

Virtueel echt allianties trainen

Door Kees van Dam & Christa Nieuwboer

Kan de techniek van virtual reality gebruikt worden om sociaal werkers te trainen in alliantievaardigheden? Uit onderzoek blijkt dat de technologie in andere vakgebieden toegepast wordt voor de training van inter- en intrapersonlijke vaardigheden. Dat biedt kansen voor het sociaal werk.



Simulatie en oefening behoren vanouds tot het trainingsrepertoire van de sociaal werker. Van omgaan met agressie tot het voeren van een slechtnieuws-gesprek, het kan tegenwoordig ook getraind worden met virtual reality (VR). VR kent in het sociale domein al een aantal toepassingen. Zo wordt het gebruikt voor behandelingen van cliënten met psychiatrische aandoeningen als psychoses, schizofrenie en autisme. Het wordt ingezet in trainingen voor ouders van huiselijk geweld en het trainen van politieagenten. Voor het opleiden en trainen van professionals in het sociale domein wordt het, zover ons bekend, in Nederland nog weinig ingezet. We onderzochten daarom met een internationale literatuurreview de vraag of VR kan worden ingezet voor het trainen van alliantievaardigheden bij sociale professionals.

Situaties veilig oefenen

De kracht van VR is terug te voeren op drie elementen. Ten eerste de mogelijkheid om veel verschillende omgevingen te creëren. Van een huiskamer in Vlissingen, een spreekkamer in Leeuwarden tot een gevangenis in Rotterdam, alles kan worden gesimuleerd. Ten tweede biedt VR een sterk gevoel van aanwezigheid in de omgeving, dat andere media zoals video of audio niet bieden. Ten slotte is het mogelijk om in deze omgevingen

te handelen, te interacteren met de omgeving. De combinatie van deze elementen leidt tot nieuwe mogelijkheden voor trainingen.

Twee mogelijkheden die eruit springen voor sociaal werkers zijn het vergroten van empathie met anderen en het oefenen van lastige situaties die in rollenspellen moeilijk nagebootst kunnen worden. Naar het vergroten van empathie met VR is veel onderzoek gedaan (Bertrand, et al., 2018). VR maakt het mogelijk om echt in de schoenen van een ander te gaan staan waardoor het perspectief van die ander echt beleefd kan worden. Zo kan de sociaal werker bijvoorbeeld het perspectief van een dementerende innemen en ervaren.

Een andere kans van VR voor sociaal werk is het nabootsen van moeilijke situaties die de sociaal werker vaak pas in het werk zelf tegenkomt, zoals een uithuisplaatsing, een onrustige groep, agressie in een onoverzichtelijke situatie. Deze situaties kunnen in VR veilig worden geoefend. Daarbij is het ook mogelijk om de moeilijkheidsgraad geleidelijk op te bouwen, te herhalen en de interacties vanuit verschillende perspectieven te bekijken.

Trainen van alliantievaardigheden

Alliantie is de positieve emotionele band tussen cliënt en de beroepskracht én hun overeenstemming over de doelen en aanpak van de samenwerking (Barnhoorn, et al., 2013). Sociaal werkers werken vaak met doelgroepen die een behoorlijke



dosis wantrouwen tegen 'de hulpverlening' hebben ontwikkeld. Nog meer dan anders is juist dan het opbouwen van een goede alliantie van belang. Een goede alliantie draagt in hoge mate bij aan het succes van de hulpverlening. Voor zover de sociaal werker daar zelf invloed op heeft, hangt het welslagen van de alliantie af van interpersoonlijke en intrapersoonlijke vaardigheden (Horvath, 2001). Onder interpersoonlijke vaardigheden vallen het open en duidelijk kunnen communiceren; het perspectief van de cliënt kunnen innemen; oog hebben voor wat de cliënt nodig heeft; boodschappen van steun, respect en hoop geven; en het voeren van realistische en heldere regie op de doel- en taakstelling van de hulpverlening. Met intrapersoonlijke vaardigheden wordt bedoeld dat een hulpverleningssituatie per definitie elementen van conflict en chaos in zich draagt: de sociaal werkers moeten deze niet alleen hanteren, maar zelfs kunnen benutten om beweging in de situatie te krijgen. Ze moeten dus bijvoorbeeld geen last hebben van eigen onverwerkte trauma's of onzekerheid als er emoties boven komen. Integendeel, ze moeten het conflict als een kans zien en de kracht ervan kunnen ombuigen.

Vanwege de centrale rol in het succes van hulpverlening is het trainen van alliantie belangrijk (Anderson, Ogles, Patterson, Lambert, & Vermeersch, 2009). De gebruikelijke trainingsvorm voor alliantie is rollenspel, waardoor de sociaal werker niet alleen kan oefenen, maar ook van perspectief kan wisselen door een cliëntrol te spelen. Verder wordt beeldmateriaal, zoals video, vaak gebruikt om de doelgroep beter te leren kennen en empathie te ontwikkelen. Denk daarbij aan mensen met een psychiatrische stoornis, dementie of een verstandelijke beperking. Met video-feedbacktraining bij een rollenspel wordt dubbele winst geboekt: de

sociaal werker ziet zichzelf terug in een (gespeelde) interactie en leert door te reflecteren op de gevolgen van zijn gedrag.

Een uitdaging met simulaties blijft om de cliëntrol zodanig en zo vaak te spelen dat de sociaal werker daadwerkelijk oefent met een grote variatie aan cliënten, zodat hij of zij ook lastige en conflictueuze situaties goed kan leren aangaan. Feitelijk wordt dit type training weinig in opleidingen aangeboden en sociaal werkers merken vaak pas in de praktijk, met vallen en opstaan, of zij alliantie-vaardigheden bezitten of kunnen ontwikkelen. Dat zou eerder moeten, om goed voorbereid en realistisch de arbeidsmarkt te kunnen betreden. Virtual reality heeft de kenmerken van een geavanceerde vorm van training van alliantievaardigheden.

Inleven en perspectiefwisseling

Interpersoonlijke vaardigheden kunnen worden versterkt als een professional zich beter kan verplaatsen in een ander (King Jr, 2011). Dit aspect wordt momenteel in een aantal VR-toepassingen ingezet. Het is mogelijk om het perspectief in te nemen van mensen die een depressie doormaken, een kind van wie de ouders gescheiden zijn of een jongere met LVB. Deze belevingen worden momenteel ingezet in trainingen en behandelingen voor cliënten, maar zouden goed kunnen worden toegepast in het trainen van professionals. Onderzoek naar een simulatie van dementie (Slater, et al., 2018) maakt duidelijk dat professionals meer empathie voor dementerenden kregen, waardoor zij beter konden inspelen op de behoeften van cliënten en meer boodschappen van steun en bevestiging konden geven.

VR biedt mogelijkheden om een groot scala aan karakters te programmeren en zo veel verschillende situaties te oefenen. Zo is het mogelijk om een >>

WAT IS VR?

Virtual reality is een virtuele omgeving waarin een gebruiker zich bevindt. Meestal gebeurt dit via een VR-bril. Doordat de VR-omgeving door gebruikers als zeer realistisch wordt ervaren, worden reacties opgewekt die ook in het 'echt' plaats zouden vinden. VR kan op verschillende manieren worden gemaakt. Een belangrijk onderscheid is er tussen geanimeerde VR en VR gemaakt met 360-gradenvideotechniek. De eerste vorm biedt meer mogelijkheden voor interactie en aanpassing. Bij 360-gradenvideo's is de ervaring voor het grootste gedeelte vastgelegd en kan de gebruiker minder bewegen en interacteren met de virtuele wereld.

gesprek te voeren, dat op te nemen en vervolgens vanuit verschillende perspectieven (cliënt, andere aanwezige) terug te zien. Dit biedt uitgebreidere didactische mogelijkheden dan rollenspel of video-training.

Naast deze vorm van perspectiefwisseling kan VR gebruikt worden om perspectieven van anderen in te nemen die in de realiteit niet mogelijk zijn. Zo is er onderzoek gedaan waarbij mensen in VR de gedaante van een superheld aannamen en bovenmenselijke krachten hadden (Bertrand et al., 2018). Na het uitvoeren van taken in deze gedaante waren deelnemers meer bereid om anderen te helpen. Het onderzoek naar zulke mogelijkheden met betrekking tot training staat nog aan het begin.

Sterker in je schoenen staan

Bij intrapersoonlijke aspecten van alliantie gaat het om het vermogen om met moeilijke situaties

om te gaan. Deze aspecten worden momenteel vooral via reflectie en intervisie naar aanleiding van werksituaties getraind. Hier biedt VR mogelijk ook meerwaarde. Waar intervisie doorgaans uitgaat van ingebrachte casuïstiek biedt VR de mogelijkheid om de situatie te simuleren, gradaties van complexiteit toe te voegen en vervolgens gezamenlijk terug te kijken. Gedrag dat normaal buiten de training of intervisie plaatsvindt, kan nu direct worden waargenomen en besproken. Deze mogelijkheid kan gebruikt worden om lastigere situaties te herhalen en het effect van verschillende reacties te onderzoeken. Toepassingen in de cognitieve gedragstherapie maken al gebruik van deze mogelijkheid door voor angststoornissen de stressoren aan te passen op de situatie van de cliënt. Het is dus ook mogelijk om professionals te leren om te gaan met conflicten en chaos, een belangrijk onderdeel van de alliantie.

Een andere manier om steviger in de schoenen te gaan staan is het zelfbeeld van de sociaal werker te versterken. Dit kan door zelfcompassie te vergroten. Een voorbeeld hiervan geven Falconer et al. (2014). Zij ontwikkelden een VR-omgeving voor personen die een hoge mate van zelfkritiek hadden. Zij konden eerst vanuit het perspectief van een volwassene een verdrietig kind troosten en vervolgens vanuit het kindperspectief hun eigen troostende woorden horen. Hierdoor werd hun zelfcompassie versterkt en zelfkritiek verkleind. Een andere toepassing die sociaal werkers versterkt is gebaseerd op het idee dat mensen beter zijn in goede raad geven aan anderen dan aan zichzelf (Slater, et al., 2019). Met VR hebben onderzoekers een 'virtuele Freud' gemaakt waar zij hun verhaal aan konden doen. Vervolgens konden ze het perspectief omdraaien en zichzelf advies geven. Deze adviezen bleken deelnemers na de VR-ervaring beter om te zetten in handelen dan deelnemers die een sessie zonder VR hadden gedaan. Het inzicht dat VR zelfcompassie en handelingsvoornemens kan versterken, kan worden ingezet om professionals met problemen op dit gebied te trainen en daarmee de alliantievaardigheden te vergroten.

Beperkingen en ontbrekende kennis

De aangehaalde onderzoeken laten de mogelijkheden zien van VR voor training, met potentieel voor het versterken van alliantievaardigheden van professionals. Veel artikelen gaan echter over de impact van het eenmalig doorlopen van een VR-beleving waarbij de VR-beleving niet is ingebed in een training van meerdere sessies. Veel studies gaan daarnaast over het behandelen van cliënten. Om de meerwaarde van VR voor het trainen van professionals goed te onderzoeken is het van belang dat er

Virtual Reality in zorg en welzijn



meer ontwerp- en effectonderzoek naar de toepassingen van VR in trainingen wordt opgezet. Onderzoeken waarbij de training met VR langduriger is onderzocht lieten zien dat niet alle effecten op lange termijn standhouden. Het is belangrijk dat in vervolgonderzoek duidelijk wordt welke vormen van VR het meest effectief zijn en het beste aansluiten bij de doelen van sociaal werkers en op welke aspecten deze effectiever zijn dan de huidige vormen van training.

Weinig studies gaan specifiek over sociaal werk. De mogelijkheden die in dit artikel benoemd zijn, zijn afgeleid van toepassingen voor training in andere domeinen zoals het medische domein of elementen uit psychiatrische behandelingen. Een training die specifiek voor professionals in het sociaal werk is ontwikkeld en onderzocht, is ons niet bekend. Dit lijkt samen te hangen met de hoge kosten van ontwikkeling en technologische beperkingen van VR. De kosten beginnen langzaam af te nemen en de mogelijkheden nemen toe; ontwikkelaars kunnen, samen met doelgroepen, nu een belangrijke rol gaan spelen in het ontwerpen van trainingen.

Naar echt virtueel trainen

In dit artikel hebben we laten zien dat VR mogelijkheden biedt voor het trainen van alliantievaardigheden van sociaal werkers, maar dat er nog stappen gezet moeten worden voordat dit voor sociaal werkers breed ingezet kan worden. Dat biedt de kans om de ontwikkeling zelf ter hand te nemen en als beroepsgroep de kracht van dit middel voor het opleiden en trainen van (toekomstige) beroepskrachten ten volle te benutten.

Voor de eerste stap richting meer kennis kan gebruik gemaakt worden van het bestaande aanbod voor cliënten. Zo kunnen empathiebelevingen gericht op cliënten ook worden ingezet om het inlevingsvermogen van professionals te vergroten. Ook kunnen toepassingen gemaakt om cognitieve gedragstherapie in VR uit te voeren ook worden gebruikt voor training van gespreksvaardigheden. Het Nederlandstalige aanbod, voornamelijk door Vrendle (360-graden video's) en CleVR (cognitieve gedragstherapie) kan hierbij worden ingezet. Op een aantal hogescholen wordt Vrendle gebruikt binnen de opleidingen voor sociaal werk om het onderwijs te versterken. Bij Fontys hogeschool is een toepassing ontwikkeld waarmee studenten leren om de juiste keuzes te maken richting een gesprek. De toepassing is echter nog kleinschalig en moet op effectiviteit worden onderzocht. Met betrekking tot nieuwe VR-toepassingen zal de financiering uit innovatie- en onderzoeksbudgetten moeten komen. Veel van de huidige toepassingen zijn via deze financieringsstromen tot stand geko-

men. Zeker voor het trainen van sociaal werkers zullen belanghebbenden – hogescholen, werkgeversorganisaties, kennisinstituten, VR-ontwikkelaars – samen moeten optrekken voor financiering. De kosten zullen voor de baten uitgaan, maar de belofte om de alliantie te versterken met VR is de investering waard.

We hopen bovendien met dit artikel het bewustzijn van de mogelijkheden van VR voor begeleiding, behandeling en training van cliënten te vergroten, zodat sociaal werkers kunnen profiteren van de kansen die deze tool te bieden heeft. ●

Kees van Dam is docent-onderzoeker aan het Lectoraat Jeugd, Gezin & Samenleving van Avans Hogeschool. Christa Nieuwboer is lector Jeugd, Gezin & Samenleving bij Avans Hogeschool.

Voor een verdere inleiding op de mogelijkheden van VR voor het sociale domein verwijzen we naar het digizine 'Virtual reality voor het maatschappelijk domein' van het Lectoraat Jeugd, Gezin & Samenleving van Avans Hogeschool.

Bronnen

- Anderson, T., Ogles, B. M., Patterson, C. L., Lambert, M. J., & Vermeersch, D. A. (2009). Therapist effects: facilitative interpersonal skills as a predictor of therapist success. *Journal of clinical psychology*, 755-768.
- Barnhoorn, J., Broeren, S., Distelbrink, M., Greef, M. d., Grieken, A. v., Jansen, W., . . . Raat, H. (2013). *Clïënt-, professional- en alliantiefactoren: hun relatie met het effect van zorg voor jeugd*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Bertrand, P., Guegan, J., Robieux, L., McCall, C. A., & Zenasni, F. (2018). Learning Empathy Through Virtual Reality: Multiple Strategies for Training Empathy-Related Abilities Using Body Ownership Illusions in Embodied Virtual Reality. *Frontiers in Robotics and A.I.*, 5:26.
- Falconer, C. J., Slater, M., King, A. R., Gilbert, P., Antley, A., & Brewin, C. R. (2014). Embodying Compassion: A virtual reality paradigm for overcoming excessive self-criticism. *Plos ONE*, Volume 9 | Issue 11.
- Horvath, A. O. (2001). The Therapeutic Alliance: Concepts, Research and Training. *Australian Psychologist*, 170-176.
- King Jr, S. H. (2011). The Structure of Empathy in Social Work Practice. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 679-695.
- Slater, M., Neyret, S., Johnston, T., Iruretagoyena, G., Crespo, M. A., Alabèrnia-Segura, M., . . . Feixas, G. (2019). An experimental study of a virtual reality counselling paradigm using embodied self-dialogue. *Scientific reports*, 9:10903.
- Slater, P., Hasson, F., Gillen, P., Gallen, A., & Parlour, R. (2018). Virtual simulation training: imaged experience of dementia. *International journal of Older People Nursing*, 14e12243.

