

GEDRAGSANALYSE: zien wat cliënten niet zeggen

Als professional in het sociaal domein ben je veelvuldig in contact met mensen met verschillende achtergronden. Zeker als je werkzaam bent als generalist heb je veel kennis van de diversiteit in problematiek. Zoveel mensen, zoveel wensen. Ga er maar aan staan om bij iedere cliënt, dat wat echt speelt naar boven te halen. *Marjon Kuipers* en *Ingrid de Jong* vertellen in dit artikel over gedragsanalyse en wat dit binnen jouw werkveld kan betekenen.



n woorden kun je veel vertellen. Maar heeft iedere cliënt de juiste woorden om te vertellen wat er aan de hand is? En om te vertellen wat hij of zij nodig heeft? Wij denken van niet. Woorden zijn vluchtig en met woorden zijn we slechts in staat om sequentieel weer te geven wat we ervaren, wat we denken en voelen, wat onze verlangens zijn en in welke context dit aan de orde is. Er gebeurt zoveel in onze binnenwereld dat alle woorden niet toereikend zijn om onze angsten, ons verdriet, onze pijn en onze wensen en verlangens te beschrijven. Wat als je de woorden meer kunt loslaten en gaat kijken en luisteren naar wat het lichaam te vertellen heeft? Het lichaam liegt nooit en vertelt de goede waarnemer een groot deel van het ware verhaal. Wel 60 tot 80 procent van onze communicatie bestaat uit non-verbale communicatie. Gedragsanalyse (profiling) is gebaseerd op de wetenschap en gaat uit van de meest

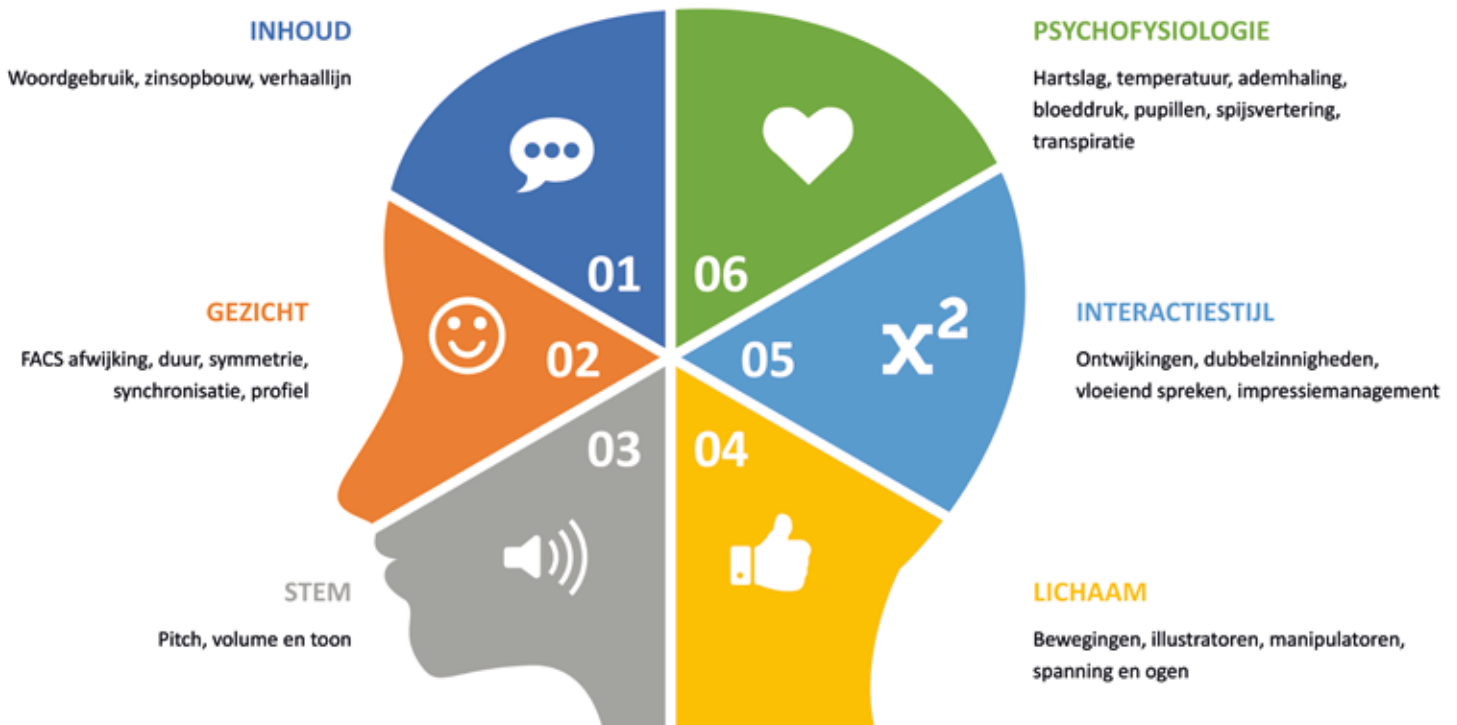
zuivere waarneming. In dit vakgebied komen de kern-disciplines van psychologie, sociologie, taalkunde en criminologie bij elkaar om zodoende tot een dieper bewustzijn te komen van menselijk gedrag.

In ons schema (afbeelding 1) zie je de zes verschillende communicatiekanalen, die wij analyseren tijdens de gesprekken die wij hebben.

Cliënten die gebruik maken van de diensten van professionals in het sociaal domein, hebben op de een of andere manier te kampen met problematiek in hun leven. Dit uit zich vaak in het voelen van emoties zoals angst, boosheid en verdriet.

“Wij reageren onbewust al lichamelijk op gebeurtenissen en gedachten, voordat we beseffen wat er aan de hand is.”

Communicatiekanalen



Emoties

Emoties zijn een reactie van onze hersenen op een trigger. Emoties zijn zichtbaar in het gelaat, gebaren, lichaamshouding en in tonaliteit. Emoties zijn altijd waar te nemen: soms duidelijk, maar vaak ook alleen in een flits van een paar tienden van een seconde in een micro-expressie*.

Is de aanleiding voor een emotie eenmaal geweken, dan vloeit deze gelijk af en gaat men over tot de orde van de dag. Duurt deze periode echter langer dan een paar seconden, dan spreken we niet meer van een emotie maar van een stemming of zelfs van misplaatst emotioneel gedrag. Met kennis van de combinaties van spiergroepen kun je waarnemen welke emotie de cliënt laat zien. Ook al zegt deze soms zelf iets anders. Dit is de reden waarom de non-verbale communicatie zo belangrijk is.

Emoties zijn bepalend voor de kwaliteit van ons leven. Ze spelen een rol in ieder menselijk contact. Emoties

kunnen opbouwend en evengoed verwoestend zijn. Ze zorgen dat we adequaat reageren, maar ook dat we soms reageren op een manier waar we achteraf spijt van kunnen hebben. Wij nemen onze beslissingen op basis van wat wij denken dat ons gelukkig, verdrietig of boos maakt. We kiezen voor activiteiten op basis van onze gevoelens en onze emoties zijn direct verantwoordelijk voor ons psychisch en lichamelijk welbevinden. Over het algemeen zijn wij ons niet bewust van de invloeden van onze emoties op de beslissingen die wij nemen. Toch vormen emoties de aanzet tot gedrag en zijn ze grotendeels bepalend voor hoe men de wereld beleeft en vormgeeft.

Verkeerde interpretatie

Hoe iemand emoties ervaart is persoonlijk. Bij de ene persoon overheerst uitbundigheid in woede, angst of verdriet en bij de ander zijn deze emoties soms nauwelijks waar te nemen en lijkt het alsof men een gebeur-

Afbeelding 1

*Micro-expressies zijn subtiele, snel verschijnende en verdwijnende (0,04 seconde) spierbewegingen in het gezicht, die veroorzaakt worden door een minimale samentrekking van de gezichtsspieren. Ons gezicht heeft 43 gezichtsspieren. De combinaties die deze spieren kunnen maken, houden direct

verband met het voelen van een bepaalde emotie. Bij de emotie angst worden andere spiercombinaties gebruikt dan bij bijvoorbeeld verdriet.

Micro-expressies verschijnen juist daar waar mensen hun op dat moment gevoelde emotie trachten weg te drukken. Dit wordt het "lekker" van de emotie ge-

noemd. Zij zijn niet te verbergen. Hierbij speelt ook dat ons bewuste denken minimaal een halve seconde achterloopt op ons onbewuste denken. Dat betekent dat wij onbewust al lichamelijk reageren op gebeurtenissen en gedachten voordat we beseffen wat er aan de hand is.



Medilex

onafhankelijke nascholing
voor zorgprofessionals

Vanzelfsprekend
worden onze
nascholingsdagen
corona-proof
georganiseerd!

23 september



Dementie bij mensen met een verstandelijke beperking

- herken dementie bij mensen met een vb
- leer wat u kunt doen om de kwaliteit van leven hoog te houden

Meer info medilex.nl/dementievb

Alweer de
4^e editie!

28 september



Hechtingsproblematiek bij kinderen

Leer door gebruik van gerichte communicatie en gesprekstechnieken hoe u de hechtingsrelaties van kinderen kunt herstellen!

Meer info medilex.nl/hechtingsproblematiek

Incl.
4 verdiepingssessies!

6 oktober



Gedwongen tot seks en arbeid

De uitzichtloze en onzichtbare gevolgen van mensenhandel. Maak mensenhandel zichtbaar en geef slachtoffers een nieuw perspectief!

Meer info medilex.nl/mensenhandel

Herkennen,
bespreken,
aanpakken!

8 oktober



Schelden, stelen en verslaving

Leer wat u moet doen en wat u mag doen in de begeleiding van uw cliënt als het gaat om probleemgedrag en psychiatrische stoornissen.

Meer info medilex.nl/begeleidinglvb

Hoog
persoonlijk
leerrendement

28 oktober



Hechting bij mensen met een verstandelijke beperking

Herken hechtingsproblematiek en weet hoe u omgaat met hechtingsproblemen!

Meer info medilex.nl/hechtingvb

Praktisch
inzetbaar

17 november



Groepsdynamiek in de gehandicaptenzorg

Word bewust van de invloed die u kunt uitoefenen op het groepsklimaat binnen uw cliëntgroep en team.

Meer info medilex.nl/groepsdynamiek

Realiseer een
positief groeps-
klimaat!

 @Medilex  @medilex | info@medilex.nl | www.medilex.nl

➔ tennis bijna onverschillig ondergaat. Het probleem ligt niet in de emotie zelf, maar in de gepastheid van de emotie op een specifiek moment en de expressie ervan. Juist het verschil in de emotionele beleving kan maken dat de professional zaken verkeerd interpreteert. Het verkeerd interpreteren van emoties heeft veel invloed op zorgtrajecten en kan makkelijk leiden tot een verkeerde 'afslag'. Als professional is het belangrijk samen met de cliënt te onderzoeken op welke actie precies een specifieke reactie volgt en wat de onderliggende boodschap hiervan is.



Verschillende fases van stress en emoties

Voor de professional is het van waarde om kennis te hebben van de verschillende fases van stress en emoties.

Neutrale fase

Het gaat goed. De persoon is rustig, redelijk en overziet wat hij of zij doet en voelt. In deze fase kan iemand goed functioneren, lijkt hij of zij problemen te overzien en emoties zijn onder controle. Samen-vattend: men is goed in staat om weloverwogen beslissingen te nemen en afspraken te maken.

Stressfase

In deze fase heeft de persoon een teveel aan prikkels en informatie te verwerken. De stress die een persoon ervaart, hoeft voor een buitenstaander niet altijd zichtbaar te zijn. De stressreactie kan een gevolg zijn van een externe informatiebron (een onaangename gebeurtenis of informatie) of van een interne informatiebron (denken aan iets wat gisteren verkeerd is gegaan of morgen verkeerd zal gaan). Deze fase wordt gekenmerkt door een of meer van de signalen uit de volgende afbeelding:

Vaak ervaart de buitenwereld stressgedrag als ongewenst en ongepast. Een persoon die in de stressfase verkeert, heeft beperkt regie over de (uitingen van) eigen emoties. De emoties nemen de overhand en kleuren de gedachten verder in. Deze uitingen komen bij extreme stress meer voort uit onmacht dan uit onwil. Het gedrag ontstaat door de situatie of omstandigheden waarin iemand zich tijdens en na het proces kan bevinden. Door de stressreactie wordt helder denken bemoeilijkt. Soms helpt het om tijdens het gesprek prikkels te vermijden, door even minder te praten of een pauze in te lassen. Hierdoor kan de stress een beetje zakken waardoor er weer aandacht en ruimte kan komen voor het vervolg.

“Het verkeerd interpreteren van emoties heeft veel invloed op zorgtrajecten en kan makkelijk leiden tot een verkeerde ‘afslag’.”

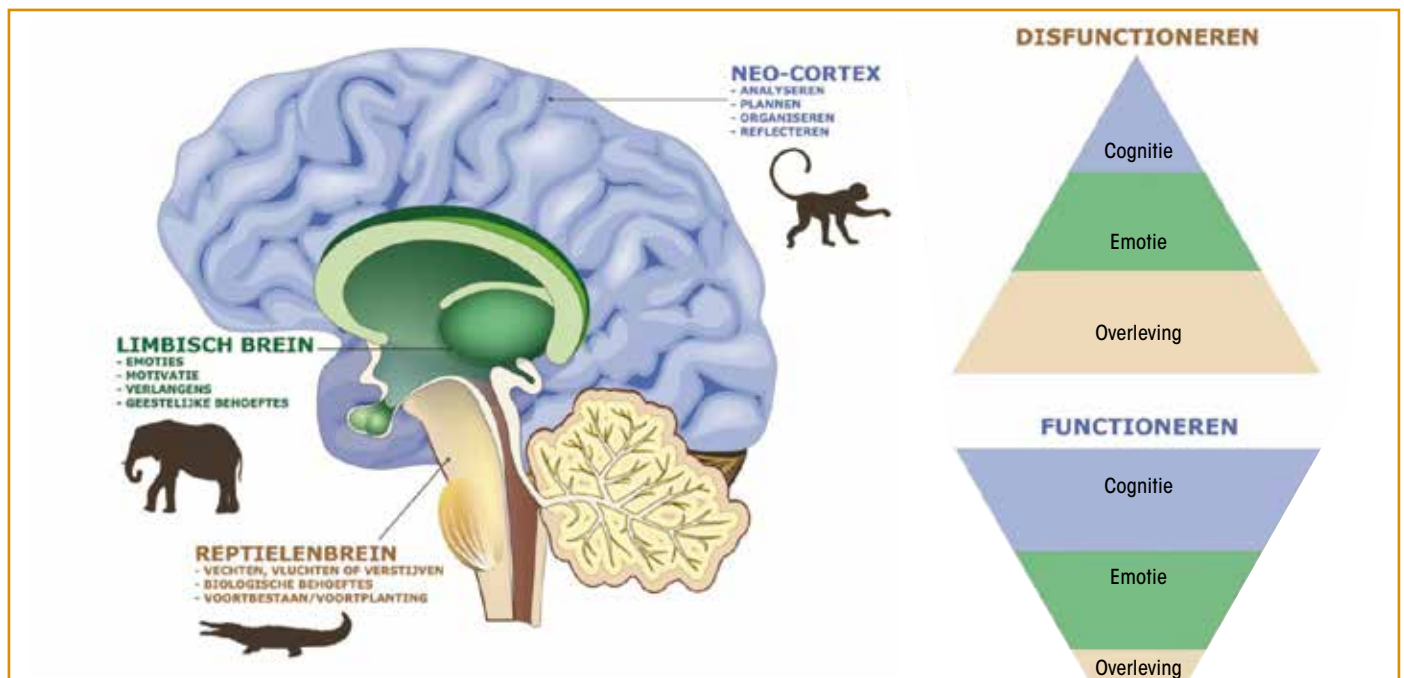
Uitputtingsfase

In deze laatste fase volgt een burn-out of een depressie. Het immuunsysteem staat ernstig onder druk met de kans op hart- en vaatziekten en stoornissen van het spijsverteringsstelsel (nervus vagus). Stress is een sluipmoordenaar. Chronische stress heeft een negatieve invloed op het verouderingsproces en herstelprocessen bij ziekten. Het brengt blijvende veranderingen in het DNA met zich mee wat zich zelfs kan uiten bij een volgende generatie. Iedere seconde stress ondermijnt het immuunsysteem met alle gevolgen van dien. Veel klachten op het gebied van slaap, eetlust, spijsvertering en het omgaan met prikkels hebben hun oorsprong in het psychische en uiten zich in het fysieke.

Werking van het brein

Onze hersenen zijn grofweg in te delen in drie hersengebieden. De hersenen werken als samenhangend geheel, maar dienen tegelijkertijd elk hun eigen doel. Het drie-enige brein

Stress			
Lichaam	Emotie	Gedachten	Gedrag
<ul style="list-style-type: none"> • Tranen • Hartkloppingen • Spierspanning • Hoge bloeddruk • Transpiratie • Slecht slapen • Stijfheid • Vermoeidheid • Vage klachten • Exzeem • Haaruival • Infecties 	<ul style="list-style-type: none"> • Prikkelbaar • Emotioneel • Boos • Angstig • Verdrietig • Depressief • Onzeker • Afkeer • Minachting • Opgejaagd • Onrustig 	<ul style="list-style-type: none"> • Verward • Onsamenvattend • Malen • Schuldgevoel • Piekeren • Zorgen maken • Onrustig • Angst voor morgen • Fragmentarisch • Doemdenken 	<ul style="list-style-type: none"> • Huilen • Woedeaanval • Schelden • Schreeuwen • Klagen • Terugtrekken • Agressie • Ongezond eten • Roken • Drugs • Medicijnen • Gokken • Gamen • Seks • Chaotisch



bestaat uit de neocortex, het limbisch systeem en het reptielenbrein.

Neocortex

De neocortex is het denkende deel van ons brein en tevens het jongste deel van ons brein. Evolutionair gezien is dit deel dusdanig jong dat er nog niet veel bedrading is tussen dit gedeelte en het limbisch systeem. Het is verantwoordelijk voor de cognitieve verwerking, denken, taal, beredeneren, besluitvorming en zelfreflectie. De neocortex stelt ons in staat tot zingeving en het vormgeven van ons leven. Dit deel van het brein is gevoelig voor stress en laat zich bij de geringste vorm hiervan “kapen” door het limbisch en reptielenbrein. Vanwege de beperkte bedrading is de neocortex niet opgewassen tegen de krachten vanuit het limbisch systeem en heeft het brein dus op dat moment nauwelijks tot geen regie. Op dat moment is het denken van weinig tot geen invloed.

Limbisch brein

Het limbisch brein is het gedeelte waar onze emoties gegenereerd worden. Het zorgt ervoor dat we emoties kunnen ervaren, zorgt voor sociale betrokkenheid, ge-

hechtheid en labelt eerdere ervaringen als veilig of onveilig. De ontwikkeling van dit deel van het brein vindt plaats door onze interactie met onze omgeving. Het limbisch brein geeft instructies aan je lichaam om passend te reageren op de manier waarop het brein ontwikkeld is. Of dit vanuit de neocortex gezien altijd de meest geschikte handelingen zijn valt te betwijfelen, maar daar houdt het limbisch systeem geen rekening mee. Onze neocortex krijgt de informatie pas later. Helaas is dan het kwaad al geschied en zal het voor velen herkenbaar zijn dat we vervolgens weleens spijt krijgen van onze gedragingen.

Reptielenbrein

Het reptielenbrein is het oudste deel van het brein en werkt instinctief en automatisch. Het reptielenbrein is verantwoordelijk voor alle functies die te maken hebben met ons voortbestaan, zoals hartslag, ademhaling, spijsvertering en lichaamstemperatuur. Alle zaken die pasgeboren baby's al kunnen zonder dat zij zich hiervan bewust zijn. Dit deel van het brein is dag en nacht actief. Het reptielenbrein vormt samen met het limbische brein onze “lijfwatch”.

Wat je denkt, is waar

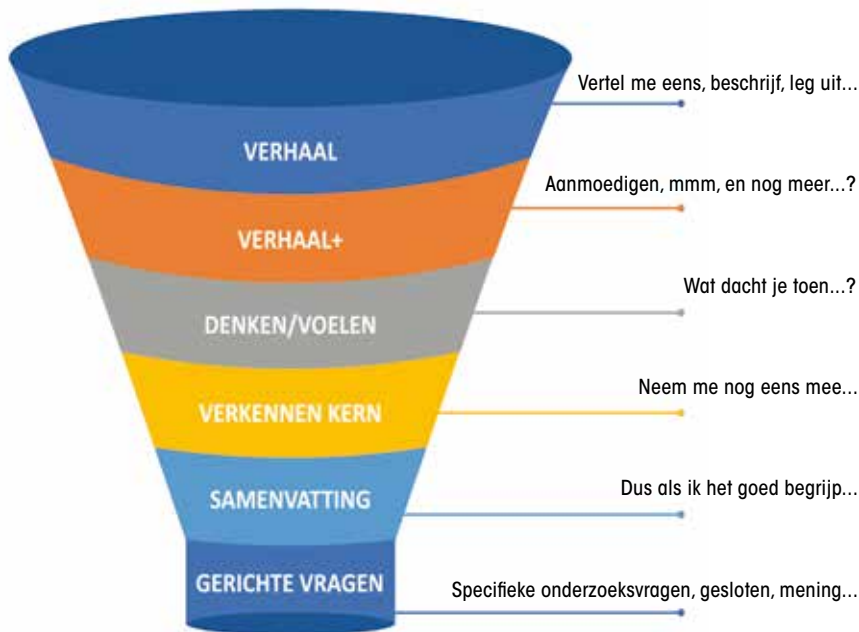
Het maakt niet uit wat je denkt, voor je brein is alles waar. Waarbij negatieve gedachten net zo krachtig zijn als positieve gedachten. Wat we ons verbeelden, heeft direct invloed op onze fysiologie. Wat je voedt dat groeit. Dat geldt ook voor gedachten die negatieve stresshormonen genereren. Van der Kolk stelt dat het niet zo is dat je door de negatieve gevoelens heen moet voor het verwerkingsproces. Juist door over negatieve gevoelens te praten zet je ze “aan”. De herbeleving van de gevoelens wordt soms nog heviger ervaren dan de gevoelens tijdens de gebeurtenis zelf. De gebeurtenis heeft een begin en een einde. De herbeleving kan eindeloos en opnieuw doorgang vinden. In spannende of nare tijden krijgt je lichaam een seintje om maar zo snel mogelijk

OVER DE AUTEURS

Marjon Kuipers is werkzaam als gedragsanalist en International Master Mediator. Haar kennis ligt op het terrein van de werking van het brein, stress en emoties in het algemeen en bij autisme, adhd, add in het bijzonder. Emotieherkenning en het duiden van non-verbale communicatie zijn een belangrijk onderdeel in dit vakgebied. Marjon is eigenaar van de Plan B Academie.

Ingrid de Jong is werkzaam als Mfn/ADR-familie- en arbeidsmediator, Master Coach of Strategic Interventions (MCSI) en Analytic Profiler. Binnen het vakgebied profiling heeft zij zich gespecialiseerd in de deelgebieden emotieherkenning, leugendetectorie/waarheidsvinding en karakteranalyses.

Momenteel volgen Marjon en Ingrid een aanvullende Masterstudie *Communication, Behaviour and Credibility Analysis* aan The Emotional Intelligence Academy | Manchester Metropolitan University in Engeland. Samen zijn zij werkzaam vanuit FEMProfiling.



stresshormonen aan te maken. Je hartslag gaat omhoog, net zoals je ademhaling en je bloeddruk. Je staat “aan”. Je lontje is uiterst kort en je voelt je rot. Onze hersenen, met name de prefrontale cortex (ons denkende brein) heeft veel last van de effecten van stress. Met dit brein regelen we onze planning, onze aandacht, houden we overzicht en blijven we bij de les. Het regelt onze executieve functies en juist in de periode van chaos is dit het gedeelte van ons brein dat het eerst uitvalt. Met als resultaat chaos in het hoofd, wiebelige emoties, concentratiegebrek en onrust.

“In het veld van gedragsanalyse maken we gebruik van de informatie die het gezicht en het lichaam ons geven. Op basis van hetgeen wij waarnemen stellen we onze vragen. Gericht en in een aantal stappen tot de kern. Dit doen we met behulp van ons trechtermodel.”

De nauwkeurige analyse en het aan de hand daarvan stellen van gerichte vragen zijn stress vermijdend en zorgen dat de cliënt beter bij zijn of haar “denken” kan blijven.

Wat kan profiling je bieden in de praktijk?

Dit tonen we aan de hand van twee casussen

Casus 1

Tijdens een intakegesprek gaven ouders aan dat de situatie met het vriendje van hun dochter was geëscaleerd. Er was al zes weken geen contact meer met hem. Hun dochter ging nog wel naar zijn huis, maar hij kwam niet meer bij hen over de vloer. Vervolgens had het vriendje hun dochter voor de keuze gesteld; of je accepteert dat ik je ouders ooit meer wil zien óf je maakt het maar uit. De ouders waren woedend op de jongen omdat hij hun dochter op deze manier wilde manipuleren. Haar mening was niet belangrijk voor hem, ze mocht ook al bepaalde kleding niet dragen van hem, hij had echt narcistische trekjes... enzovoort. Terwijl vader tot in detail beschreef wat er allemaal aan het vriendje mankeerde en oprechte boosheid liet zien, liet

de moeder non-verbaal een andere emotie zien. Op de onverwachte vraag waar ze zich zo verdrietig over voelde, reageerde ze huilend dat ze het erg vond dat ze haar dochter misschien te weinig de ruimte had gegeven om voor haar mening uit te komen. Moeder had tijdens de opvoeding vaak al een oplossing klaar of haar mening opgelegd aan haar dochter. Vanuit een positieve intentie weliswaar, maar dat had er kennelijk aan bijgedragen dat ze nu haar grenzen niet durfde aan te geven en zich had ontwikkeld tot een ‘pleaser’. Dit plotselinge inzicht zorgde ervoor dat er een keerpunt kwam in het gesprek, waarbij de focus niet langer lag op de negatieve invloed van het vriendje, maar verschoven naar het aandeel van de ouders op deze situatie.

Casus 2

Het 14-jarige meisje zat ogenschijnlijk relaxt in de bank te vertellen over haar week. Ze was niet één keer in haar oude patroon vervallen, waardoor ze de hele week op school had doorgebracht zonder ‘bolletjes’ te krijgen voor ongewenst gedrag. Ik zette grote ogen op en reageerde enthousiast op haar verhaal. “Wow, wat heb je allemaal anders gedaan om dat voor elkaar te krijgen?” Ondanks mijn vrolijke reactie, zag ik een terugtrekkende beweging en een subtiele stretchende beweging van de mond in combinatie met het opensperren van haar ogen. De expressie duurde nog geen seconde, maar gaf mij veel informatie over welke emotie het meisje op dat moment voelde. Angst. Die emotie paste niet binnen de context en was ook niet congruent met het verbale deel van haar communicatie. Door verder door te vragen en samen te analyseren, kwamen we tot de ontdekking dat mijn “grote ogen” voor haar een trigger waren geweest. Deze beweging deed haar moeder namelijk ook altijd als ze haar afkeuring liet blijken. Kennelijk had ik haar herinnerd aan wat ze op dat moment voelde bij haar moeder. Die specifieke oogbeweging was bij haar geconditioneerd. Dit voorval was voor mij weer een bevestiging dat ook mijn communicatie bedoeld en onbedoeld invloed heeft op mijn cliënten. Je kunt immers niet niet communiceren.

Tot slot

Juist als je als professional het goede voor je cliënten wilt helpen bewerkstelligen, hebben zij hun denkvermogen nodig. Er speelt altijd meer dan aan de oppervlakte zichtbaar is. Gedragsanalyse in al haar facetten is hier een uitstekend instrument voor. Duidelijk, ondubbelzinnig en objectief. En, minstens zo belangrijk: het is te gebruiken bij alle soorten cliënten. ❖

Bron

Kolk, B.A. van der (2016). *Traumasporen: het herstel van lichaam, brein en geest na overweldigende ervaringen (Dutch Edition)* (01 editie). Eeserveen: Uitgeverij Mens!