andere drie subschalen ‘sociale verantwoordelijkheid’, ‘optimisme’ en ‘geluk’ geldt dat voor jongeren van de LVG-woningen deze subschalen significant hoog positief samenhangen met het rapportcijfer (rs tussen 0,78 en 0,82), terwijl er voor begeleiders van jongeren van de LVG+-woningen een lage en niet significante samenhang is (rs tussen 0,11 en 0,22).

Tabel 6. Spearman correlatie tussen EQ-i -subschalen begeleider en beoordeling EQ-i-subschalen door jongere

EQ-i-subschaal	Spearman cor.	Sign. (2-zijdig)	N
Emotioneel zelfbeeld	0,34	0,09	25
Assertiviteit	-0,32	0,12	25
Onafhankelijkheid	0,23	0,27	25
Zelfactualisatie	0,19	0,37	25
Empathie	-0,33	0,12	24
Sociale verantwoordelijkheid	0,11	0,61	25
Interpersoonlijke relaties	-0,12	0,56	25
Stresstolerantie	-0,20	0,33	25
Impulscontrole	0,07	0,74	25
Realiteitsstoetsing	0,28	0,18	25
Flexibiliteit	-0,08	0,72	23
Probleemoplossend vermogen	-0,05	0,82	24
Optimisme	-0,08	0,72	25
Geluk	-0,25	0,22	25
Rapportcijfer/Totaalscore EQ-i	-0,03	0,88	25

Tenslotte is de samenhang tussen de scores op de veertien EQ-i subschalen van de jongere en van de begeleider op de Bar-On EQ-i onderzocht. In tabel 6 staan de resultaten hiervan weergegeven. Hieruit blijkt dat een vergelijking tussen het oordeel van de jongeren en de daadwerkelijke EQ-i-scores van de begeleiders geen significante correlaties oplevert. De

beoordeling van de subschalen door de cliënten en de Bar-On EQ-i scores van de begeleider hangen niet met elkaar samen.

Discussie

Begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek worden vaak blootgesteld aan stressvolle gebeurtenissen. De emotionele intelligentie beïnvloedt de manier waarop een begeleider in een stressvolle situatie reageert (Gerits et al., 2005). Hoe beter de emotionele intelligentie is ontwikkeld des te groter is de kans op een gepaste reactie in stressvolle situaties (Zijlmans et al., 2011). Door de instelling waar dit onderzoek is verricht wordt het belang van emotionele intelligentie bij begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek erkend en meegenomen in het verwerven van sollicitanten. De emotionele intelligentie van de sollicitant wordt geoperationaliseerd door de Bar-On EQ-i en vervolgens vergeleken met een gewenst profiel met aspecten waaraan een begeleider van jongeren met een LVB en gedragsproblematiek volgens de instelling van dit onderzoek aan moet voldoen. De mening van de jongeren is bij het opstellen van het gewenste profiel van de instelling echter achterwege gelaten, wat de vraag doet rijzen of wat de jongeren van belang achten in de begeleiders die met hen werken, overeenkomt met dat wat de instelling van belang acht.

Het gewenste profiel dat is opgesteld door de instelling van het onderzoek geeft aan welke aspecten van de emotionele intelligentie wenselijk zijn bij begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek. In het gewenste profiel maakt de instelling onderscheid tussen aspecten die in de emotionele intelligentie van de begeleider gemiddelde (95-105), bovengemiddelde (100-110) of hoge (105-115) standaardscores moeten weergeven. In het huidige onderzoek zijn aspecten van de emotionele intelligentie naar voren gekomen die volgens de jongeren correleren met de beoordeling over de begeleider. Op basis van deze resultaten zou de instelling zich binnen het gewenst profiel meer op de aspecten van emotionele intelligentie kunnen richten die significant correleren met een rapportcijfer of de beoordeling. Naast de resultaten van dit onderzoek dient er tevens rekening gehouden te worden met resultaten uit de literatuur.

Twee aspecten van emotionele intelligentie hingen volgens de jongeren significant samen met een hoger rapportcijfer en met een betere beoordeling en werden al benadrukt in het eerder opgestelde gewenste profiel van de instelling. Deze aspecten betreffen een optimistische en gemotiveerde werkhouding ('optimisme') en het overeind blijven gedurende stressvolle situaties ('stresstolerantie'). Op deze aspecten wordt geadviseerd meer de nadruk te leggen in een gewenst profiel voor begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek. Vanwege de hoge positieve correlatie tussen het rapportcijfer en de beoordeling die de jongeren aan begeleiding toekenden en aanwezigheid van een optimistische en gemotiveerde werkhouding bij de begeleiding (respectievelijk $r_s = 0,64$ en $r_s = 0,55$) wordt geadviseerd de subschaal 'optimisme' extra te benadrukken in een gewenst profiel voor begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek. Kijkend naar de items die de subschaal 'optimisme' representeren valt uit de hoge correlatie op te maken dat de jongeren die deelnamen aan het onderzoek het belangrijk vinden dat begeleiding hen op een positieve manier benadert. Bij een positieve benadering gaven de jongeren aan het te waarderen wanneer begeleiding hen complimenteert wanneer ze iets goed doen in plaats van kritiek uitoefenen wanneer iets niet goed verloopt.

Het erkennen en begrijpen van de eigen gevoelens ('emotioneel zelfbewustzijn') correleert volgens de deelnemende jongeren met een hoger rapportcijfer. Emotioneel zelfbewustzijn wordt tevens in het huidige gewenste profiel van de instelling aangegeven als een aspect van de emotionele intelligentie dat van belang is bij begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek. Hieruit valt op te maken dat de jongeren die deelnamen aan dit onderzoek het fijn vinden wanneer begeleiding uitspreekt hoe zij zich voelen.

Uit de resultaten uit de literatuur blijken jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek met name waarde te hechten aan interpersoonlijke vaardigheden. De subschalen 'empathie', 'interpersoonlijke relaties' en 'sociale verantwoordelijkheid' maken onderdeel uit van de schaal 'interpersoonlijke vaardigheden'. Bij interpersoonlijke vaardigheden ligt de nadruk op de relatie die je met een ander aangaat en onderhoudt. In de aangehaalde onderzoeken die eerder onderzoek deden naar de begeleidingsbehoeftes van jongeren met een LVB en bijkomende problematiek werden onder andere de volgende aspecten aangehaald; betrokkenheid, een fijne werkrelatie, naar de jongeren luisteren, hen serieus nemen en hen respecteren (Jongepier, Pellen & Vollema, 2012; Harder, 2011; Stichting Alexander, 2011). De subschalen 'interpersoonlijke relaties', 'sociale

verantwoordelijkheid' en 'empathie' behaalden allen positieve significante correlaties met zowel het rapportcijfer als de beoordeling. Het stichten en behouden van relaties ('interpersoonlijke relaties') behaalde in combinatie met het rapportcijfer ($r_s = 0,75$) en met de beoordeling ($r_s = 0,79$) de hoogste positief significante correlatie. De jongeren die deelnamen aan dit onderzoek sluiten daarbij aan bij de jongeren die eerder deelnamen aan soortgelijke onderzoeken. Jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek lijken de nadruk te leggen op een fijne omgang met begeleiding. Op de subschalen 'interpersoonlijke relaties', 'sociale verantwoordelijkheid' en 'empathie' wordt in het huidige gewenste profiel niet de nadruk gelegd. Sociaal bewust zijn ('sociale verantwoordelijkheid') wordt zelfs aangeduid als één van de twee subschalen waar in mindere mate de nadruk op zou moeten liggen bij begeleiding van jongeren met een LVB en bijkomende problematiek. Omdat in zowel voormalig onderzoek als het huidige onderzoek naar begeleidingsbehoeftes van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek 'interpersoonlijke vaardigheden' als belangrijk wordt aangegeven, wordt geadviseerd hier in een gewenst profiel voor begeleiders van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek meer de nadruk op te leggen.

Verbaal stevig in de schoenen staan' (assertiviteit) en 'alert zijn' (realiteitstoetsing), zijn aspecten van de emotionele intelligentie die door de instelling van het onderzoek zijn genoemd als belangrijk in begeleiding van jongeren met een LVB en gedragsproblematiek. Volgens de jongeren zelf was er voor deze aspecten echter geen significante samenhang met het rapportcijfer en de beoordeling. Het lijkt dus minder relevant om deze aspecten te benadrukken in het profiel van de ideale begeleider voor deze jongeren.

De kenmerken van een begeleider die samenhangen met een hoger rapportcijfer blijken in dit onderzoek echter op een aantal punten significant te verschillen tussen jongeren met en zonder extreme gedragsproblematiek. Dat betekent voor die kenmerken dat de eerder genoemde samenhangen voor de twee groepen jongeren niet gelijk zijn. Voor 'geluk', 'optimisme', en 'sociale verantwoordelijkheid' geldt dat voor jongeren met extreme gedragsproblemen dit minder samenhangt met een hoge beoordeling dan voor jongeren met minder ernstige gedragsproblemen. Concreet wil dit zeggen dat jongeren zonder extreme bijkomende gedragsproblemen een begeleider beduidend beter beoordelen als die vrolijk is en plezier heeft, complimenteert wanneer zij iets goed doen (en niet kritiek geven), zich aan de regels houdt en anderen wil helpen. Het uitdrukken van gevoelens, geloof en gedachten ('assertiviteit') blijkt voor jongeren met extreme gedragsproblemen negatief samen te hangen

met een hogere beoordeling terwijl dit bij jongeren zonder deze extreme problemen positief samenhangt met een hogere beoordeling. Voor beide groepen is dit verband echter niet significant.

Als dit voor beide groepen verder bekeken wordt, blijkt dat voor jongeren zonder extreme gedragsproblematiek er beduidend meer specifieke begeleiderskenmerken zijn (namelijk 7) die sterk horen bij een goede begeleider dan voor jongeren met extreme gedragsproblemen. Bij jongeren met extreme gedragsproblematiek zijn mogelijk andere factoren belangrijk voor een goede begeleider dan persoonskenmerken die in dit onderzoek meegenomen zijn.

De jongeren met en zonder extreme gedragsproblematiek die hebben deelgenomen aan dit onderzoek verschillen niet significant op leeftijd en IQ. De grote mate van verschil in significante correlaties tussen jongeren met en zonder extreme gedragsproblematiek kan daarom niet verklaard worden door een verschil in samenstelling tussen de woongroepen met jongeren met en met jongeren zonder extreme gedragsproblematiek. Mogelijk wordt een verschil tussen beide groepen veroorzaakt door het ervaren van stress bij begeleiding. In een omgeving waar in mindere mate stressvolle gebeurtenissen voorkomen, is er zeer waarschijnlijk meer ruimte voor het uiten van complimentjes, het opbouwen van een band met de cliënt en een positieve werksfeer. Omdat bij een woongroep van jongeren zonder extreme gedragsproblematiek vaak minder stressvolle gebeurtenissen zullen voorkomen, komen met name interpersoonlijke vaardigheden van een begeleider eerder naar voren.

Op de aspecten ‘verbaal stevig in de schoenen staan’ (assertiviteit), ‘sociaal bewust zijn’ (sociale verantwoordelijkheid), ‘het aannemen van een optimistische en gemotiveerde werkhouding’ (optimisme) en ‘tevredenheid over de manier van leven’ (geluk) verschillen jongeren met en zonder extreme gedragsproblematiek significant van mening. Jongeren zonder extreme gedragsproblematiek hechten mogelijk meer waarde aan het aspect ‘sociaal bewust zijn’ door een verschil in sfeer op beide woongroepen. Waar bij jongeren met extreme gedragsproblematiek de nadruk ligt op beheersing van de gedragsproblematiek, ligt de focus bij jongeren zonder extreme gedragsproblematiek mogelijk meer op het creëren van een (sociale) band tussen begeleider en de jongere. Daarnaast blijkt uit de significante verschillen tussen beide groepen dat jongeren zonder extreme gedragsproblematiek mogelijk meer waarde hechten aan het ontvangen van complimentjes. Wanneer er sprake is van een sociale band tussen begeleider en de jongere, vergroot dat mogelijk de kans dat een complimentje positief wordt ontvangen door de jongere. Vanwege de grote verschillen in oordeel tussen jongeren met een LVB en extreme gedragsproblematiek en jongeren met een LVB zonder extreme gedragsproblematiek wordt aan de instelling van het onderzoek geadviseerd hiermee

rekening te houden met het opzetten van een gewenst profiel voor begeleiders van deze jongeren. Een apart profiel voor begeleiding van jongeren met een LVB zonder extreme gedragsproblematiek en één voor begeleiding van jongeren met een LVB met extreme gedragsproblematiek is aan te raden.

Bij bovenstaande resultaten moet in ogenschouw worden genomen dat de scores op de 14 EQ-i subschalen van de jongeren en van de begeleider op de Bar-On EQ-i niet overeenkomen. Op basis hiervan kan gesteld worden dat de emotionele intelligentie van de begeleider door de cliënt op een andere manier wordt beoordeeld dan door zichzelf. Het concept ‘emotionele intelligentie’ omvat mogelijk aspecten die voor cliënten met een licht verstandelijke beperking moeilijk te relateren zijn aan het gedrag van een begeleider. Daarnaast roept het zelf construeren van een vragenlijst de vraag op of de vragenlijst in staat is het concept ‘emotionele intelligentie’ te meten.

Het ontbreken van overeenkomst maakt de advisering bij het opstellen van het gewenste profiel moeilijker. Hierdoor moet voorzichtigheid geboden worden met de interpretatie van de uitkomst van dit onderzoek. Het gewenste profiel moet daardoor niet enkel gebaseerd zijn op kennis van de instelling en kennis uit eerder verrichtte onderzoeken, maar ook op de beoordeling van de jongeren.

Voor een juiste interpretatie van de gevonden resultaten is het van belang oog te hebben voor de beperkingen van het onderzoek. Ten eerste is er sprake van een klein aantal participanten. Uiteindelijk hebben 26 begeleiders en 19 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. Hierdoor moet voorzichtigheid worden geboden met de generaliseerbaarheid van de resultaten. Dit gaat in het bijzonder op voor de vergelijking van de beoordeling van de emotionele intelligentie van begeleiders door de jongeren en door de begeleiders zelf, wegens het ontbreken van de EQ-i profielen van enkele begeleiders. Ten tweede blijft emotionele intelligentie zich ontwikkelen, waardoor de Bar-On EQ-i een geldigheidsduur van slechts enkele jaren heeft (Gerits, 2003). De Bar-On EQ-i afnames van de deelnemende begeleiders dateren vaak van enkele jaren terug, waardoor rekening gehouden moet worden met eventuele veranderingen die zich hebben voorgedaan in het EQ-i profiel van de begeleiders. Ten derde is voor de beoordeling van de emotionele intelligentie van begeleiders door cliënten gebruik gemaakt van een zelf geconstrueerde vragenlijst. Alhoewel deze vragenlijst kritisch is geëvalueerd, roept het de vraag op of het in staat is echt het concept ‘emotionele intelligentie’ te meten. Tenslotte moet er rekening worden gehouden met het feit dat bij het beantwoorden van vragen

over een begeleider door de cliënten er sprake is van een momentopname. Een conflict tussen de cliënt en deze begeleider eerder die dag kan van invloed zijn op het oordeel van de cliënt over deze begeleider.

Naast de beperkingen van het onderzoek bleek de kracht van het onderzoek uit de volgende aspecten. Ten eerste is het huidig onderzoek vernieuwend te noemen. Het concept ‘emotionele intelligentie’ is een vrij nieuw concept (Gerits, 2003). Onderzoeken naar gewenste aspecten in de begeleiding van jongeren met een LVB en gedragsproblematiek betrekken slechts in beperkte mate de mening van de jongeren zelf. Van het beperkt aantal onderzoeken naar de gewenste aspecten in de begeleiding van jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek is er tot nu toe nog geen één geweest die de link met emotionele intelligentie binnen de begeleiding heeft gelegd. Ten tweede resulteert het huidig onderzoek in adviezen aan de instelling waar het onderzoek is verricht, waardoor de resultaten van het onderzoek praktisch bruikbaar zijn.

Toekomstig onderzoek naar de beoordeling van de emotionele intelligentie van begeleiding door jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek zou zich moeten richten op een groter aantal deelnemers. Daarnaast is er in het huidig onderzoek geen verklaring gevonden voor de verschillen tussen het oordeel van cliënten binnen de LVG- en de LVG+-woningen. Toekomstig onderzoek naar een verklaring voor de verschillen tussen beide woongroepen is wenselijk. Tenslotte zou toekomstig onderzoek de zelf geconstrueerde vragenlijst kritisch moeten evalueren om te achterhalen of de aspecten van emotionele intelligentie in de zelf geconstrueerde vragenlijst overeenkomen met de aspecten van de Bar-On EQ-i.

Uit het huidige onderzoek valt te concluderen dat in de beoordeling van begeleiders door jongeren met een LVB en bijkomende gedragsproblematiek verschillende subschalen significant correleren met het rapportcijfer of de beoordeling (slecht, gemiddeld of goed) van de begeleider. De significante correlaties tussen de beoordeling van de subschalen en het rapportcijfer door de jongeren geven een indicatie voor mogelijke wijzigingen ter verbetering van het gewenste profiel van de begeleider. Door het ontbreken van enige mate van overeenkomst kan gesteld worden dat de emotionele intelligentie van de begeleider door de cliënt op een andere manier wordt beoordeeld, dan door zichzelf. Er moet daarom voorzichtigheid geboden worden met de advisering over het gewenste profiel. Het oordeel van

de jongeren zonder extreme gedragsproblematiek vertoont grote verschillen met het oordeel van de jongeren met extreme gedragsproblematiek. Het verdient daarom voorkeur om het gewenste profiel voor begeleiders van jongeren met een LVB op te delen in een gewenst profiel voor begeleiders van jongeren met en voor begeleiders van jongeren zonder extreme gedragsproblematiek.

Referenties

- Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23, 1-33.
- American Psychiatric Association [APA]. (2006). *Beknopte handleiding bij de diagnostische criteria van de DSM IV-TR*. Derde druk Nederlandse vertaling. Amsterdam: Pearson Assessment and Information B.V.
- Baarda, D. B., De Goede M. P. M., & Dijkum, C. J. van (2007). *Basisboek Statistiek met SPSS: Handleiding voor het verwerken en analyseren van en rapporteren over (onderzoeks)gegevens*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical Manual*. Toronto: Multi Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-35.
- Dawda, D., & Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i) in university students. *Personality and Individual Differences*, 28, 797-812.
- Douma, J. (2011). *Handreiking Pedagogisch Klimaat. Een praktijk-theoretische beschrijving van een goed pedagogisch klimaat in de residentiële zorg voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: Landelijk kenniscentrum LVG / Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra.
- Didden, R. (2006). Gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en lichte verstandelijke

- beperking : Een inleiding. In R. Didden (Red.), *In perspectief: Gedragsproblemen, psychiatrische stoornissen en lichte verstandelijke beperking* (pp. 3-20). Houten: Bohn Stafleu van Logum.
- Emerson, E. (2003). Prevalence of psychiatric disorders in children and adolescents with and without intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability research*, 47, 51-58.
- Gerits, L. (2003). *Who cares? Personality profiles of nurses taking care of clients with severe behavior problems (proefschrift)*. Radboud Universiteit Nijmegen.
- 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.
- Harder, A. T. (2011). *The downside up? A study of factors associated with a successful course of treatment for adolescents in secure residential care (Proefschrift)*. Rijksuniversiteit Groningen, Groningen.
- Jongepier, N., Pellen, J., & Vollema, E. (2012). Samen betrokken en professioneel: Het ontwikkelen van een pedagogisch kader door De La Salle, onderdeel van de Koraal Groep. *Onderzoek & Praktijk*, 10(1), 28-33.
- Neijmeijer, L., Moerdijk, L., Veneberg, G., & Muusse, C. (2010). *Licht verstandelijk gehandicapten in de GGZ: Een verkennend onderzoek*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Bauer, J., & Uozie, A. (2011). *Hij zou een keer moeten komen kijken ... Een landelijke analyse van cliënttevredenheidsonderzoeken bij 18 Orthopedagogische Behandelcentra met de C-toets*. Utrecht: Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra.
- Verstegen, D. (2005). Zorg voor mensen met een licht verstandelijke handicap met meervoudige problematiek. *Onderzoek & Praktijk*, 3(1), 5-8.
- 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.

Bijlage 1 - Specifieke vragenlijst over begeleiders

De onderstaande vragen hebben betrekking tot hebben betrekking op de beleving van de cliënten over aanwezigheid van aspecten van een specifieke begeleid(st)er. Om het voor de cliënt extra duidelijk te maken over wie hij/zij een oordeel moet geven is de naam van de begeleider al ingevuld.

Naam cliënt:

Naam onderzoeker:

Datum:

Zelfbeeld

1. Bob voelt zich zeker van zichzelf.
2. Bob is tevreden met hoe hij eruit ziet.

Emotioneel bewustzijn

3. Bob zegt vaak hoe hij zich voelt.
4. Als Bob boos is, zegt hij dit.

Assertiviteit

5. Bob vindt het moeilijk nee te zeggen tegen mij.
6. Als Bob iets niet wil, gebeurt het ook niet.

Onafhankelijkheid

7. Bob doet graag wat hij zelf wil.
8. Bob overlegt eerst altijd met andere begeleiding.

Zelfactualisatie

9. Bob komt met plezier werken hier.
10. Bob wil graag leren een nog betere begeleider te worden dan hij al is.

Empathie

11. Bob begrijpt hoe ik me voel.
12. Bob leeft met me mee (heeft medelijden) als ik verdrietig ben.

Sociale verantwoordelijkheid

13. Bob houdt zich altijd aan de regels.
14. Bob wil anderen graag helpen.

Interpersoonlijke relaties

15. Bob zorgt voor een goede sfeer in de groep.
16. Aan Bob kan ik mijn problemen vertellen.

Stresstolerantie

17. Bob blijft altijd rustig ook tijdens escalaties.
18. Bob is snel gespannen (bezorgd, zenuwachtig).

Impulscontrole

19. Bob kan heel erg snel kwaad worden.
20. Bob is ongeduldig (kan niet goed lang wachten).

Realiteitstoetsing

- 21. Bob ziet alles wat er op de groep gebeurt.
- 22. Bob is soms aan het dagdromen.

Flexibiliteit

- 23. Bob moet altijd alles op precies dezelfde manier doen.
- 24. Bob vindt het lastig als een regel verandert.

Probleem oplossen

- 25. Bob lost problemen heel snel op.
- 26. Als ik een probleem heb, kan Bob hiervoor meer dan één (meerdere) oplossing verzinnen.

Optimisme

- 27. Bob zegt wanneer ik iets goed doe.
- 28. Bob is erg negatief (heeft vaak kritiek op mij).

Geluk

- 29. Bob is een vrolijk persoon.
- 30. Bob heeft graag plezier.