



Een kloppend advies

Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen en meningen van politieambtenaren wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' binnen de training 'Mentale Kracht'.

Auteur: Evelyn Cymbaluk
Studentnummer: 346472
Datum: februari – juni 2014
Opleiding: Toegepaste Psychologie

Evaluatie- en adviesrapport

Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen en meningen van politieambtenaren wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' binnen de training 'Mentale Kracht'.

In opdracht van HeartMath Benelux

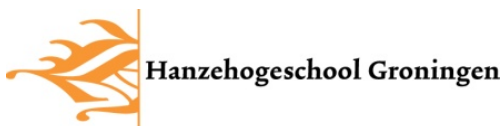
Opdrachtgever: Renzia de Koning

Afstudeerbegeleider: Sytske Buwalda

Uitgevoerd door Evelyn Cymbaluk

Juni, 2014

Versie 1.



VOORWOORD

Voor u ligt het evaluatie- en adviesrapport over de ervaringen en meningen van politieambtenaren wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' dat gegeven wordt binnen de training 'Mentale Kracht'. Deze training hebben al veel politieagenten in Nederland gevolgd en zal uiteindelijk door elke politieagent in Nederland gevolgd worden. Na het doorlopen van een uitgebreid traject van voorbereiden, onderzoeken en het voeren van diverse gesprekken, is dit evaluatie- en adviesrapport het resultaat van mijn afstudeeropdracht. Het onderzoek dat ik gedaan heb om dit rapport te kunnen schrijven was voor mij een zeer leerzame, interessante en mooie ervaring op studieniveau maar zeker ook persoonlijk, waarop ik met een goed gevoel terug kijk. Vanaf deze plaats wil ik graag iedereen HARTelijk bedanken voor zijn/haar medewerking. Het was fijn om te merken dat er veel mensen bereid waren om mee te werken aan mijn onderzoek. Een speciaal dankwoord voor Renzia de Koning, mijn opdrachtgeefster namens HeartMath Benelux, omdat ze me altijd een enorm groot gevoel van vertrouwen heeft gegeven en mij en mijn kwaliteiten uiterst serieus neemt. Ik ben blij dat ik haar heb ontmoet want buiten dat ze mij goed heeft begeleid vanuit haar positie als opdrachtgever, is Renzia een persoon naar mijn hart. Ook wil ik mijn dankwoord uitspreken aan Sytske Buwalda, mijn afstudeerbegeleider vanuit mijn opleiding. Ik kon altijd bij haar terecht met welke vraag dan ook en kon altijd op haar steun rekenen. Bedankt!

Ik wens u veel plezier met het lezen van dit evaluatie- en adviesrapport en ik hoop dat het aan de verwachtingen voldoet.

Evelyn Cymbaluk

Groningen, mei 2014

SAMENVATTING

Dit evaluatie- en onderzoeksrapport is geschreven in opdracht van HeartMath Benelux en beschrijft hoe het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht', dat door HeartMath Benelux verzorgd wordt, geëvalueerd wordt door politieambtenaren. Tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' leren politieambtenaren hoe zij technieken kunnen toepassen waarmee zij controle kunnen krijgen over hun emotionele reactie doormiddel van het beïnvloeden van de Hart Ritme Variatie. Dit is voor politieambtenaren belangrijk om te kunnen, omdat zij vaak correct moeten kunnen handelen in stressvolle situaties.

Het doel van dit onderzoek is het doen van aanbevelingen waarmee het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht' verbeterd zou kunnen worden.

Uit het onderzoek blijkt dat het onderdeel 'hartcoherentie' door alle politieambtenaren als leerzaam en nuttig wordt ervaren en dat de meeste politieambtenaren de geleerde hartcoherentietechnieken toepassen in de praktijk tijdens stressvolle werk- én privésituaties. Wel is er een aantal punten dat volgens de geïnterviewde politieambtenaren verbeterd kan worden. Er is behoefte aan meer individuele begeleiding, de politieambtenaren zouden graag zien dat het onderdeel langer dan twee uur zou duren zodat de behandelde stof uitgebreid kan worden en de vertrouwelijkheid en gelijkheid binnen de groep zouden meer benadrukt moeten worden volgens de politieambtenaren. Ook blijkt dat hartcoherentietechnieken vaak gezien worden als ademhalingsoefeningen terwijl dit slechts een onderdeel hiervan is. Tot slot zijn tijd- en prestatiedruk op de werkvloer en het gebrek aan herhaling van het geleerde na de training barrières voor politieambtenaren om de hartcoherentietechnieken (lang) toe te passen.

Deze resultaten zijn gebaseerd op observaties die gedaan zijn tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' en op de uitkomsten van 41 evaluatieformulieren en 10 interviews die zijn afgenomen bij politieambtenaren die het onderdeel 'hartcoherentie' gevolgd hebben.

Er kan op een aantal manieren op deze resultaten worden ingespeeld. Hier wordt in dit rapport een aantal aanbevelingen voor gedaan. Op de behoeften van de politieambtenaren kan worden ingespeeld door het onderdeel hartcoherentie uit te breiden, door te zorgen voor meer individuele aandacht tijdens de uitvoering van het onderdeel 'hartcoherentie' en door de deelnemers na afloop door te verwijzen naar individuele hartcoherentie-coaches wanneer dit mogelijk is in de desbetreffende regio. Ook is het van belang dat door de trainers de nadruk wordt gelegd op het belangrijke verschil tussen reguliere ademhalingsoefeningen en hartcoherentietechnieken. Daarnaast is het van belang dat er aandacht wordt besteed aan de instelling van de leidinggevenden met betrekking tot de tijd- en prestatiedruk die wordt ervaren. Tot slot is het van belang dat de geleerde hartcoherentietechnieken worden herhaald om te bereiken dat de politieambtenaren de geleerde hartcoherentietechnieken (blijven) toepassen in de praktijk. Dit kan gedaan worden door een korte 'hartcoherentiesessie' te implementeren in de IBT training die de politieambtenaren vier keer per jaar moeten volgen.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding onderzoek.....	7
1.3 Doel van het onderzoek & onderzoeksvragen	10
1.2 Opbouw van dit onderzoeksrapport	11
2. Mentale kracht	13
2.1 Training ‘Mentale Kracht’	13
2.2 Het onderdeel ‘Hartcoherentie’	13
3. Methode van onderzoek	18
3.1 Field-research.....	18
3.1.1 Observaties	18
3.1.2 Evaluatieformulieren.....	18
3.1.3. Topic-interviews	19
3.1.4 Analyse van verzamelde data.....	20
3.2 Desk-research.....	20
4. Resultaten	21
4.1 Meningen en ervaringen wat betreft het onderdeel ‘hartcoherentie’	21
4.1.1 Inhoud van het onderdeel ‘hartcoherentie’	22
4.1.2 De duur van het onderdeel	23
4.1.3 Het moment van het onderdeel.....	24
4.1.4 De trainer	24
4.1.5 Groepssamenstelling.....	24
4.1.6 Vertrouwen	25
4.1.7 Aanwezigheid leidinggevende.....	25

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel ‘hartcoherentie’ van de training ‘Mentale Kracht’

4.1.8 Het onderdeel 'hartcoherentie' vergeleken met andere onderdelen van de training MK	25
4.2 Beeld van het leerdoel	26
4.3 Verwachtingen van het toepassen van het geleerde in de praktijk	26
4.4 Het toepassen van het geleerde in de praktijk	28
4.4.1 Oefenen.....	28
4.4.2 Privé gerelateerde situaties	29
4.4.3 Werk gerelateerde situaties.....	29
4.5 Positieve effecten na toepassen van hartcoherentietechnieken.....	30
4.6 Barrières/redenen voor niet toepassen van de hartcoherentietechnieken	31
4.7 Individuele coaching.....	31
5. Conclusie	32
5.1 Uitleg ASE-model.....	32
5.2 Het ASE-model toegepast	33
6. Aanbevelingen	39
6.1 Kansen voor verbetering	39
6.1.1 Tijdens het onderdeel 'hartcoherentie'	39
6.1.2 Borging hartcoherentietechnieken in de praktijk	41
7. Discussie.....	43
6.1 Sterke en zwakke punten werkwijze	43
6.3 Implicaties voor vervolg onderzoek	44
Literatuurlijst	46

1. INLEIDING

'De man besloot er maar meteen op in te hakken een raakte een van de agenten op zijn hoofd'
(Spitsnieuws, 2011).

'Toen de agenten de vechtersbazen uit elkaar wilden halen, werden ze uitgescholden door een 22-jarige man uit Deventer.' (NOS, 2012).

'De agent viel op de grond en werd door het drietal tegelijk aangevallen' (Tubantia, 2013)

Bovenstaande citaten zijn drie van de vele citaten over geweld tegen agenten in het nieuws van de afgelopen jaren. Ook dit jaar staat het beroep 'politieagent' in het lijstje van meest stressvolle beroepen (Van de Velde, 2014). Bij agenten zijn spanning en uitdaging aan de orde van de dag (Smit et.al., 2013). De psychosociale arbeidsbelasting (PSA) van politieambtenaren is groot. PSA is een verzamelbegrip waar niet alleen ingrijpende gebeurtenissen zoals geweld onder vallen maar ook ongewenste gedragsvormen, pesten, discriminatie, interne agressie en geweld, werkdruk etc. (de Jong, 2011). Politieambtenaren maken veel incidenten mee die als schokkend kunnen worden ervaren (bijvoorbeeld het vinden van lijken, het bieden van eerste hulp bij zwaar lichamelijk letsel of het dag in dag uit kijken naar beelden van kinderporno in verband met een zedenonderzoek). 73% van de politiemedewerkers geeft aan in de afgelopen twaalf maanden minstens eenmaal slachtoffer te zijn geweest van agressie of geweld. (Gersons & Burger, 2012). Van agenten wordt verwacht dat ze juist dáár optreden waar anderen liever een stapje terug doen en hierdoor is het beroep als agent risicovoller dan een gemiddelde kantoorbaan (Smit et.al., 2013). Als er op het gebied van PSA geen actie wordt ondernomen kan dit leiden tot stress met alle gevolgen van dien (de Jong, 2011). In dit rapport wordt stress als volgt gedefinieerd:

Stress is een toestand die door mensen als negatief wordt ervaren en lichamelijke, psychische en/of sociale gevolgen heeft (de Jong, 2011).

Aanhoudende stress kan leiden tot ziekten zoals overspannenheid, burn-out, hart- en vaatziekten, depressies of posttraumatische stresstoornissen (PTSS).

1.1 AANLEIDING ONDERZOEK

Uit onderzoek blijkt dat depressieve klachten, burn-out en posttraumatische stress dan ook niet zeldzaam zijn onder politieambtenaren (van Beek et.al., 2013). In 2011 is er in opdracht van de Raad van Korpschefs een onderzoek uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau Andersson Elffers Felix (2011) en hier in wordt geschat dat een kwart tot een derde van de politiemedewerkers psychische klachten heeft.

Psychische klachten zijn ingrijpend voor de kwaliteit van leven van de betrokken politiemedewerkers en daarnaast hebben deze ook gevolgen voor de uitvoering van het politievak.

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'

Een politiemedewerker moet psychisch gezond zijn om effectief en professioneel te kunnen handelen (Gersons & Burger, 2012).

Programma 'Versterking Professionele Weerbaarheid'

Het is een schokkend gegeven dat, zoals hierboven beschreven, een kwart tot een derde van de politiemedewerkers psychische klachten heeft, maar er wordt actie ondernomen op dit gebied. Onlangs ontving de minister van Veiligheid en Justitie de blauwdruk 'Mentale Zorglijn Politie' (Gersons & Burger, 2012). Deze blauwdruk bevat belangrijke informatie die voor een verbeterd psychosociaal zorgsysteem voor de politie kan zorgen. De minister van Veiligheid en Justitie heeft laten weten politieambtenaren te willen helpen hun zware en moeilijke werk beter te kunnen uitvoeren. Hij wil dit doen door hun weerbaarheid te vergroten en heeft hiervoor in 2010 het landelijke programma 'Versterking Professionele Weerbaarheid' in het leven geroepen. Agenten die weerbaarder zijn, zijn beter bestand tegen stress die het politiewerk en hun persoonlijke leven met zich meebrengt en kunnen hun werk beter uitvoeren.

Training 'Mentale Kracht'

Voortvloeiend uit het Programma 'Versterking Professionele Weerbaarheid' is door de School voor Gevaar en Crisisbeheersing van de Politieacademie de training 'Mentale Kracht' ontwikkeld. De training 'Mentale Kracht' wordt sinds 2012 gegeven en heeft als doel psychische klachten te voorkomen en politieagenten weerbaarder/veerkrachtiger te maken in het omgaan met stress (Luijten, 2013). Mentale weerbaarheid is een belangrijk begrip in deze training en betekent 'de veerkracht van de politieambtenaar om overeind te blijven in een context van structurele mentale belasting binnen de taakuitoefening'. Deze term straalt kracht uit en woorden die hiertegenover staan zijn woorden als: ziek, kwetsbaar, psychisch ziek en overbelast. Dit zijn toestanden die voorkomen moeten worden omdat deze een negatieve uitwerking hebben als het gaat om het functioneren van politieambtenaren. Voor meer informatie over de training 'Mentale Kracht' zie paragraaf 2.1 en bijlage 4.

Het onderdeel 'hartcoherentie' & HeartMath Benelux

Een belangrijk onderdeel van de training 'Mentale Kracht' is het onderdeel waar dit evaluatie- en adviesrapport op gericht is: het onderdeel 'hartcoherentie'. De rest van de onderdelen van de training zullen buiten beschouwing gelaten worden. Het onderdeel 'hartcoherentie' wordt niet zoals de andere onderdelen van de training gegeven door 'de trainer Mentale Kracht' maar door een trainer van het bedrijf 'HeartMath Benelux', een bedrijf dat gespecialiseerd is in dit onderwerp. Dit evaluatie- en adviesrapport is dan ook ontwikkeld in opdracht van HeartMath Benelux.

HeartMath Benelux is de officiële vertegenwoordiging van HeartMath in de Benelux en is opgericht door Robert Erdbrink. HeartMath Benelux biedt een programma dat bij toepassing leidt tot hogere prestaties, betere gezondheid en een toegenomen gevoel van welbevinden. Het HeartMath

programma heeft een solide wetenschappelijke basis omdat de methode en het effect gedurende ruim 19 jaar in uiteenlopende settings wetenschappelijk is onderzocht (Erdbrink, z.d.). De methode die gebruikt wordt, is oorspronkelijk ontwikkeld door het non-profit 'HeartMath Instituut' dat in 1991 is opgericht door Doc Childre in Californie. Het bedrijf biedt op wereldwijd niveau vernieuwende producten en diensten die bewezen hebben de productiviteit te verhogen en de stress die dit tijdperk van snelle veranderingen met zich mee brengt, te verminderen op persoonlijk en professioneel gebied. De missie van HeartMath Benelux is mensen en organisaties met behulp van hun programma vitaler maken. Hiermee bedoelt HeartMath een staat van minder stress en meer balans en tevredenheid.

Tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' worden praktijkgerichte technieken aangeleerd waarbij gebruik wordt gemaakt van door het HeartMath Instituut ontwikkelde technieken en biofeedback apparatuur. Deze technieken leiden tot een optimale fysiologische staat (hartcoherentie) die de agenten met behulp van deze training later ook zelfstandig kunnen bereiken met als gevolg dat ze hun werk als politieambtenaar beter kunnen uitvoeren.

Borging & onderzoek

Er wordt inmiddels gewerkt aan het borgen van de resultaten van de training binnen de politieorganisatie. Zo wordt er in de praktijk geoefend met tools uit de training tijdens het brieven en debrieven en wordt er nagedacht over verdere borging van het geleerde (Luijten, 2013). Uit een onderzoek naar de effecten van de training 'Mentale Kracht', dat is uitgevoerd in opdracht van de minister van Veiligheid & Justitie door de Universiteit van Tilburg, blijkt dat de training 'Mentale Kracht' positieve effecten heeft (Bogaerts et.al., 2014). Toch is er volgens de minister van Veiligheid & Justitie en de politieorganisatie behoefte aan (meer) onafhankelijk onderzoek onder de deelnemende politiemensen naar de effecten (en ervaringen) wat betreft de training 'Mentale Kracht' (WOCD, 2014).

Uit een gesprek met Jan de Jong, beleidsadviseur arbeidsomstandigheden Nationale Politie (Eenheid Noord-Nederland), is naar voren gekomen dat de training en plannen kennelijk zo snel zijn ontwikkeld dat 'vergeten' is om vooraf en achteraf een meting te doen om de effecten van de training te kunnen vaststellen en om te kunnen bekijken hoe de training wordt ervaren door verschillende partijen. Hoe ervaren de trainers het geven van de training? Hoe ervaren de deelnemers de training? Is het zinvol om bijvoorbeeld over drie jaar de 'nieuwe lichter' agenten dezelfde training te geven? Is het onderdeel 'hartcoherentie' het onderdeel waarom mensen zo positief zijn over de training? Wat zijn de ingrediënten die werken? En wat werkt er minder goed? Deze vragen zijn nog allemaal onbeantwoord.

Er is wel een aantal onderzoeken gedaan naar de effecten van hartcoherentietraining (Schüsler, 2013) en er is een evaluatie rapport geschreven over de Pilot stressreductie middels hartcoherentie die in de voormalige politiekorps Groningen is gehouden (De Jong, 2011). Hieruit is onder andere gebleken dat het toepassen hartcoherentietechnieken stressverlaging oplevert en dat het de mentale weerbaarheid verhoogt wat weer gunstig is voor de duurzame inzetbaarheid van de

politieambtenaren. Naast deze onderzoeken is er nog niet veel kwalitatief onderzoek gedaan naar de ervaringen met het onderdeel hartcoherentie zoals aangeboden tijdens de training 'Mentale Kracht'. Dit is niet alleen van belang voor de Nationale Politie maar ook HeartMath Benelux wil graag inzicht krijgen in de ervaringen met en meningen over het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'. Dit is dan ook de reden waarom het huidige onderzoek is uitgevoerd. Als er meer inzicht is op het gebied van de ervaringen en meningen van de politieambtenaren wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' kan HeartMath Benelux hier op inspelen en kan dit onderdeel zo effectief mogelijk gemaakt worden.

1.3 DOEL VAN HET ONDERZOEK & ONDERZOEKSVRAGEN

Het onderzoek richt zich op hoe het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht', door politieambtenaren wordt geëvalueerd. Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is het schrijven van een adviesrapport om HeartMath Benelux daar, waar nodig, aanbevelingen, handvatten en advies te geven over mogelijke verbeterpunten van deze training. Zo kan HeartMath Benelux, de politieambtenaren, nog meer dan ze al doen, helpen om hun eigen professionele weerbaarheid te versterken. Hierdoor zal het onderdeel 'hartcoherentie' waarschijnlijk nog beter aan sluiten op de dagelijkse politiepraktijk.

De hoofdonderzoeksvraag die beantwoord dient te worden om het doel van dit onderzoek te bereiken is:

-Hoe evalueren politieambtenaren het onderdeel 'hartcoherentie' dat gegeven wordt tijdens de training 'Mentale Kracht'?

De deelvragen en subdeelvragen die voortvloeien uit deze hoofdonderzoeksvraag zijn onder te verdelen in vragen op drie verschillende evaluatieniveaus, te weten:

- **Leerdoelniveau**
Evalueren op leerdoelniveau komt neer op het toetsen van de leerresultaten als afronding van een leersituatie (Hoobroeckx & Haak, 2002). Op dit niveau is geëvalueerd direct nadat het onderdeel 'hartcoherentie' is gegeven. Er is bekeken of de deelnemers het leerdoel van het desbetreffende onderdeel behaald hebben.
- **Reactieniveau**
Evalueren op reactieniveau betekent dat gemeten wordt wat de reactie is van de direct bij de training betrokken groep personen (Hoobroeckx & Haak, 2002). In dit geval is na de training bekeken wat de meningen en ervaringen zijn wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie'.

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'

- **Gedragsniveau**

Bij het evalueren op gedragsniveau wordt nagegaan of het gedrag uit de analyse van gewenst gedrag van de training ook daadwerkelijk vertoond wordt in de praktijk (Hoobroeckx & Haak, 2002). In dit geval is bekeken of, hoe en wanneer dat wat geleerd is tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' ook daadwerkelijk door de politieagenten wordt gebruikt in de praktijk.

Hieronder zijn de deelvragen en subdeelvragen die horen bij bovenstaande niveaus van evalueren geformuleerd:

- 1. In hoeverre wordt het leerdoel van het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht' tijdens de training behaald? (Leerdoelniveau)
- 2. Wat zijn de meningen en ervaringen van politieambtenaren wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' nadat de training is gegeven? (reactieniveau)
- 3. Hoe zien de politieambtenaren die de training 'Mentale Kracht' hebben gevolgd dat wat ze geleerd hebben tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' terug in de praktijk? (gedragsniveau)
 - 3.1 In hoeverre worden de geleerde hartcoherentietechnieken als zinvol ervaren door politieambtenaren?
 - 3.2 Wanneer worden de geleerde hartcoherentietechnieken toegepast?
 - 3.3 Hoe worden de geleerde hartcoherentietechnieken toegepast in de praktijk?
 - 3.4 Hoe vaak worden de geleerde hartcoherentietechnieken toegepast?
 - 3.5 Wat zijn de effecten die de politieambtenaren zelf waarnemen na het toepassen van de geleerde hartcoherentietechnieken?
 - 3.6 Wanneer de geleerde hartcoherentietechnieken niet worden toegepast, wat is/zijn hiervoor de voornaamste reden(en)?
- 4. Wat zijn de verwachtingen wat betreft het toepassen van de geleerde hartcoherentietechnieken in de toekomst? (gedragsniveau)

1.2 OPBOUW VAN DIT ONDERZOEKSRAPPORT

Na dit hoofdstuk volgt hoofdstuk twee waarin meer is te lezen over de training 'Mentale Kracht' en het onderdeel 'hartcoherentie' van deze training waar dit evaluatie- en adviesrapport op gericht is. Ook zal er dieper ingegaan worden op de inhoud van dit onderdeel door de bij het onderdeel 'hartcoherentie' behorende termen te verduidelijken. In hoofdstuk drie is de methode die gebruikt is bij dit onderzoek te lezen. In hoofdstuk vier zijn de resultaten weergegeven die voortkomen uit de evaluatieformulieren en

interviews die zijn afgenomen. In hoofdstuk vijf is de conclusie van dit onderzoek te lezen en in hoofdstuk zes worden er aanbevelingen gedaan wat betreft eventuele verbeter mogelijkheden van het onderdeel 'hartcoherentie'. Ten slotte is in hoofdstuk zeven de discussie te lezen.

2. MENTALE KRACHT

Omgaan met fouten en druk, helder blijven onder druk, niet handelen vanuit paniek, 'tegen een stootje kunnen', schakelen tussen tactieken, niet blokkeren, om kunnen gaan met vermoeidheid, doorgaan in een verloren positie, omgaan met vernedering, omgaan met faalangst. Dit is een aantal termen die politieambtenaren gebruiken om de term 'Mentale Kracht' te beschrijven (Visser, 2012). In dit hoofdstuk wordt aan de hand van literatuur meer helderheid gegeven over de training 'Mentale Kracht' waarin deze term centraal staat en het onderdeel hartcoherentie waar dit onderzoek zich op richt.

2.1 TRAINING 'MENTALE KRACHT'

De training 'Mentale Kracht' wordt sinds januari 2012 gegeven door hiervoor speciaal opgeleide trainers. In samenwerking met sportpsychologen en vitaal coaches (ook wel leefstijladviseurs genoemd) van onder andere HeartMath Benelux, is er een verband gelegd tussen de toepasbaarheid van mentale tools voor topsporters en politiemensen. Het resultaat is een vier daagse training die alle uitvoerende politiemensen tot circa eind 2015 gaan doorlopen. Inmiddels hebben al bijna vijftienduizend politieambtenaren de training 'Mentale Kracht' gevolgd en er volgen nog 20.000 deelnemers aan deze training. De training wordt zoveel mogelijk in vaste teams van maximaal 16 deelnemers gegeven en de leidinggevenden draaien mee (Luijten, 2013). Gezamenlijk krijgen zij inzicht in wat stress veroorzaakt en hoe hier beste mee om gegaan kan worden.

De training biedt, verspreid over drie dagen, een systematische manier om mentale en emotionele kracht op te bouwen met behulp van wetenschappelijk onderbouwde onderwijsmethoden. Er wordt geoefend met een mentale toolbox die zich richt op de pijlers van weerbaarheid: uitdaging, controle en vertrouwen. De deelnemers ontwikkelen door praktisch bezig te zijn in de training een mentaal schild om in lastige situaties optimaal te kunnen presteren. Op deze manier draagt de training bij aan optreden met gezag en verkleint de kans op psychosociale klachten (Mentale Kracht, z.d.). Op de vierde dag van de training, de zogenaamde borgingsdag die ongeveer vijf weken later plaats vindt, wordt er geëvalueerd op het geleerde. Voor meer informatie over de training 'Mentale Kracht' zie bijlage 4.

2.2 HET ONDERDEEL 'HARTCOHERENTIE'

'Hartcoherentie', ontwikkeld door het HeartMath Instituut, is een twee uur durend onderdeel dat gegeven wordt tijdens de training 'Mentale Kracht' is tevens het onderdeel waar dit onderzoek zich op richt. Tijdens dit onderdeel leren de deelnemende politieagenten om met behulp van verschillende hartcoherentietechnieken (zie bijlage 5) hun hartritmevariabiliteit dusdanig te beïnvloeden dat hun hartcoherentie zo hoog mogelijk wordt.

Eén van de HeartMath trainers formuleert het leerdoel als volgt: *'Het aanleren van hartcoherentietechnieken waarmee de mentale, emotionele en fysieke neerwaartse spiraal doorbroken kan worden waarin iemand verzeild kan raken door een stressreactie.'*

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'

Dit wordt aangeleerd door de politieambtenaren eerst meer te leren over wat stress doet met het lichaam, mentale processen en gedrag en door vervolgens hartcoherentietechnieken aan te leren met behulp van het oefenen met biofeedback apparatuur.

Uit eerder onderzoek blijkt dat de hartcoherentietechnieken, die geleerd worden tijdens het onderdeel 'hartcoherentie', positieve effecten met zich mee brengen voor politieagenten. In de periode 2010-2012 is er door het onderzoeksbureau Soffos in opdracht van Politie Noord Nederland een onderzoek gedaan naar de effecten van hartcoherentietraining door bij 78 politieagenten voor en na de training een Stress-REM vragenlijst af te nemen. Uit dit onderzoek is gebleken dat voor de groep als geheel alle aspecten van stress die gemeten zijn verbeterd waren na het volgen van de hartcoherentietraining (Schüsler, 2013). Ook uit eerder onderzoek blijkt dat politieagenten die getraind zijn in het toepassen van hartcoherentietechnieken onder andere beter in staat zijn om kalm te blijven in onverwachte situaties tijdens het werk en zich beter bewust zijn van hun eigen stressniveau en hoe hier mee om te gaan (McCraty et.al., 1999). Het blijkt dus een effectieve methode te zijn maar wat is hartcoherentie eigenlijk precies? Hieronder wordt een aantal termen uitgelegd om dit duidelijk te maken.

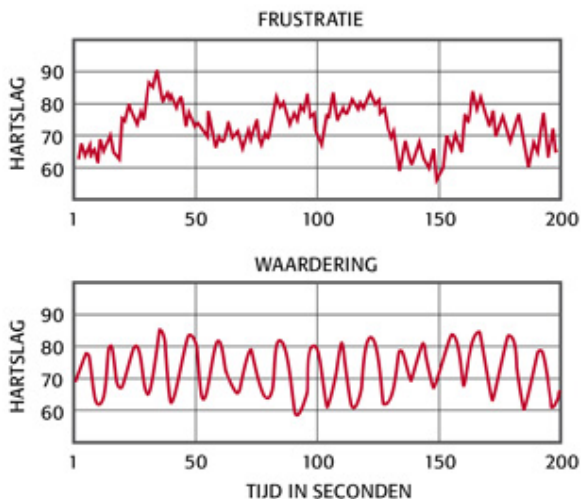
Hartcoherentie

Volgens HeartMath Benelux speelt het hart een cruciale rol in ons functioneren, onze gezondheid en het ervaren en reguleren van stressgevoelens. Het ritme van het hart, de ademhaling en de hersengolven staan in verbinding met elkaar en beïnvloeden elkaar. Wanneer deze factoren in balans zijn, heeft dat een positief effect op het duurzaam functioneren als mens. Het hartritme varieert voortdurend. Met andere woorden, de tijdsintervallen tussen hartslagen wisselen constant. Dit wordt *Hart Ritme Variabiliteit* (HRV) genoemd. Deze HRV geeft belangrijke informatie over de toestand van het lichaam. Analyse van de HRV laat zien dat het hart gevoelig is voor emotionele veranderingen. De mate van regelmaat in de HRV wordt Hartcoherentie genoemd (Erdbrink, z.d.). Een sterk regelmatig variërend hartslagbeeld is goed voor de gezondheid. Mensen die gelukkig zijn hebben ook een hoge hartcoherentie (de Vries, 2012). Het tegenovergestelde van (hart)coherentie is incoherentie.

Hart Ritme Variabiliteit (HRV)

Zoals hiervoor beschreven is een regelmatig variërend hartslagbeeld goed voor het welzijn van de mens (Chivo, 2011). De Hart Ritme Variabiliteit heeft een regelmaat bij positieve emoties en is onregelmatig bij negatieve emoties (zie figuur 1.0). Er is dus een relatie tussen ons hart en ons gevoelsleven, een gezond lichaam is ook emotioneel gezond (de Vries, 2012). Mensen die gelukkig zijn hebben meestal een hoge hartcoherentie en het verhogen van deze hartcoherentie leidt tot een gezonde emotionele balans (Chivo, 2011).

Als er een storing in het lichaamseigen patroon van de HRV plaats vindt, kan dit een signaal zijn van het effect van een chronische ziekte op de homeostase (dit is het systeem van het lichaam waardoor het lichaam in balans blijft). Als mensen te maken krijgen met verschillende ziektes of aandoeningen betekent dit dat het lichaam 'incoherent' is.



Figuur 1.0: Voorbeeld van verschillende gevoelens en emoties en het effect hiervan op de HRV (Erdbrink, z.d.).

Het is mogelijk om zelf bewust het hartritme te beïnvloeden om zo positieve effecten te behalen op lichamelijk, emotioneel, mentaal en gedragsmatig gebied. De HeartMath methode biedt technieken (zie bijlage vijf) die helpen:

- De mentale en emotionele veerkracht te behouden
- Het prestatievermogen te verbeteren
- Stress te reduceren

Dit is precies wat er in de training 'Mentale Kracht' wordt geleerd (Erdbrink, z.d.).

Hartcoherentie is een sterke indicator van het emotioneel welzijn (Erdbrink, z.d.). Emoties zijn vaak sneller dan gedachten en het lichaam reageert hier direct op. Als iemand bijvoorbeeld bijna wordt aangereden schrikt diegene enorm en springt opzij voordat hij/zij bewust heeft nagedacht. Het lichaam reageert direct uit reflex (De Jonge, 2013). Emotie staat namelijk dichterbij de fysiologie dan bij het rationale brein. Om deze reden zal het beïnvloeden van de fysiologie doormiddel van het beïnvloeden van de HRV met behulp van hartcoherentietechnieken, een positief effect hebben op het emotioneel welzijn en als gevolg daarvan het fysieke welzijn (Chivo, 2011 en de Vries, 2012).

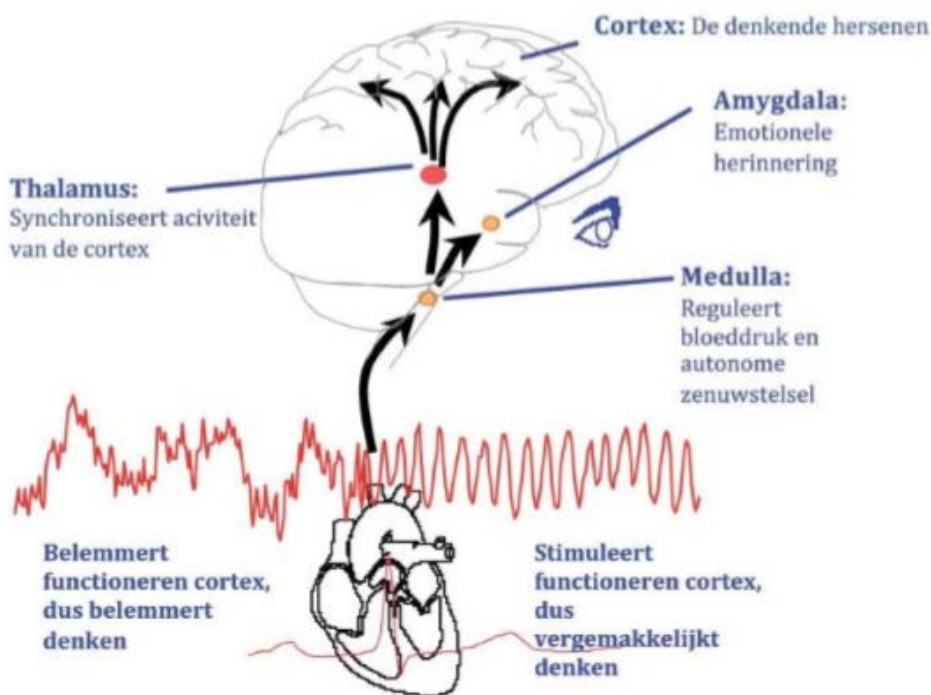
Dit werkt zo omdat emoties direct een groot effect hebben op de HRV. Wanneer iemand gestrest is, heeft dit direct effect op het Autonome Zenuwstelsel. Dit Autonome Zenuwstelsel verzorgt de regeling

van orgaanfuncties in het lichaam zoals de bloedsomloop, ademhaling, uitscheiding en de stofwisseling. De taak van het Autonome Zenuwstelsel is om dit allemaal constant te houden. Ook zorgt het ervoor dat de werking van de inwendige organen aangepast wordt aan de situatie in de omgeving. Het autonome Zenuwstelsel bestaat uit twee takken: de sympaticus (het gas) en de parasympaticus (de rem).

Wanneer iemand stress ervaart, geven deze twee takken als het ware heel onregelmatig gas en remmen ze abrupt bij: het HRV patroon ziet er dan chaotisch uit. Dit wordt incoherent genoemd. (zie het eerste grafiekje in figuur 1.0) (Visser, 2012).

Onder andere uit een meta-analyse komt naar voren dat de HRV een goede spiegel kan zijn voor de mate van gezondheid en ervaren stress. De sleutel tot hogere prestaties onder stress ligt daarom bij het hart (Thayer et. al, 2011).. Zie figuur 1.1 hieronder.

Effect van het Hart op het Brein



Figuur 1.1: Effect van het hart op het brein

Emotiemanagement

Er is dus een relatie tussen het hart en het gevoelsleven. Hartcoherentiemanagement kan daarom ook wel emotiemanagement genoemd en andersom. Het beïnvloeden van de hartcoherentie gebeurt namelijk niet door positief te denken maar door positief te voelen en hiervoor kan geput worden uit het emotionele geheugen (de Vries, 2012).

Een gezond lichaam is namelijk ook emotioneel gezond (Chivo, 2011). Het lichaam past zich aan, aan veel voorkomende situaties en ziet dit als de norm. Als een situatie verandert zal het lichaam de balans proberen te herstellen door terug te keren naar de uitgangspositie; de norm. Dit betekent dat als een lage hartcoherentie de uitgangspositie is, het lichaam hier naar streeft. Het trainen van de hartcoherentie zorgt ervoor dat het lichaam een hoge hartcoherentie gaat zien als de norm en hiernaar zal gaan streven (Chivo, 2011).

Het HeartMath instituut heeft zoals eerder benoemd biofeedback apparatuur en methodieken ontwikkeld om deze positieve gevoelens op te roepen, de effecten hiervan weer te geven en zo de hartcoherentie te trainen. Uit onderzoek blijkt dat een interventie van dertig dagen van emotiemanagement, het cortisol niveau (stresshormoon) met 23% deed dalen en de DHEA (opbouwende hormoon) met 100% deed stijgen. Dit geeft weer welke positieve effecten emotiemanagement heeft op het stressniveau (de Vries, 2012).

Hartcoherentietechnieken

De aandacht van dit evaluatie- en adviesrapport ligt op het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'. Tijdens dit onderdeel leren de deelnemers technieken waarmee ze hun hartcoherentie kunnen beïnvloeden. Deze technieken worden toegepast in combinatie met een rustige manier van ademhalen. De ademhaling oefent invloed uit op het hartritme via het autonome zenuwstelsel. Door ontspannen diep en rustig in te ademen en vervolgens de adem weer 'los te laten' wordt orde aangebracht in het zenuwstelsel en wordt een meer harmonieus en coherent patroon in het ritme van de hartslag gecreëerd. Het toepassen van de hartcoherentietechnieken gaat echter verder dan een 'reguliere ademhalingsoefening'. Hoe dit precies in zijn werk gaat wordt uitgelegd in bijlage 5.

3. METHODE VAN ONDERZOEK

De methode die gebruikt is om onderzoek te doen, op basis waarvan dit evaluatie- en adviesrapport geschreven kon worden bestaat uit zowel field- als deskresearch. Hieronder zal hier dieper op deze methode ingegaan worden zodat helder is hoe de resultaten, conclusie en aanbevelingen tot stand gekomen zijn.

3.1 FIELD-RESEARCH

Bij de aard van deze opdracht past een kwalitatief onderzoek. Het gaat hier namelijk niet om een effectmeting maar om de vraag hoe de politieambtenaren het onderdeel 'hartcoherentie' hebben ervaren en hoe ze de geleerde hartcoherentietechnieken toepassen in de praktijk. Er zijn er drie verschillende methoden toegepast waarmee de data zijn verzameld: open observaties, evaluatieformulieren en interviews.

3.1.1 OBSERVATIES

Om te beginnen zijn er twee open, ongestructureerde observaties uitgevoerd tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht' in Drachten en in Zuidlaren. Daarnaast is er nog een zelfde soort observatie uitgevoerd in Sevenum tijdens de gehele eerste dag van de training 'Mentale Kracht' inclusief het onderdeel 'hartcoherentie'. Het betreffen open observaties omdat vooraf wel bekend was in welke situatie geobserveerd zou worden en met welk doel maar het was niet bekend wat er precies te horen en te zien zou zijn. Het betreffen ongestructureerde observaties omdat er geen beperkingen bestond op welke gedragingen geobserveerd zou worden (Burns & Bush, 2006). Alle gedragingen zijn geobserveerd en, indien belangrijk, vastgelegd met behulp van een schema (zie bijlage 1) om overzichtelijk notities te kunnen maken tijdens het observeren. De observaties zijn uitgevoerd om een algemeen beeld te kunnen vormen van het onderdeel 'hartcoherentie' en de directe reacties hierop van de deelnemers. Ook zijn de observaties gebruikt als input voor de interviews die later zijn afgenomen.

3.1.2 EVALUATIEFORMULIEREN

Direct na elke observatie zijn er evaluatieformulieren uitgedeeld die de deelnemers ter plekke hebben ingevuld. Deze evaluatieformulieren bestonden uit vijf open vragen en een vraag of de deelnemers later mee zouden willen werken aan een interview. Deze methode is ingezet om te kunnen inventariseren wat de eerste indruk van de deelnemers is, direct nadat zij het onderdeel hartcoherentie gevolgd hebben. Omdat het qua tijd niet mogelijk was dit mondeling aan elke deelnemer te vragen is gekozen om dit te doen aan de hand van evaluatieformulieren. Zo kon in een korte tijd informatie over de meningen en ervaringen van veel deelnemers verkregen worden. In totaal hebben 41 deelnemers (24 mannen en 17 vrouwen) een evaluatieformulier ingevuld. Deze deelnemers vallen in de leeftijdscategorie van 24-63 jaar en werken als telefonisten van het 0900-

8844 servicenummer of in het werkveld als bijvoorbeeld hoofdagent. Het evaluatieformulier evalueert op *leerdoelniveau* omdat er vragen gesteld zijn waarmee bekeken kon worden of de leerdoelen die gekoppeld zijn aan het onderdeel 'hartcoherentie' van de training behaald zijn. Het evaluatieformulier evalueert daarnaast ook op *reactieniveau*. Aan de hand van de antwoorden die de deelnemers geven kon worden bekeken wat de eerste ervaringen met en meningen over het onderdeel 'hartcoherentie' zijn. Omdat reacties redelijk subjectief zijn, is het moeilijk om hiervoor een betrouwbaar en valide meetinstrument te ontwikkelen. Om de evaluatieformulieren zo valide mogelijk te maken zijn de vragen zo simpel mogelijk geformuleerd en is er voor gezorgd dat er tijdens het invullen van de formulieren de gelegenheid was om vragen te stellen bij onduidelijkheden. Voor het evaluatieformulier dat gebruikt is zie bijlage 2.

3.1.3. TOPIC-INTERVIEWS

Tot slot zijn er tien semigestructureerde topic-interviews afgenomen bij politieagenten die de training 'Mentale Kracht' hebben gevolgd. Een topic-interview houdt in dat een bepaald onderwerp wordt besproken, in dit geval de ervaringen en meningen wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' en het toepassen van het geleerde in de praktijk. Door deze interviews af te nemen, is geëvalueerd op *reactieniveau* en *gedragsniveau*. Er is gekozen om op deze niveaus te evalueren aan de hand van interviews om zo meer te weten te kunnen komen over achterliggende motivaties en gedachten van de deelnemers en om te bekijken of er informatie verkregen kon worden waar van te voren niet aan gedacht werd.

De laatste vraag van het evaluatieformulier betrof de vraag of de deelnemers mee zouden willen werken aan een interview over het onderdeel 'hartcoherentie'. Op deze manier zijn er gegevens verzameld van degenen die geïnterviewd wilden worden en deze mensen zijn ongeveer twee weken later via de mail benaderd waarna er in overleg een geschikte datum en tijdstip gekozen is om het interview af te nemen. Alle interviews zijn 'face to face' afgenomen en zijn met een voice-recorder opgenomen om geen belangrijke informatie te missen. Tijdens het afnemen van de interviews in gebruik gemaakt van een topiclist (zie bijlage 3).

In totaal zijn er tien interviews afgenomen, zes vrouwen en vier mannen in de leeftijdscategorie van 24-63 jaar). Het aantal jaren dat deze politieagenten in dienst zijn varieert van 1,5 jaar tot 30 jaar. De functies van de agenten zijn telefonisten van het servicenummer 0900-8844 (5), hoofdagenten (3) en leidinggevendenden (2). Uit het eerste interview dat is afgenomen kwam direct veel informatie naar voren, ook over bepaalde belangrijke aspecten die van te voren niet in de topiclist waren opgenomen. Op basis van dit eerste interview is de topiclist aangepast. Er zijn bijvoorbeeld een aantal punten toegevoegd zoals 'de aanwezigheid van de leidinggevende' en de 'groepssamenstelling'. De vernieuwde topiclist heeft als leidraad gediend voor de volgende interviews. Na ongeveer zeven interviews is er al verzadiging opgetreden, maar omdat er de

mogelijkheid was om tien deelnemers te interviewen is deze kans benut om de betrouwbaarheid van het onderzoek te bevorderen.

Naast de tien interviews die zijn afgenomen met de deelnemers zijn er drie gesprekken gevoerd met experts Jan de Jong (Beleidsadviseur arbeidsomstandigheden van de Nationale Politie), Rink Ploeg (onderzoeker individuele hartcoherentie coachings-sessies) en Loes Husing (trainer 'Mentale Kracht', individuele hartcoherentiecoach en initiatiefnemer van de 'Mentale Kracht' trainer bijeenkomst. Deze gesprekken hebben gezorgd voor een completer beeld van de situatie bij de Nationale Politie en de gang van zaken rondom eventuele veranderingen binnen de Politieorganisatie maar de verkregen informatie heeft verder niet bijgedragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen dus is verder niet meegenomen in het onderzoek.

3.1.4 ANALYSE VAN VERZAMELDE DATA

Nadat de data verzameld zijn, zijn de data geanalyseerd. Dit is bij de ingevulde evaluatieformulieren gedaan door de antwoorden op elke vraag van elke deelnemer op een rij te zetten om vervolgens de gegevens te interpreteren door te bekijken hoe vaak dezelfde antwoorden gegeven zijn, wat opvallend is en op welke onderzoeksvragen antwoord gegeven wordt. De verkregen data met behulp van de interviews zijn als volgt geanalyseerd: ieder opgenomen interview is getranscribeerd, vervolgens zijn de getranscribeerde interviews uiteen gerafeld door de verkregen informatie te coderen met behulp van kleuren. Het eerste interview is zo breed mogelijk gecodeerd en wanneer een volgend interview informatie bevatte die bij een nog niet bestaande code hoorde, werd er een extra code gemaakt. Er is tijdens het coderen continue nagedacht over desbetreffende informatie en hoe deze te interpreteren. Hierna zijn alle gegevens uitgeprint en vervolgens gestructureerd doordat alles is doorgelezen, er over na is gedacht en de gegevens zijn geïnterpreteerd. De informatie is met elkaar vergeleken en er is bekeken op welke onderzoeksvragen antwoord gegeven werd. Zo zijn uiteindelijk de resultaten en hieruit de conclusies tot stand gekomen.

3.2 DESK-RESEARCH

De theoretische onderbouwing in het evaluatie- en adviesrapport is verkregen door middel van deskresearch. Er is gebruik gemaakt van zo recent mogelijk gepubliceerde artikelen en boeken. Er is in het beginstadium van het onderzoek deskresearch gedaan als vooronderzoek en met het doel een theoretisch kader te kunnen schetsen. Later in het proces is deskresearch gedaan om bepaalde aanbevelingen te onderbouwen.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk zijn de resultaten weergegeven die voortvloeien uit de afgenomen observaties, evaluatieformulieren en interviews. De resultaten zijn ingedeeld per onderwerp en onder elk onderwerp staat weergegeven op welke onderzoeksvraag de desbetreffende resultaten betrekking hebben.

4.1 MENINGEN EN ERVARINGEN WAT BETREFT HET ONDERDEEL 'HARTCOHERENTIE'

Wat zijn de meningen en ervaringen van politieambtenaren wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' nadat de training is gegeven?

Direct na de training

Direct nadat de deelnemers het onderdeel 'hartcoherentie' gevolgd hebben is er gevraagd naar de eerste indruk van het desbetreffende onderdeel. Alle deelnemers hebben een positieve eerste indruk. Verder geeft een deel van de deelnemers aan dat de geleerde technieken en de opgedane kennis helemaal nieuw zijn. Een aantal deelnemers kende de technieken al wel, maar vond het onderdeel 'hartcoherentie' alsnog nuttig omdat de kennis die ze hier al over hebben wordt herhaald. De deelnemers ervaren het onderdeel 'hartcoherentie' als positief, interessant en leuk en vinden het vooral prettig omdat het heel inzichtelijk is en goed toepasbaar. Eén deelnemer ervaart het onderdeel als goed maar tegelijk ook als confronterend omdat je eigen (emotionele) toestand direct wordt weergegeven.

De methode van oefenen met behulp van de door het HeartMath instituut ontwikkelde biofeedback apparatuur ervaren alle deelnemers als een interessante, goede en positieve methode. De helft van de deelnemers geeft direct aan dat ze denken dat ze na het oefenen met deze methode de hartcoherentietechnieken ook zelfstandig in de praktijk kunnen gaan toepassen. Verder geven de deelnemers aan dat ze de methode duidelijk, helder en eenvoudig vinden.

Een paar weken later

Naast dat er direct na de training aan de hand van de evaluatieformulieren geïnterviewd is wat de eerste indruk is van de deelnemers van het onderdeel 'hartcoherentie', is een paar weken later door middel van interviews naar de meningen en ervaringen wat betreft het onderdeel hartcoherentie gevraagd. Over het algemeen roept het onderdeel 'hartcoherentie' positieve reacties op. Elke geïnterviewde deelnemer reageert positief en enthousiast als er naar de algemene meningen en ervaringen wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' gevraagd werd. Een aantal uitspraken om de meningen en ervaringen van de deelnemers te illustreren zijn:

'Ik weet het wel, je moet gezond zijn, gevarieerd eten, niet te veel dit, niet te veel dat... Ik bedoel, ik eet altijd macaroni als ik nachtdienst heb en dat is niet goed, al die koolhydraten enzo maar dat zal allemaal wel, ik doe dat al jaren, hier had ik tenminste écht wat aan!'

Teamchef: *'Ik heb mensen bij veel onderdelen van de training moeten aanspreken op hun gedrag maar bij het onderdeel 'hartcoherentie' waren ze allemaal serieus.'*

Ik weet het onderdeel 'hartcoherentie' nog wel en veel andere onderdelen van de training helemaal niet meer. Dit onthoud je echt en andere dingen niet. Dat is dus een teken dat ik het interessant en leuk vond.'

Elke deelnemer vindt het onderdeel hartcoherentie zeer informatief en totaal niet zweverig omdat de effecten direct zichtbaar zijn en er dus bewijs is van de werking van de methode.

Hoewel de reacties op het onderdeel 'hartcoherentie' over het algemeen zeer positief zijn, is er ook een aantal punten genoemd door de deelnemers waar kansen liggen voor verbeteringen van het onderdeel 'hartcoherentie'. Hieronder wordt specifiek weergegeven wat de deelnemers vinden van verschillende aspecten van het onderdeel 'hartcoherentie', hoe ze dit ervaren hebben en waar (meer) behoefte aan is.

4.1.1 INHOUD VAN HET ONDERDEEL 'HARTCOHERENTIE'

De inhoud van het onderdeel 'hartcoherentie' wordt door alle geïnterviewde deelnemers als positief en leerzaam ervaren. Het wordt als fijn ervaren dat het onderdeel gestart wordt met een stukje 'theorie' waardoor er meer kennis en inzicht verkregen wordt in hoe het lichaam werkt en wat 'hartcoherentie' is en dat er vervolgens geoefend wordt met de biofeedback apparatuur.

-'ik vond alles aan het onderdeel 'hartcoherentie' leerzaam, alles sloot goed op elkaar aan.'

-'ik vond de verdeling van informatie en praktische invulling heel prettig.'

Hieronder is weergegeven wat de deelnemers vinden over de inhoud van het onderdeel 'hartcoherentie'. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen deel één van het onderdeel, de theorie en deel twee van het onderdeel, het oefenen met de biofeedback apparatuur.

Deel 1: theorie

Het theorie gedeelte wordt als zeer interessant ervaren. De deelnemers vinden het leuk om (meer) kennis te verkrijgen over de werking van de hersenen en de effecten van de 'hartcoherentietechnieken'.

Niemand heeft aangegeven de theorie niet te snappen of te moeilijk te vinden. Een aantal deelnemers geeft wel aan dat ze graag nog dieper op de theorie in hadden willen gaan.

-'Ik hoor mensen praten over cortisol en de verschillende breinsoorten, dat is dus goed blijven hangen.'

-'ik zou het leuk vinden als er wat dieper op de stof in wordt gegaan, ik vind dat interessant.'

Deel 2: Oefenen met de biofeedback apparatuur

Positieve punten

Het praktisch bezig zijn met hartcoherentie doormiddel van het oefenen met de biofeedback apparatuur wordt door alle deelnemers als prettig en leerzaam ervaren. Vooral het feit dat de deelnemer direct resultaat ziet en de positieve effecten van het toepassen van hartcoherentietechnieken ervaart maakt het volgens hen inzichtelijk en leuk. Het wordt als goed ervaren dat er eerst geoefend wordt met de biofeedback apparatuur zonder aanwijzingen alvorens de trainer de hartcoherentietechnieken aanleert. Op deze manier kunnen de deelnemers direct merken en zien op het scherm wat de effecten van de hartcoherentietechnieken zijn. De hartcoherentie technieken worden door alle deelnemers begrepen en ze hebben het idee de technieken correct uit te kunnen voeren.

- 'Super dat je direct resultaat ziet. Alleen informatie kan je ook van internet afhalen maar dit was echt heel leuk en leerzaam'

- 'mooier kan toch niet?! Je oefent en je ziet direct resultaat!'

- 'Ik vond het heel bijzonder dat het ook allemaal lukte zoals hij het uitlegde, dat je je hartslag echt zelf naar beneden kon krijgen en dat ook echt gelijk kon zien!'

Enkele deelnemers geven aan dat ze nog wel meer hadden willen oefenen met de apparatuur maar de meerderheid vindt dat ze genoeg hebben kunnen oefenen.

Verbeterpunten

Enkele deelnemers missen echter wel het oefenen zonder de biofeedback apparatuur. Ze geven aan dat ze na de training zelf ook niet de beschikking hebben over desbetreffende apparatuur en het soms lastig is om te weten of je de techniek op de juiste wijze toepast als je dit niet terug kan zien op het scherm. De deelnemers geven aan dat het zou helpen als de trainer nadat er geoefend is met de biofeedback apparatuur ook een oefening zou doen zonder deze apparatuur. Op deze manier kan ervaren worden hoe het rustige gevoel/ritme van het ademen in combinatie met het innemen van een meer effectieve innerlijke houding voelt zonder biofeedback apparatuur. Het is dan waarschijnlijk makkelijker om dit gevoel later te herkennen en terug te halen. Ook geeft een groot deel van de deelnemers aan dat ze na de training meer herhaling nodig hebben om de hartcoherentietechnieken onder de knie te krijgen/te blijven houden. Ze zouden graag vaker willen oefenen met de apparatuur in de periode na de training.

4.1.2 DE DUUR VAN HET ONDERDEEL

Het onderdeel 'hartcoherentie' neemt twee uur van de gehele training 'Mentale Kracht' in beslag. Er is gevraagd wat de geïnterviewde deelnemers hiervan vinden en het blijkt dat de meerderheid van de

deelnemers vindt dat twee uur te kort is. De deelnemers willen graag dieper op de stof in gaan of langer oefenen maar hier is geen tijd voor.

- 'Er was wat weinig tijd om met de apparaten te oefenen dus het had wel wat langer gemogen.'

- 'Het was gewoon te kort. De trainer legt wat uit, mensen stellen wat vragen, dan ga je oefenen en dan zijn de twee uur alweer om'.

4.1.3 HET MOMENT VAN HET ONDERDEEL

Het onderdeel 'hartcoherentie' vindt plaats van 15:00-17:00 op de eerste dag van de training 'Mentale Kracht'. De deelnemers vinden dit over het algemeen een goed moment. Er is een aantal deelnemers dat het te laat op de dag vindt omdat er al een intensieve ochtend en deel van de middag op zit als er begonnen wordt met het onderdeel 'hartcoherentie'. Het merendeel heeft echter geen moeite met het tijdstip waarop dit onderdeel gegeven wordt en geeft juist aan dat het beter is dan 's ochtends omdat mensen dan vaak nog 'wakker moet worden'.

4.1.4 DE TRAINER

Hoewel er verschillende trainers namens HeartMath Benelux het onderdeel 'hartcoherentie' geven en er geen uitspraken gedaan kunnen worden over elke trainer of een trainer in het bijzonder, kan er gezegd worden dat de drie trainers waar de desbetreffende deelnemers mee te maken hebben gehad alle drie als goede trainers ervaren worden. Niemand heeft iets aan te merken op de manier waarop de trainers het onderdeel geven of de manier waarop de trainers omgaan met de deelnemers. Elke uitspraak over de trainers is positief. Een deelnemer deed bijvoorbeeld de volgende uitspraak:

'Leuke kerel die trainer, een aardige vent en hij deed het leuk en enthousiast'

Wel is het zo dat een aantal deelnemers aangeven dat het misschien goed geweest zou zijn als er een extra (assistent) trainer aanwezig is tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' zodat er meer vragen gesteld kunnen worden en er meer individuele aandacht is.

4.1.5 GROEPSSAMENSTELLING

De samenstelling van de groep wordt over het algemeen als goed ervaren. Wel geven een paar deelnemers aan dat ze liever gezien hadden dat de groep wat kleiner was geweest tijdens het onderdeel 'hartcoherentie'. De groep was soms te groot (en er was te weinig tijd) waardoor de trainer niet iedereen individuele aandacht kon geven. Dit ervaren sommige deelnemers als jammer omdat ze graag meer hadden willen weten of vragen. Ook heeft één van de leidinggevendenden aangegeven dat hij niet met zijn eigen team bij de training was. Dit is normaal wel het geval en hij vindt het jammer dat dit nu niet zo was.

4.1.6 VERTROUWEN

Er is geïnventariseerd wat de deelnemers vinden van het vertrouwen binnen de groep en of ze zichzelf konden zijn binnen de groep. Het is namelijk zo dat de deelnemers hun hartslag aan elkaar laten zien en zich hierdoor kwetsbaar opstellen omdat er (indirect) gezien kan worden hoe je je voelt. Over het algemeen vinden de deelnemers het vertrouwen binnen de groep goed. Wel geven meerdere deelnemers het aan dat het fijn zou zijn geweest als er van te voren duidelijk gemaakt wordt dat de informatie die gedeeld wordt binnen de groep, ook binnen de groep blijft.

'Iets van een uitleg van 'dit blijft onder ons' was wel goed geweest. Een soort van beschermend iets.

Het heeft volgens het merendeel van de deelnemers geen zin om een vertrouwenssoefening te doen voor er daadwerkelijk gestart wordt met de hartcoherentietechnieken. Ze denken dat mensen die niks willen vertellen dat ook niet doen na een vertrouwenssoefening.

'Ik kon voor 90% mezelf zijn. Die andere 10% komt omdat het je collega's zijn en niet je vrienden of familie'

4.1.7 AANWEZIGHEID LEIDINGGEVENDE

De aanwezigheid van de leidinggevende tijdens de training wordt door de meeste mensen ervaren als een reden waardoor niet alles gezegd wordt. De deelnemers zijn bang om later afgerekend te worden op dingen die in de training gezegd worden. De deelnemers geven aan dat het wel zo is dat ze vooraf meer opzien tegen de aanwezigheid van de leidinggevende dan achteraf nodig blijkt te zijn. Dit hangt af van opstelling van de leidinggevende. Als een leidinggevende één is met de groep en zich zo min mogelijk als leidinggevende gedraagt, voelen de deelnemers zich meer op hun gemak en dan maakt het niet uit dat de leidinggevende erbij is. Er wordt aangegeven door de deelnemers dat het zou helpen als de leidinggevende aan het begin van de training aangeeft dat hij/zij niet deelneemt als leidinggevende maar één is met de groep.

'Als er gezegd was van te voren van 'ik zit hier niet als jullie baas maar als collega' dan had dit denk ik wel geholpen. Nu was het wel een remming om niet alles eruit te gooien.'

4.1.8 HET ONDERDEEL 'HARTCOHERENTIE' VERGELEKEN MET ANDERE ONDERDELEN VAN DE TRAINING MK.

Alle deelnemers geven aan het onderdeel hartcoherentie één van de leerzaamste en leukste onderdelen te vinden van de training 'Mentale Kracht'. Dit komt omdat hetgeen wat geleerd wordt tijdens dit onderdeel direct toe te passen is in de praktijk en heel concreet is omdat de deelnemers direct resultaat kunnen zien via de biofeedback apparatuur. Een deelnemer gaf aan dat hij liever minder rollenspelen zou willen doen maar dieper op de stof van het onderdeel 'hartcoherentie' in had willen gaan. Een aantal uitspraken waaruit blijkt hoe positief de deelnemers zijn over het onderdeel 'hartcoherentie' in vergelijking met sommige andere onderdelen zijn:

- 'De andere onderdelen waren ook wel leuk om te weten maar dit was echt praktische en kan je gebruiken in je functioneren en dat wil ik graag gebruiken!'

4.2 BEELD VAN HET LEERDOEL

In hoeverre wordt het leerdoel van het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht' tijdens de training behaald?

Er is aan de deelnemers gevraagd wat volgens hen het leerdoel is van het onderdeel 'hartcoherentie' en of ze dit leerdoel naar hun idee behaald hebben. Een groot aantal deelnemers gebruikt bij de omschrijving van het leerdoel als enige kernwoord 'ademhalingsoefening', terwijl de HeartMath technieken veel meer zijn dan een ademhalingsoefening (zie bijlage 5). Deelnemers formuleren het leerdoel onder andere als:

- 'Door ademhalingsoefeningen je stressniveau verminderen'.

- 'Doormiddel van een bewuste vorm van ademen je rust terug te pakken'

- 'Door je ademhaling te reguleren jezelf beter onder controle krijgen + gebruiken als tool bij je werk'.

Verder komen veel beschrijvingen van het leerdoel neer op 'kennis maken met het onderwerp hartcoherentie en de waarde hiervan' en gaan de beschrijvingen over 'het afbouwen van het stressniveau' en 'het vinden van rust'. Een klein deel van de deelnemers gebruikt de woorden 'hart' of 'hartslag'. Eén deelnemer heeft het over Hart Ritme Variabiliteit (HRV) en beschrijft het leerdoel als volgt:

'Zicht krijgen op je HRV en de wijze waarop je dat onder controle krijgt waardoor je het als middel kunt gebruiken op stressvolle momenten'.

Op de vraag of ze het idee hebben dat ze het leerdoel hebben behaald zegt het overgrote merendeel 'ja'. Slechts een paar deelnemers zeggen het niet behaald te hebben en geven als reden dat ze niet genoeg hebben kunnen oefenen in verband met te weinig tijd. Ook naar aanleiding van de verrichte observaties kan gezegd worden dat elke politieambtenaren het tijdens de training voor elkaar kreeg de hartcoherentietechnieken correct toe te passen waardoor een hoge coherentie bereikt werd. Dit was te zien aan de hand van de resultaten die zichtbaar waren dankzij de biofeedback apparatuur.

4.3 VERWACHTINGEN VAN HET TOEPASSEN VAN HET GELEERDE IN DE PRAKTIJK

Wat zijn de verwachtingen wat betreft het toepassen van de geleerde hartcoherentietechnieken in de toekomst?

Direct na de training

Direct nadat de deelnemers het onderdeel 'hartcoherentie' gevolgd hebben is er gevraagd of ze verwachten het geleerde toe te gaan passen in de praktijk. Het overgrote merendeel van de

deelnemers verwacht dat ze het geleerde zeker gaan toepassen in de praktijk. Ze geven hier verder commentaar bij als:

-‘het is goed om mijn gezondheid in stand te houden’

-‘Ik ga het mijn vriendin ook aanleren’

-‘Het is nuttig om thuis en op het werk toe te passen’

Slechts een aantal deelnemers is iets minder enthousiast en zegt het mogelijk te gaan toepassen, af en toe, misschien, of ze weten het nog niet.

Een paar weken later

Niet alleen direct na de training verwachten de deelnemers de technieken in de toekomst toe te gaan passen, ook een paar weken later verwacht de meerderheid van de deelnemers dat ze de hartcoherentietechnieken zullen blijven toepassen in de toekomst thuis en op het werk. De meeste mensen hebben duidelijk voor ogen bij welk soort gebeurtenissen ze de technieken verwachten te gaan toepassen. Ze denken bijvoorbeeld de hartcoherentietechnieken goed te kunnen gebruiken nadat er iemand heeft gebeld die zelfmoord wilde plegen of voordat er binnengestapt wordt in een huis waar een lijk ligt.

-‘Als er in de toekomst weer stressmomenten zijn, zal ik dit zeker toepassen, je voelt het effect gewoon!’

-‘Ik denk dat als ik een zelfmoordgesprek heb gehad dat ik het dan wel ga toepassen om even objectief te kunnen blijven denken maar dat heb ik nu gelukkig nog niet meegemaakt.’

Wel denkt bijna elke deelnemer herhaling nodig te hebben van de geleerde hartcoherentietechnieken om de technieken nog meer eigen te kunnen maken en om ervoor te zorgen dat de vaardigheden niet wegzakken. Ook zouden ze graag na de training ‘Mentale Kracht’ vaker de mogelijkheid willen krijgen om te kunnen oefenen met de biofeedback apparatuur.

De meeste deelnemers hebben hun ervaringen met het onderdeel ‘hartcoherentie’ gedeeld met vrienden of familie. Ze krijgen veel positieve reacties maar soms ook ‘lacherige’ reacties omdat mensen dit ‘typisch iets voor de politie’ vinden. Alle deelnemers zeggen echter zich niks aan te trekken van de mening van anderen en hier geen waarde aan te hechten als het gaat om het wel of niet toepassen van het geleerde in de praktijk. Het enige wat door een deelnemer als vervelend wordt ervaren is de naam van de training. Hij vindt dat het door de naam ‘Mentale Kracht’ voor de buitenwereld lijkt alsof de politie op dit moment niet weerbaar is. Hij zou liever zien dat de training een andere naam krijgt. Bijvoorbeeld ‘omgaan met stress’.

4.4 HET TOEPASSEN VAN HET GELEERDE IN DE PRAKTIJK

Hoe zien de politieambtenaren die de training 'Mentale Kracht' hebben gevolgd dat wat ze geleerd hebben tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' terug in de praktijk?

Tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' leren de deelnemers een aantal hartcoherentietechnieken.

Hieronder staan de resultaten waarmee antwoord wordt gegeven op de vragen:

-Wanneer worden de geleerde hartcoherentietechnieken toegepast?

-Hoe worden de geleerde hartcoherentietechnieken toegepast in de praktijk?

-Hoe vaak worden de geleerde hartcoherentietechnieken toegepast?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen het oefenen van de geleerde technieken, het toepassen van de geleerde technieken in privé situaties en het toepassen van de geleerde technieken in werk gerelateerde situaties.

In het kort is hier het volgende over te zeggen:

-De meerderheid van de deelnemers oefent de geleerde technieken

-De meerderheid van de deelnemers past de technieken toe in de praktijk tijdens privé én tijdens werk gerelateerde situaties.

-Een aantal van de deelnemers past de technieken alleen in privé situaties toe.

-Eén deelnemer past de technieken alleen in werk gerelateerde situaties toe.

-Eén van de deelnemers heeft de technieken nog nooit toegepast.

Hieronder is meer te lezen over bovengenoemde categorieën.

4.4.1 OEFENEN

Het is van belang dat de deelnemers regelmatig oefenen met het bereiken van hartcoherentie door de geleerde oefeningen ook thuis te doen. Als het regelmatig wordt geoefend past iemand de technieken ook meer automatische toe voor, tijdens of na stressvolle situaties. Uit de interviews met de deelnemers blijkt dat de meerderheid van de deelnemers de technieken regelmatig (twee tot drie keer per week) oefent. Echter, de meerderheid van de mensen die de technieken oefenen doen dit alleen de eerste paar dagen tot week na de training. Hierna verwatert het of denken ze er niet meer aan. De meeste mensen die oefenen doen dit op rustige momenten bijvoorbeeld tijdens het wandelen of voor het slapen gaan. Het is niet zo dat de mensen die de technieken niet oefenen deze ook nooit toepassen in de praktijk.

'Op rustige momenten pak ik het oefenen op want dan heb ik de tijd. Ik wil graag blijven oefenen maar ik doe het denk ik nog te weinig'

Over het toepassen van hartcoherentietechnieken in de praktijk is meer te lezen in de paragrafen 4.4.2 en 4.4.3

4.4.2 PRIVÉ GERELATEERDE SITUATIES

Wanneer?

De meeste deelnemers passen de geleerde hartcoherentietechnieken toe in de privé sfeer. De meest voorkomende momenten waarop de deelnemers het toepassen zijn tijdens het sporten, tijdens momenten met (veel) drukke kinderen en aan het einde van de dag voor het slapen gaan om de drukte van alle dag van zich af te kunnen zetten. Ook past een aantal deelnemers de technieken toe als ze gestrest zijn vanwege de verbouwing die thuis plaats vindt.

Hoe?

De geleerde technieken worden meestal tussen de bedrijven door toegepast en bij het sporten voor of tijdens een wedstrijd voor betere concentratie. Een deel van de deelnemers blijft in de stressvolle situatie aanwezig bijvoorbeeld in een kamer vol drukke kinderen en past de technieken ongemerkt toe. Er wordt geen aparte ruimte opgezocht maar ter plekke is zijn de politieambtenaren zich bewust van de ademhaling en passen ze de geleerde hartcoherentietechnieken toe.

Hoe vaak?

Over het algemeen is te zeggen dat de technieken in de privésfeer wekelijks worden toegepast en door sommige deelnemers zelfs dagelijks. Dit verschilt uiteraard per deelnemer en is afhankelijk van het aantal momenten waarop het nodig is dat de technieken worden toegepast

4.4.3 WERK GERELATEERDE SITUATIES

Wanneer?

Als de deelnemers die in het veld werken de hartcoherentietechnieken toepassen tijdens het werk doen ze dit meestal op weg naar een melding in de auto. De politieambtenaren geven aan vaak gestrest naar een melding te rijden omdat het spannend is en er allerlei beelden in het hoofd gehaald worden over wat er aangetroffen zou kunnen worden. Op zo'n moment helpt het toepassen van de hartcoherentietechnieken om helderder te kunnen nadenken en rustig te blijven.

'ik merk dat als ik in de auto bewust bezig ben met hartcoherentie en rustig word dat ik ook meer scenario's kan bedenken en alles op een rijtje kan zetten.'

Ook passen de deelnemers de technieken toe als er bijvoorbeeld veel papierwerk gedaan moet worden of wanneer en veel mailtjes beantwoord moeten worden. De hartcoherentietechnieken worden dan gebruikt om rustig te blijven en om helder te kunnen nadenken zodat het werk goed gedaan kan worden.

Twee leidinggevenden geven aan de hartcoherentietechnieken toe te passen voordat een slecht nieuws gesprek of een heftig gesprek gevoerd moet worden met iemand uit het team. De technieken worden toegepast zodat ze rustig en duidelijk kunnen zijn.

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'

'Ik gebruik het als ik een gesprek moet voeren. Als ik rustig in het gesprek ga dan hoop ik dat ik meer rust uitstraal en duidelijk kan zijn en de ander wordt hierdoor ook rustiger.'

Als de telefonisten de hartcoherentietechnieken toepassen op het werk is dit meestal na een heftig telefoongesprek. Ze hebben/nemen hier echter niet altijd de tijd voor.

Over het algemeen vinden de deelnemers het toepassen van de hartcoherentietechnieken zinvoller en bruikbaar voor of na een stressvolle situatie dan tijdens de situatie zelf. Tenzij het om een passief stressvolle situatie gaat zoals het hierboven beschreven vele papierwerk. Meestal worden de technieken 'tussen de bedrijven door' toegepast en wordt er niet speciaal een moment voor ingepland.

Hoe?

Als de hartcoherentietechnieken worden toegepast onderweg naar een melding wordt dit tijdens het rijden gedaan. De politieambtenaren focussen zich op de ademhaling en passen de geleerde technieken toe. De telefonisten passen de technieken toe aan het bureau tussen gesprekken door of ze trekken zich even terug door op de knop 'persoonlijke verzorging' te drukken waardoor ze even een pauze kunnen nemen en gaan dan naar de W.C. of even naar buiten om vervolgens de geleerde technieken toe te passen. De politieambtenaren focussen zich vooral op het rustig ademen en minder op het vervangen van een ongewenst innerlijke houding door een meer effectieve innerlijke houding. Veel voorkomende zinnen/termen gebruikt worden door de politieambtenaren om te beschrijven hoe het eruit ziet als zij de hartcoherentietechnieken toepassen zijn: even een paar tellen voor mezelf, rustig worden, bewust bezig zijn met mijn ademhaling, even gaan zitten en het toepassen, Vooral langer uitademen en even op mezelf concentreren.

Hoe vaak?

De deelnemers die de geleerde hartcoherentietechnieken toepassen in de praktijk tijdens het werk geven aan dit wekelijks te doen. De precieze frequentie verschilt per deelnemer en is afhankelijk van het aantal momenten van stress in een week waarin het ook daadwerkelijk nodig is om de technieken toe te passen.

4.5 POSITIEVE EFFECTEN NA TOEPASSEN VAN HARTCOHERENTIETECHNIEKEN

In hoeverre worden de geleerde hartcoherentietechnieken als zinvol ervaren door politieambtenaren? En Wat zijn de effecten die de politieambtenaren zelf waarnemen na het toepassen van de geleerde hartcoherentietechnieken?

De geleerde hartcoherentietechnieken worden door alle deelnemers, die de technieken toepassen in de praktijk, als zeer zinvol ervaren omdat het praktisch toepasbaar is en het toepassen van de technieken direct effect heeft. Ze geven aan rustiger/minder gespannen te worden, helderder en

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'

realistischer te kunnen nadenken, zich meer bewust te zijn van hun eigen lichaam/ademhaling en beter te kunnen presteren/handelen.

4.6 BARRIÈRES/REDENEN VOOR NIET TOEPASSEN VAN DE HARTCOHERENTIETECHNIKEN

Wanneer de geleerde hartcoherentietechnieken niet worden toegepast, wat is/zijn hiervoor de voornaamste reden(en)?

De meeste deelnemers passen de hartcoherentietechnieken toe tijdens stressvolle situaties of oefenen de technieken. Toch oefenen de meesten niet zo veel als ze zouden willen en past een deel van de deelnemers de technieken heel weinig of zelfs niet toe.

Een barrière om de hartcoherentietechnieken toe te passen is volgens de deelnemers de tijds- en prestatie druk die ze ervaren op de werkvloer. Vooral de telefonisten geven aan dat ze onder druk staan omdat er gewerkt wordt met een 'prestatiekaart' en er wordt bijgehouden op een bord hoe veel mensen er in de wacht moeten worden gezet. Hierdoor voelt het voor deze politieagenten alsof ze geen tijd hebben om een moment voor zichzelf te pakken. Dit verschilt echter ook per persoon want er zijn ook telefonisten die zich niks van deze druk aantrekken en wel een moment voor zichzelf pakken. Ook hangt het volgens de deelnemers af van de instelling van de leidinggevende op de afdeling. Als hij/zij aangeeft dat er ruimte is om een moment voor jezelf te pakken, geeft dit minder druk en meer mogelijkheden om de hartcoherentietechnieken toe te passen.

Ook zijn barrières om de hartcoherentietechnieken toe te passen volgens de deelnemers het gebrek aan herhaling en biofeedback apparatuur om te kunnen oefenen. Een aantal mensen geeft aan behoefte te hebben aan het zo nu en dan oefenen met de biofeedback apparatuur die ook tijdens de training wordt gebruikt om meer zekerheid te krijgen over de juistheid van het toepassen en de effecten direct terug te zien. Eén deelnemer geeft aan graag een linkje op intranet te willen naar een ademhalingscoach (bijvoorbeeld een filmpje met een balletje die het tempo waarop je moet ademen aangeeft).

4.7 INDIVIDUELE COACHING

Op één deelnemer na heeft geen enkele deelnemer ooit gehoord van de mogelijkheid individuele coaching op het gebied van hartcoherentie te krijgen binnen de politieorganisatie. Ook de leidinggevende waren hier niet van op de hoogte. Hoewel niemand er van op de hoogte was, lieten de deelnemers wel merken hier interesse voor te hebben omdat ze graag meer zouden willen weten over hartcoherentie en hun persoonlijke situatie wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een hoge bloeddruk of wanneer iemand op specifieke momenten zo veel stress ervaart dat hij/zij niet meer goed kan functioneren. Hoewel Individuele coaching op het gebied van hartcoherentie tot nu toe alleen nog gegeven wordt in Noord Nederland en Rotterdam kunnen hierover in het kader van dit onderzoek

bovenstaande uitspraken gedaan worden omdat de geïnterviewde deelnemers allemaal uit Noord Nederland afkomstig zijn.

5. CONCLUSIE

Dit hoofdstuk beschrijft de conclusies op basis van de verkregen resultaten. Op deze manier worden de onderzoeksvragen die zijn weergegeven in de inleiding (zie paragraaf 1.3) beantwoord zodat uiteindelijk de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord wordt: *Hoe evalueren politieambtenaren het onderdeel 'hartcoherentie' dat gegeven wordt tijdens de training 'Mentale Kracht'?*

De resultaten uit dit onderzoek wijzen er vooral op dat, hoe positief de politieambtenaren ook zijn over het onderdeel hartcoherentie, er kansen voor verbetering liggen bij het (blijven) toepassen van de hartcoherentietechnieken door de politieambtenaren in de praktijk. De conclusies worden op een overzichtelijke manier weergegeven met behulp van een procesmodel waarin het toepassen van de hartcoherentietechnieken in de praktijk door de politieambtenaren centraal staat. Een procesmodel is een manier om in kaart te brengen welke (psychologische) factoren bepaald gedrag kunnen verklaren. Dit model bestaat uit verschillende variabelen die invloed op elkaar uitoefenen en uiteindelijk op de eindvariabele. In dit geval is dat het gedrag (het wel of niet toepassen van de geleerde hartcoherentietechnieken) van de politieambtenaren is. Met behulp van dit procesmodel kan bekeken worden waar de kansen voor verbetering precies liggen.

5.1 UITLEG ASE-MODEL

Het procesmodel dat als basis gebruikt is, is het ASE-model (De Vries et al., 1988 ; Kok et al., 2005.), een model dat wordt gebruikt om gedrag in kaart te brengen. Het ASE-model is gebaseerd op de theorie van gepland gedrag. Deze theorie gaat over gedrag dat iemand zich kan voornemen te gaan vertonen en het verklaart hoe mensen tot dat bepaalde gedrag komen en wat eventuele factoren kunnen zijn die dit gedrag belemmeren. In dit geval gaat het om het specifieke gedrag 'het toepassen van de hartcoherentietechnieken'. De politieambtenaren kunnen zich voornemen deze technieken toe te gaan passen en er kunnen bepaalde factoren zijn die het toepassen belemmeren. Het ASE-model is in dit geval dus goed bruikbaar om dit gedrag in kaart te brengen.

De letters ASE staan voor: Attitude, Sociale invloed en Eigen effectiviteit.

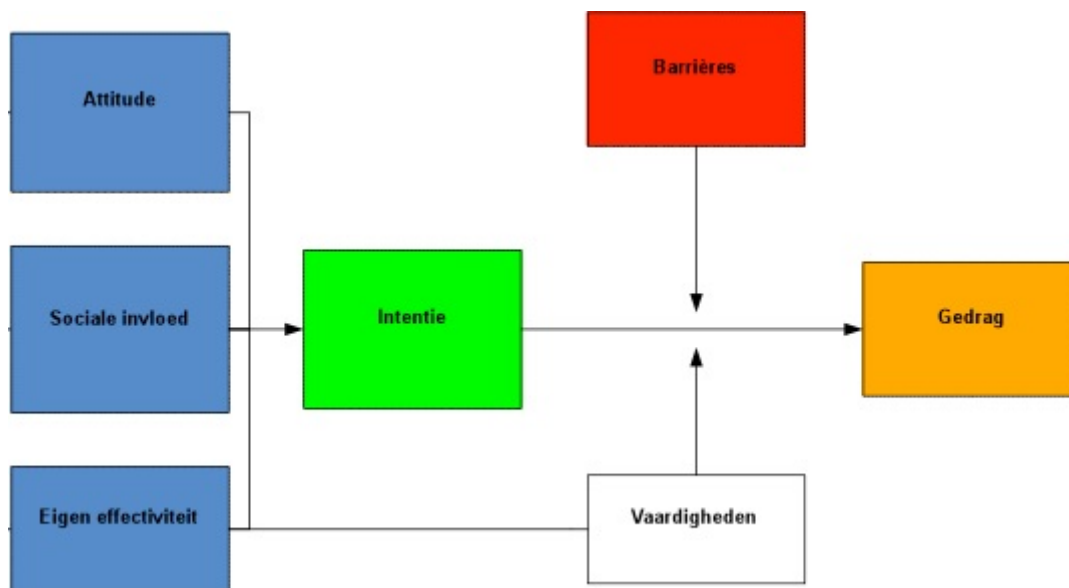
De '*attitude*' wordt bepaald door het afwegen van voor- en nadelen van het gedrag. Daarbij worden de consequenties van het gedrag geëvalueerd voordat mensen het gedrag gaan uitvoeren.

De '*sociale invloed*' betreft de mate waarin mensen het zich aantrekken wat anderen van hen vinden als zij het gedrag (in dit geval het toepassen van de hartcoherentietechnieken) zouden vertonen. De sociale invloed kan zowel stimulerend als remmend werken. De sociale norm kan compleet

onafhankelijk zijn van de attitude. Dit betekent dat de mensen gedrag kunnen vertonen vanwege de mening van anderen terwijl dit niet bij hen past.

De derde variabele is de 'eigen effectiviteit.' verwachting In dit geval houdt dit de mate in waarin politieambtenaren zichzelf bekwaam genoeg schatten om de geleerde hartcoherentietechnieken toe te kunnen passen in de praktijk. De 'eigen effectiviteit' heeft ook direct invloed op de mate waarin iemand bepaalde vaardigheden kan uitvoeren.

Deze drie variabelen leiden tot de 'Intentie' om bepaald gedrag te vertonen en dit is een belangrijke voorspeller van gedrag. Het kan zijn dat iemand de intentie heeft om bepaald gedrag te gaan vertonen maar 'Barrières' en de mate waarin iemand over de nodige 'Vaardigheden' beschikt kunnen invloed hebben op het uiteindelijke 'gedrag'. Bovenstaande variabelen zijn hieronder schematisch weergegeven, zie figuur 1.2.

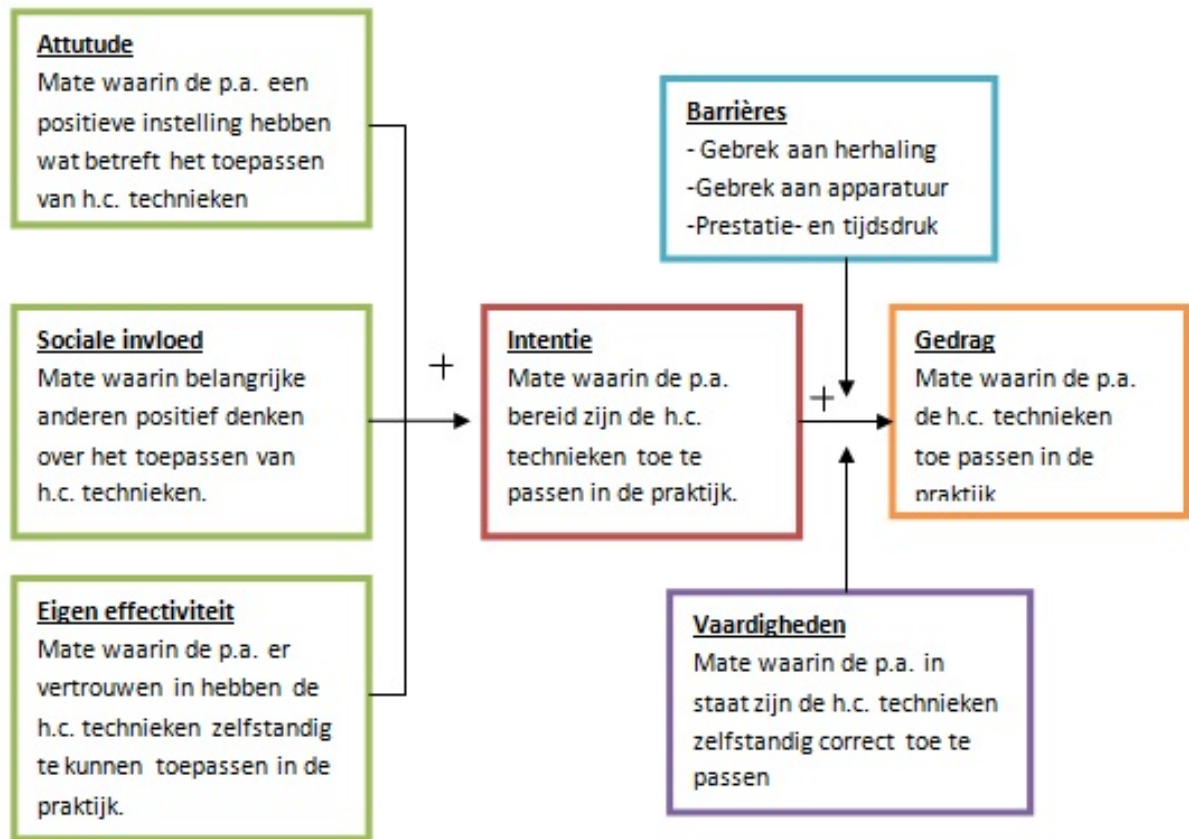


Figuur 1.2: Het ASE-model (De Vries et al., 1988 ; Kok et al., 2005.)

5.2 HET ASE-MODEL TOEGEPAST

In figuur 1.3 is te zien hoe het ASE-model dat hierboven is uitgelegd er uit ziet als deze wordt toegepast op de situatie wat betreft het toepassen van de geleerde hartcoherentietechnieken in de

praktijk door politieambtenaren. Hierbij staat de afkorting h.c. voor ‘Hartcoherentie’ en p.a. staat voor ‘politieambtenaren’.



Figuur 1.3: ASE-model toegepast

Nu overzichtelijk gemaakt is welke variabelen de mate beïnvloeden waarin een politieambtenaar de geleerde hartcoherentietechnieken toepast in de praktijk (het uiteindelijke **gedrag**), kan aan de hand van de resultaten van dit onderzoek, per variabele een conclusie getrokken worden waarmee de onderzoeksvragen en uiteindelijk de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord kunnen worden.

Gedrag

Er wordt gestart bij de eindvariabele van het model, het gedrag. Het gedrag betreft ‘de mate waarin de politieambtenaren de hartcoherentietechnieken toepassen in de praktijk’. Uit de resultaten blijkt dat het grootste deel van de politieambtenaren de hartcoherentietechnieken toepassen tijdens stressvolle privé- én werksituaties. Sommige politieambtenaren gebruiken de technieken louter in één van deze twee soorten situaties. Over het algemeen worden de hartcoherentietechnieken ‘tussen de bedrijven door’ toegepast zonder dat er een moment voor wordt ingepland.

Het oefenen van de hartcoherentietechnieken wordt door de meeste politieambtenaren gedaan op rustige momenten zoals voor het slapen gaan. Wat betreft het toepassen tijdens privésituaties is het zo dat dit door de meeste politieambtenaren gedaan wordt tijdens het sporten, tijdens drukke momenten met kinderen of tijdens verbouwingen. In werksituaties worden de hartcoherentietechnieken over het algemeen het vaakst toegepast tijdens de autorit op weg naar een melding, na een heftig telefoontje, voordat een slechtnieuws gesprek of heftig gesprek gevoerd moet worden of wanneer er veel administratief werk gedaan moet worden. De politieambtenaren ervaren het over het algemeen als zinvoller om de hartcoherentietechnieken voor of na een stressvolle situatie toe te passen dan tijdens een stressvolle situatie zelf. Dit komt omdat politieambtenaren denken voor of na een stressvolle situatie meer tijd/ruimte te hebben om de technieken toe te passen dan midden in een stressvolle situatie. Een uitzondering hierop is een passief stressvolle situatie zoals veel papierwerk.

De politieambtenaren passen de geleerde hartcoherentietechnieken over het algemeen toe door een moment te pakken en zich op het (rustig) ademen te focussen. Er wordt minder gedacht aan het innemen van een meer effectieve innerlijke houding, wat een belangrijk onderdeel van hartcoherentie is. De meeste politieambtenaren blijven aanwezig in de stressvolle situatie wanneer de hartcoherentietechnieken worden toegepast. Wanneer politieambtenaren de hartcoherentietechnieken toepassen onderweg naar een melding focussen ze zich tijdens het rijden op de ademhaling en passen ze de geleerde technieken toe. De telefonisten passen de technieken op dezelfde manier toe maar doen dit aan het bureau tussen gesprekken door of ze trekken zich even terug.

De meerderheid van de politieambtenaren *oefent* de geleerde hartcoherentietechnieken twee tot drie keer per week. Door de meeste politieambtenaren wordt dit echter alleen de eerste dagen tot week na de training gedaan. Naast het oefenen passen de politieambtenaren de hartcoherentietechnieken wekelijks en soms dagelijks toe tijdens *stressvolle privésituaties*. Ook tijdens *stressvolle werksituaties* passen de politieambtenaren de hartcoherentietechnieken over het algemeen wekelijks toe.

Attitude

Elke politieambtenaar die op de één of andere manier betrokken is bij dit onderzoek heeft een positieve attitude wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' en de hartcoherentietechnieken die tijdens dit onderdeel worden aangeleerd. Het onderdeel wordt over het algemeen als zeer leerzaam en interessant ervaren. De opbouw en combinatie van theorie (kennis) naar praktijk (het oefenen van de hartcoherentietechnieken) binnen het onderdeel wordt als fijn en goed ervaren door de politieambtenaren.

De politieambtenaren vinden dat ze tijdens de training voldoende hebben kunnen oefenen met behulp van de biofeedback apparatuur. Wel vinden de meeste politieambtenaren het onderdeel 'hartcoherentie' te kort waardoor de inhoud van het onderdeel (te) snel werd afgehandeld. De

politieambtenaren hadden over het algemeen graag dieper op de stof in willen gaan of langer willen oefenen maar hier was geen tijd voor. Wel is het zo dat de politieambtenaren het moment waarop het onderdeel 'hartcoherentie' gegeven wordt ten opzichte van de dagindeling goed vinden en vinden ze de geleerde hartcoherentietechnieken duidelijk en zeer zinvol. Dat het in een zodanig grote mate als zinvol wordt ervaren heeft te maken met de grote praktische toepasbaarheid en het feit dat de politieambtenaren direct positieve effecten merken na het toepassen van de hartcoherentietechnieken. De politieambtenaren geven aan rustiger/minder gespannen te worden, helderder en realistischer te kunnen nadenken, zich meer bewust te zijn van het eigen lichaam en de ademhaling en beter te kunnen presteren/handelen.

Sociale invloed

De meeste reacties die de politieambtenaren ontvangen uit hun omgeving zijn positief. Sommige reacties zijn minder positief maar de politieambtenaren geven aan zich hier niets van aan te trekken en hier geen waarde aan te hechten. Dus hoewel de omgeving niet altijd optimale steun biedt aan de politieambtenaren wat betreft het toepassen van de hartcoherentietechnieken, heeft dit geen dusdanige grote invloed op de politieambtenaren dat ze de technieken hierdoor niet (meer) toepassen.

Eigen effectiviteit

De eigen effectiviteitverwachting wat betreft het toepassen van de geleerde hartcoherentietechnieken ligt bij de politieambtenaren over het algemeen hoog. Direct na afloop van de training maar ook een paar weken later verwachten de meeste politieambtenaren in staat te zijn de hartcoherentietechnieken zelfstandig toe te kunnen (blijven) passen in de praktijk en verwachten ze dit ook te gaan doen thuis en op het werk.. Wel geeft bijna elke politieambtenaar aan behoefte te hebben aan herhaling van de geleerde hartcoherentietechnieken zodat de vaardigheden niet wegzakken en blijvend kunnen worden toegepast. Naast de behoefte aan herhaling is er nog een aantal punten die een barrière (kunnen) zijn voor de politieambtenaren wat betreft het toepassen van de hartcoherentietechnieken.

Barrières

Het gebrek aan hulpmiddelen, zoals de biofeedback apparatuur, waarmee geoefend kan worden, kan een barrière vormen volgens de politieambtenaren. Ook is het zo dat de politieambtenaren veel tijd- en prestatiedruk ervaren op de werkvloer en dit is vaak een barrière om de hartcoherentietechnieken toe te passen. Vooral telefonisten ervaren deze druk omdat er gewerkt wordt met een 'prestatiekaart'. De mate waarin deze tijd- en prestatiedruk het gevoel geeft dat er geen ruimte is voor het oefenen van de hartcoherentietechnieken heeft voor een groot deel te maken met de instelling van de leidinggevende. Wanneer de leidinggevende meer ruimte geeft, is de druk minder groot.

Vaardigheden

De mate waarin politieambtenaren beschikken over de vaardigheden waarmee zij de hartcoherentietechnieken zelfstandig kunnen toepassen in de praktijk wordt voor het grootste deel bepaald door de manier waarop deze vaardigheden worden aangeleerd tijdens het onderdeel 'hartcoherentie'. Naar aanleiding van de resultaten van het uitgevoerde onderzoek kan gezegd worden dat deze manier over het algemeen goed is. Het leerdoel van het onderdeel hartcoherentie is *'Het aanleren van hartcoherentietechnieken waarmee de mentale, emotionele en fysieke neerwaartse spiraal doorbroken kan worden waarin iemand verzeild kan raken door een stressreactie'*. Naar aanleiding van de observaties die zijn uitgevoerd en de interviews die zijn afgenomen kan gezegd worden dat de hartcoherentietechnieken correct worden uitgevoerd door de politieambtenaren en dat het leerdoel dus bereikt is. De politieambtenaren begrijpen allemaal de geleerde hartcoherentietechnieken. Wel is opvallend dat de leerdoelen zoals die zijn opgesteld door de politieambtenaren zelf in het evaluatieformulier (zie paragraaf 4.2) niet altijd overeenkomen met het leerdoel zoals de trainer deze ziet. Het is mogelijk dat het leerdoel van het onderdeel 'hartcoherentie' niet helder is voor de deelnemende politieambtenaren.

Ook is het zo dat de politieambtenaren vooral spreken over ademhalingstechnieken die ze toepassen in de praktijk en wordt er minder bewust gebruik gemaakt van bijvoorbeeld het innemen van een meer effectieve innerlijke houding, wat onder andere juist de meerwaarde is van hartcoherentietechnieken vergeleken met reguliere ademhalingstechnieken. Toch geven politieambtenaren wel aan dat ze de hartcoherentietechnieken over het algemeen duidelijk en eenvoudig vinden. Het kan zijn dat de politieambtenaren denken dat hartcoherentietechnieken vooral ademhalingsoefeningen zijn maar het kan ook zijn ze het 'gemakkelijker' vinden om hartcoherentietechnieken op deze manier te beschrijven.

Ver kan er genoeg geoefend worden met behulp van de biofeedback apparatuur tijdens het onderdeel waardoor de politieambtenaren vaardig worden in het toepassen van de hartcoherentietechnieken. Wel hebben sommige politieambtenaren het oefenen zonder de biofeedback apparatuur gemist. Ze hadden graag willen leren hoe ze het rustige gevoel/ritme van het ademen in combinatie met het bewust oproepen van een effectieve innerlijke houding, later ook kunnen terug halen en herkennen als ze niet meer de beschikking hebben over de biofeedback apparatuur. De samenstelling van de groep is over het algemeen goed maar het zou voor een aantal politieambtenaren beter werken als de groep kleiner is of als er een extra (assistent)trainer bij het onderdeel 'hartcoherentie' aanwezig is zodat er meer vragen gesteld kunnen worden en er meer individuele aandacht is.

Tot slot zouden sommige politieambtenaren meer uit het onderdeel 'hartcoherentie' kunnen halen wanneer er meer nadruk gelegd zou worden op de vertrouwelijkheid binnen de groep wat betreft de veiligheid wat betreft het delen van informatie en de positie van de leidinggevende. De aanwezigheid van de leidinggevende tijdens de training wordt door de meeste politieambtenaren

ervaren als een reden waardoor niet alles gezegd wordt. De politieambtenaren voelen zich meer op hun gemak voelen als een leidinggevende één is met de groep, zich zo min mogelijk als leidinggevende gedraagt en aangeeft er als deelnemer te zitten en niet als leidinggevende.

6. AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden naar aanleiding van de conclusies uit hoofdstuk vijf, aanbevelingen gedaan hoe het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht' verbeterd zou kunnen worden. Ook worden er aanbevelingen gedaan waarmee ervoor gezorgd kan worden dat het onderdeel 'hartcoherentie' beter geborgd wordt in de politiepraktijk. Dit wordt gedaan door te inventariseren wat manieren zijn om in te spelen op de barrières die er zijn waardoor politieambtenaren de geleerde hartcoherentietechnieken niet (blijven) toepassen in de praktijk en door te bekijken waar de politieambtenaren behoefte aan hebben in de periode nadat het onderdeel 'hartcoherentie' gegeven is waardoor zij de hartcoherentietechnieken kunnen (blijven) toepassen. Het doel is om HeartMath Benelux door middel van deze aanbevelingen handvatten aan te reiken waarmee het onderdeel 'hartcoherentie' (nog) beter gemaakt kan worden en waarmee ervoor gezorgd kan worden dat er optimaal gebruik wordt gemaakt van de hartcoherentietechnieken die de trainers van HeartMath Benelux tijdens dit onderdeel leren aan politieambtenaren.

6.1 KANSEN VOOR VERBETERING

Nu de situatie per variabele is geschetst, kan worden bekeken of er kansen liggen voor verbetering. Er zullen aanbevelingen worden gedaan die hierop aansluiten.

6.1.1 TIJDENS HET ONDERDEEL 'HARTCOHERENTIE'

❖ 1. Uitbreiding van het onderdeel

Uit het onderzoek blijkt dat het onderdeel 'hartcoherentie' over het algemeen te kort duurt. Veel politieambtenaren ervaren dat er (te) snel door de stof heen wordt gegaan. Er is behoefte aan meer kennis (dieper ingaan op de theorie) en er wordt aangegeven dat het fijn zou zijn als er ook zonder de biofeedback apparatuur geoefend kan worden met het toepassen van hartcoherentietechnieken. De politieambtenaren hebben deze apparatuur immers ook in de praktijk niet altijd bij de hand. Een aanbeveling is daarom om het onderdeel hartcoherentie in het algemeen uit te breiden qua inhoud en duur. Uit het onderzoek blijkt dat het onderdeel hartcoherentie door alle deelnemers als (één van de) leukste onderde(e)l(en) van de gehele training 'Mentale Kracht' gezien wordt en veel positieve effecten met zich mee brengt. Het heeft daarom meerwaarde om dit onderdeel uit te breiden. Om deze aanbeveling toe te kunnen passen

In de praktijk is er echter wel een randvoorwaarde. Deze randvoorwaarde betreft 'meer beschikbare tijd' om het onderdeel 'hartcoherentie' te kunnen geven. Alleen wanneer er meer beschikbare tijd is waarbinnen de trainers hun kennis kunnen overbrengen op de politieambtenaren is het realistisch om de boven genoemde aanbeveling toe te passen. De tijd die beschikbaar is voor de trainers van HeartMath Benelux om het onderdeel 'hartcoherentie' te geven, wordt echter niet bepaald door HeartMath Benelux maar door de politieorganisatie. Mocht

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'

het niet mogelijk blijken om meer tijd beschikbaar te stellen voor het onderdeel hartcoherentie, zijn aanbevelingen drie en/of vier ook goede opties.

❖ 2. Meer dan een ademhalingsoefening

Uit het onderzoek komt naar voren dat veel politieambtenaren vooral bewust bezig zijn met het toepassen van 'ademhalingstechnieken' wanneer zij zeggen hartcoherentietechnieken toe te passen. Hartcoherentietechnieken houden echter meer in dan reguliere ademhalingsoefeningen (zie bijlage 5). Een tweede aanbeveling is daarom om de trainer van het onderdeel 'hartcoherentie' tijdens het uitleggen van de hartcoherentietechnieken goed te laten benadrukken dat hier een wezenlijk verschil in is en wat de voordelen zijn van het toepassen van hartcoherentietechnieken naast reguliere ademhalingsoefeningen. Op deze manier kan voorkomen worden dat politieambtenaren de hartcoherentietechnieken onvolledig of op een verkeerde manier toepassen.

❖ 3. Meer individuele aandacht

Uit het onderzoek blijkt ook dat er onder de politieambtenaren behoefte is aan meer individuele aandacht tijdens het onderdeel 'hartcoherentie'. Er wordt door de politieambtenaren aangegeven dat zij dieper op de theorie in zouden willen gaan en meer vragen zouden willen kunnen stellen over de persoonlijke situatie. Een aanbeveling is daarom om een extra (assistent) trainer in te zetten tijdens het onderdeel hartcoherentie wanneer er geoefend wordt met de biofeedback apparatuur. Als er twee trainers aanwezig zijn tijdens de training kan er meer worden uitgelegd over de resultaten op het scherm per deelnemer en kunnen de deelnemers meer vragen stellen over de theorie waar zij meer over zouden willen weten. Het inzetten van een extra (assistent) trainer kost echter wel meer geld en daarom zou, mocht hier geen geld beschikbaar voor zijn, de volgende aanbeveling een goed alternatief kunnen zijn:

❖ 4. Mogelijkheid om 'individuele hartcoherentie coachingsessies' te volgen aankaarten

Er zijn binnen de politieorganisatie in de regio's Noord Nederland en Rotterdam een aantal mensen opgeleid door HeartMath Benelux om 'individuele hartcoherentie coachingsessies' te geven. De politieambtenaren uit deze regio's kunnen deze 'individuele hartcoherentie coachingsessies' aanvragen als hier behoefte aan is. Deze mogelijkheid wordt op dit moment in Noord-Nederland kenbaar gemaakt door middel van flyers, informatie op intranet en via de bedrijfsarts. Uit dit onderzoek blijkt echter dat geen enkele politieambtenaar uit Noord Nederland die geïnterviewd is hier weet van heeft. Zelfs twee leidinggevenden die gesproken zijn wisten niet dat dit mogelijk is. Een aanbeveling is daarom om dit meer te laten promoten door de trainer tijdens het onderdeel hartcoherentie wanneer de training wordt gegeven aan de regio's waar het mogelijk is individuele coachingsessies te volgen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door informatie op

een sheet van de PowerPoint te zetten en/of door mondeling te vertellen over deze mogelijkheid. Op deze manier weten de deelnemers van het onderdeel hartcoherentie dat deze mogelijkheid er is binnen hun regio, mochten ze behoefte hebben aan meer informatie over hun persoonlijke situatie en begeleiding wat betreft het toepassen van hartcoherentietechnieken.

❖ 5. Vertrouwen en gelijkheid benadrukken

Een laatste aanbeveling die gedaan kan worden om het onderdeel hartcoherentie te verbeteren betreft het benadrukken van vertrouwen en gelijkheid binnen de groep deelnemers.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt namelijk dat het voor de politieambtenaren fijn zou zijn als er meer helderheid is wat betreft vertrouwelijke informatie die gedeeld wordt binnen de groep en wat betreft de gelijkheid tijdens de training tussen de groep en de leidinggevende (voor meer informatie hierover zie de paragrafen 4.1.5 en 4.1.6). Een aanbeveling is daarom om de trainers hartcoherentie te instrueren het vertrouwen binnen de groep te benadrukken (als ze dit nog niet doen) en om de trainers de leidinggevende apart te laten nemen van de groep om te vragen of zij de gelijkheid zouden willen benadrukken voordat het onderdeel gestart wordt. Zo hebben de politieambtenaren minder het gevoel dat ze sommige dingen niet kunnen zeggen of dat ze bang moeten zijn later negatieve feedback te krijgen.

6.1.2 BORGING HARTCOHERENTIETECHNIEKEN IN DE PRAKTIJK

Aanbevelingen die gedaan kunnen worden om ervoor te zorgen de geleerde hartcoherentietechnieken (nog) beter door de politieambtenaren kunnen worden toegepast in de praktijk staan hieronder weergegeven.

❖ 1. Herhaling van de geleerde hartcoherentietechnieken

Uit het onderzoek blijkt dat de politieambtenaren behoefte hebben aan herhaling van het oefenen van de hartcoherentietechnieken met behulp van biofeedback apparatuur om ervoor te zorgen dat de kennis en vaardigheden niet wegzakken. Dit is zal zeker nuttig zijn want herhaling zorgt ervoor dat informatie beter wordt onthouden. Het simpel weg herhalen van bijvoorbeeld een telefoonnummer helpt om het nummer langer in het werkgeheugen te houden. Echter informatie wordt pas opgeslagen in het lange termijn geheugen als het op een dusdanige actieve manier herhaald wordt dat er verbanden worden gelegd met kennis die eerder is opgedaan (Zimbardo et al, 2009).

Een aanbeveling is daarom: integreer een sessie hartcoherentie aan het begin van een IBT dag (Intergrale Beroepsvaardigheids Training) en laat de deelnemers de hartcoherentietechnieken toepassen tijdens de rest van de IBT zodat de hartcoherentietechnieken direct in verband worden gebracht met de praktijkgerichte vaardigheden. IBT is een training die alle politieambtenaren vier

keer per jaar moeten volgen en waarbij kennis wordt aangescherpt en toetsen worden afgenomen over praktijkgerichte vaardigheden als aanhoudings- en zelfverdedigingstechnieken en schieten . Wanneer de hartcoherentietechnieken bij elke IBT onder leiding van een trainer geoefend en toegepast worden met behulp van de biofeedback apparatuur die ook tijdens het onderdeel hartcoherentie gebruikt wordt, worden de kennis en vaardigheden rondom hartcoherentie in combinatie met praktijkgerichte vaardigheden voor alle politieambtenaren vier keer per jaar herhaald. Op deze manier is er ook meer kans dat de politieambtenaren de technieken goed onder de knie (blijven) houden en zo de technieken zelf ook (op de juiste manier) toepassen in de praktijk.

Wanneer deze aanbeveling wordt opgevolgd is het wel van belang dat benadrukt wordt dat de sessie hartcoherentie aan het begin van de IBT dag geen toets/test is maar puur bedoeld is als hulpmiddel en herhaling. IBT dagen roepen namelijk spanning op. Er moet altijd gepresteerd worden, wat in de vorm van een toets wordt gedaan. Er moet voorkomen worden dat de politieambtenaren het idee krijgen dat ze getoetst worden op hun stressniveau.

❖ 2. Extra focus op rol leidinggevenden

Uit het onderzoek blijkt dat de instelling van de leidinggevende mee speelt als het gaat over de mate waarin er tijd- en prestatiedruk wordt ervaren op de werkvloer door de politieambtenaren. Veel tijd- en prestatiedruk is voor de politieambtenaren een barrière als het gaat om het oefenen van de hartcoherentietechnieken. Het is dus van belang dat het voor de leidinggevenden duidelijk is dat het belangrijk is dat de politieambtenaren de ruimte krijgen om de geleerde technieken te oefenen/toe te passen tijdens werktijd.

Een aanbeveling is daarom om extra aandacht te besteden aan het inlichten van de leidinggevende over de belangrijke rol die zij hebben als het gaat om het wel of niet kunnen oefenen/toepassen van de hartcoherentietechnieken door hun team. Hierbij kan worden uitgelegd waarom het zo goed is dat de teamleden de technieken blijven oefenen en kan benadrukt worden dat dit niet ten koste hoeft te gaan van de kwaliteit van werken maar deze juist bevordert.

Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door middel van een folder/brief waarin de leidinggevende kort en helder wordt uitgelegd hoe belangrijk hun taak is en wat zij kunnen doen om de positieve effecten van de geleerde hartcoherentietechnieken zo goed mogelijk te kunnen stimuleren in de praktijk. De folder/brief kan na de training worden meegegeven en gemaild worden aan de leidinggevenden. Afgeraden wordt om de leidinggevenden tijdens de training apart te nemen om dit te vertellen. Wanneer dit gedaan wordt, wordt namelijk extra nadruk gelegd op de 'ongelijkheid' tussen de groep en de leidinggevende en dit dient juist voorkomen te worden (zie paragraaf 6.1.1, aanbeveling 5).

7. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk wordt kritisch gereflecteerd op het onderzoek dat is uitgevoerd om dit evaluatie- en adviesrapport tot stand te kunnen brengen. Ook zullen er aanbevelingen gedaan worden voor eventueel vervolgonderzoek.

6.1 STERKE EN ZWAKKE PUNTEN WERKWIJZE

Observaties

In totaal zijn er op drie locaties open, ongestructureerde observaties gedaan namelijk in Drachten, Zuid-Laren en Sevenum. Drachten en Zuidlaren liggen in het noorden en Sevenum ligt in het zuiden van Nederland. Op deze manier is te veel concentratie op één regio voorkomen, wat goed is. Dit is echter niet voldoende om uitspraken te kunnen doen over heel Nederland. Het was sterker geweest als er ook in het westen en het oosten van Nederland geobserveerd zou zijn.

Evaluatieformulieren

Omdat reacties redelijk subjectief zijn, is het moeilijk om hiervoor een betrouwbaar en valide meetinstrument te ontwikkelen. Toch heeft deze vorm van evalueren een aardig beeld gegeven als het gaat om eventuele bijsturing van het onderdeel. 41 deelnemers van de training 'Mentale Kracht' hebben een evaluatieformulier ingevuld over het onderdeel 'hartcoherentie'. Dit evaluatieformulier was zeer nuttig wat betreft het evalueren op leerdoel- en reactieniveau.

De evaluatieformulieren zijn direct na het onderdeel 'hartcoherentie' uitgedeeld en ingevuld wat de betrouwbaarheid wat betreft het evalueren op deze niveaus ten goede komt. Er is echter ook een aantal punten dat beter hadden gekund bij het ontwikkelen van het evaluatieformulier als het gaat om de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

Het was bijvoorbeeld sterker geweest als de begrippen uit de vragen concreet waren uitgelegd in bijvoorbeeld een korte begrippenlijst om de evaluatieformulieren meer valide te maken. Er was wel altijd de gelegenheid voor de deelnemers om vragen te stellen bij onduidelijkheden. Daarnaast wordt bij vraag twee gevraagd of de deelnemers denken het leerdoel van de training te hebben behaald. Deze vraag gaat echter over het leerdoel dat ze een vraag eerder (bij vraag één) zelf hebben geformuleerd. Het was beter geweest voor de validiteit van het onderzoek als voordat vraag twee gesteld wordt het correcte leerdoel weergegeven was zodat iedereen deze vraag over hetzelfde leerdoel beantwoord. Dit 'probleem' is opgelost door in de conclusie rekening te houden met het leerdoel zoals die is opgesteld door de trainer en de leerdoelen die door de politieambtenaren zijn geformuleerd.

Tot slot had, ten goede aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, vraag vijf beter gesplitst kunnen worden in twee vragen: één vraag over het toepassen in werksituaties en één vraag over het toepassen in privésituaties. In dit geval, waarin de twee situaties in één vraag geformuleerd zijn, gaven deelnemers niet het gewenste antwoord door iets over beide situaties te zeggen maar waren

de antwoorden vaak gesloten of betroffen één van de twee situaties. Dit had voorkomen kunnen worden door de vraag helderder te formuleren.

Topic-interviews

De voordelen van de interviews die zijn afgenomen zijn dat er goed doorgevraagd kon worden naar achterliggende gedachten, motivaties en ideeën om zo gedetailleerd mogelijke informatie te verkrijgen en dat het interview kon worden afgenomen op een datum, tijd en in een omgeving die prettig is voor de geïnterviewde zodat hij/zij zich op zijn/haar gemak voelde.

De interviews zijn afgenomen met politieambtenaren uit Noord-Nederland. Het was beter geweest voor de validiteit van het onderzoek als er politieambtenaren verspreid over heel Nederland waren geïnterviewd om een breder beeld te verkrijgen. Ook zijn er in verhouding veel telefonisten van het servicenummer geïnterviewd. Het was ook beter geweest voor de validiteit van het onderzoek als er meer of evenveel politieambtenaren uit het werkveld geïnterviewd waren omdat zijn meer te maken krijgen met situaties waarin de hartcoherentietechnieken toegepast zouden kunnen worden dan telefonisten.

Een nadeel aan de interviews die zijn afgenomen is dat er beperkte generalisatiemogelijkheden zijn. Er kunnen geen conclusies getrokken kunnen worden die voor alle politieambtenaren in Nederland gelden. Wel kunnen er op basis van de informatie uitspraken/aanbevelingen gedaan worden die mogelijk werken voor de gehele doelgroep. Een tweede nadeel/zwak punt van de interviews is dat de interviewer onbewust de geïnterviewden heeft kunnen beïnvloeden met eigen ideeën. Door eigen interpretatie van (eerder) verkregen informatie en ideeën kan het zijn dat de vragen sturend waren wat maakt dat de verkregen informatie minder betrouwbaar is. Tot slot was het beter geweest als er meer was doorgevraagd wat betreft een aantal uitspraken van de politieambtenaren. Er had bijvoorbeeld dieper door gevraagd kunnen worden om meer informatie te verkrijgen over manier van toepassen van de hartcoherentietechnieken. Nu lijkt het er op dat de politieambtenaren vooral ademhalingstechnieken toepassen terwijl zij denken hartcoherentietechnieken toe te passen maar misschien doen ze wel meer dan alleen op een juiste, rustige manier ademen. Hier is niet goed genoeg naar doorgevraagd.

6.3 IMPLICATIES VOOR VERVOLG ONDERZOEK

Naar aanleiding van dit onderzoek is er een aantal praktische aanbevelingen aangedragen om HeartMath Benelux handvatten te bieden waarmee met het onderdeel 'hartcoherentie' verbeterd zou kunnen worden en hoe er nog meer effect behaald kan worden in de praktijk. Daarnaast kan dit rapport gebruikt worden om aan te tonen hoe positief de reacties en ervaringen in de praktijk zijn wat betreft het onderdeel 'hartcoherentie' waarmee de 'HeartMath-methode' gepromoot kan worden. Vervolgonderzoek is echter aan te raden. Zoals vermeld is, richten de resultaten van dit onderzoek zich vooral op Noord-Nederland. Meer onderzoek, ook binnen andere regio's van Nederland zullen

wellicht andere/meer resultaten opleveren. Daarnaast is het van belang om dit onderzoek in ieder geval regelmatig te herhalen om te kunnen inventariseren of er nieuwe zaken spelen onder de deelnemers, of aanpassingen werken of niet en of er behoefte is aan (andere) wijzigingen. Een aanbeveling is om dit onderzoek ook te herhalen onder politieambtenaren met andere functies dan de politieambtenaren die meegenomen zijn in dit onderzoek. Het kan zijn dat andere functies, andere behoeften en uitkomsten wat betreft de verbetering van het onderdeel 'hartcoherentie' met zich meebrengen.

LITERATUURLIJST

- Andersson Elffers Felix. (2011). *De prijs die je betaalt... Politie: de kosten achter een hoog risicoberoep*, onderzoek in opdracht van de Raad van Korpschefs.
- Beek, van, I., Taris, T.W., Schaufeli, W.B., (2013). *De psychosociale gezondheid van politiepersoneel*. Universiteit Utrecht in opdracht van WOCD.
- Bogaerts, S., van der Velden, P., Lens, K.M.E., Lahlah, A. (2014). *Evaluatie Training Mentale Kracht Politie*. Universiteit van Tilburg.
- Burns, C.A., Bush, R.F. (2006). *Principes van marktonderzoek*. Pearson Education: Benelux
- Chivo, kennisinstituut vitaliteit. (2011). *Hartcoherentie bij emotie- en stressmanagement*. Breukelen.
- Erdbrink, R. (z.d.). *Onderzoeksresultaten*. Opgevraagd op 16 mei 2014 via <http://heartmathbenelux.com/index.php?id=12&sec=0&lang=nl>
- Erdbrink, R. (z.d.). *HeartMath Benelux*. Opgevraagd op 15 mei 2014 via <http://heartmathbenelux.com/index.php?id=7&sec=4&lang=nl>
- Erdbrink, R. (Z.D.). *Wat is hartcoherentie?* opgevraagd op 19 februari 2014 via <http://www.heartmathbenelux.com/index.php?id=62&sec=0&lang=nl>
- Gersons, B.P.R., Burger MSc, N.R.R. (2012) Blauwdruk mentale zorglijn politie. Pijnacker: Arq Pyschotrauma Expert Groep.
- Hoobroeckx & Haak. (2002). *Onderwijskundig ontwerpen, het ontwerp als basis voor leermiddelenontwikkeling*. Bohn Stafleu van Loghum: Houten.
- Jong, J. de. (2011). *Evaluatie op de pilot stressreductie middels hartcoherentie*. Korpsleiding Regiopolitie: Groningen
- Jonge, M. de (2013). *Het lichaam vertelt*. Arnhem: Academie psychodrama en groepsprocessen.

- Luijten, R. (2013). *10.000ste deelnemer training Mentale Kracht*. Politievakbond ACP: Leusden
- McCraty, R., Dana Tomasino, P.D. Atkinson, M., Sundram, J. (1999) *Impact of the HeartMath Self-Management Skills Program on Physiological and Psychological Stress in Police Officers*. HeartMath Research Center, Institute of HeartMath, Publication No. 99-075. Boulder Creek CA.
- NOS (2012). *Agenten aangevallen in Arnhem*.
- Schüsler, M. (2013). *Stress-REM rapport voor Politie Noord Nederland*. Rijen: Onderzoeksbureau Soffos
- Smit, A. S., Gersons, B.P.R., Buschbach, van S., den Dekker, M., Mouthaan, J., Olf, M. (2013). *PTSS bij de politie – een beter beeld, 16 jaar politiepoli, 1000 gebruikers*. Apeldoorn/Amsterdam: Politieacademie, Arq Psychotrauma Expertgroep, Academisch Medisch Centrum
- Spitsnieuws. (2011). *Man slaat politieagent met bijl*.
- Thayera, J.F., Åhsc, F., Fredriksonc, M., Sollers, J. J., Wagere, T.D. (2011). *meta-analysis of heart rate variability and neuroimaging studies: implications for heart rate variability as marker of stress and health*. Elsevier 2012: Neuroscience and behavioral Reviews 36, P. 747-756.
- Tubantia. (2013). *Voorbijganger redt agent tijdens mishandeling*.
- Velde, P. van de. (2014). *Minder stress op het werk? Word kapper of professor!*. Telegraaf.
- Visser, A. (2012). *Mentale weerbaarheid, Training 'Mentale Kracht'*. Politieacademie.
- Vries, C. de. (2012). *Presteren onder druk*. CDV Coaching & Training. Human Performance E-zine
- Vries, H. de, Dijkstra, M., Kuhlman, P. (1988). *Self-efficacy: the third factor besides attitude and subjective norm as a predictor of behavioural intentions*. Health education research 3, nr.3, pp. 273-282. uit: H. Kok, G. Molleman, H. Saan, M. Ploeg (2005). *Handboek Preffi 2.0: richtlijn voor effectieve gezondheidsbevordering en preventie*. Woerden: NIGZ

- WOCD, Ministerie van Veiligheid en Justitie. *Training mentale kracht*. Opgevraagd op 15 maart 2014 via http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/training-mentale-kracht.aspx?nav=ra&l=politie_en_rechtshandhaving&l=politiepersoneel
- Zimbardo, P. G., Johnson, R.L., McCann, V. (2009). *Psychologie, een inleiding*. Amsterdam: Pearson Education
- (z.d). *Mentale weerbaarheid*. Opgevraagd op 23 februari 2014 via <https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/kennis/kennisdossiers/pw/Pages/Mentaleweerbaarheid.aspx>
- (z.d). *Mentale Kracht*. Opgevraagd op 10 april 2014 via <https://www.politieacademie.nl/onderwijs/onderwijsaanbod/Pages/opleiding.aspx?code=9201418>

Bijlage 1: Observatieschema

-Onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'.

-Naam trainer:

-Locatie:

-Datum:

-Aantal deelnemers:

Gedrag	Opmerkingen

Bijlage 2: Evaluatieformulier

LET OP! Dit evaluatieformulier heeft alleen betrekking op het onderdeel 'hartcoherentie' van de training 'Mentale Kracht'. Denkt u bij het invullen van de vragen dus ook alleen aan dit onderdeel en laat de rest van de training buiten beschouwing.

Datum waarop u dit onderdeel heeft gevolgd:

Uw leeftijd:

Geslacht: man/vrouw

❖ **Vraag 1: Wat was volgens u het leerdoel van het onderdeel 'hartcoherentie'?**

.....
.....
.....
.....
.....

❖ **Vraag 2: Heeft u dit leerdoel volgens u behaald?**

- Nee
Indien nee, waarom niet?

.....
.....
.....
.....
.....

- Ja
Indien Ja, Waarom wel?

.....
.....
.....
.....
.....

❖ **Vraag 3: Hoe heeft u het onderdeel hartcoherentie ervaren?**

.....
.....
.....
.....
.....

- ❖ **Vraag 4: Wat vindt u van de technieken die u heeft geleerd tijdens het onderdeel hartcoherentie van deze training?**

.....
.....
.....
.....
.....

- ❖ **Vraag 5: Denkt u dat u deze technieken thuis of op het werk gaat toepassen?**

.....
.....
.....
.....
.....

- ❖ **Vraag 6: Zou ik contact met u mogen opnemen om u op een moment dat het u uitkomt te interviewen over uw ervaringen met het onderdeel ‘hartcoherentie’ van de training ‘Mentale Kracht’? Dit gesprek zal ongeveer 45 minuten duren.**

- Nee, bedankt.
- Dat vind ik geen probleem!

Mijn naam is:

Mijn email-adres waarop je mij kunt bereiken is:

.....

Hartelijk bedankt voor het invullen van dit evaluatieformulier!

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel ‘hartcoherentie’ van de training ‘Mentale Kracht’

Bijlage 3: Topiclist interviews

Opening

- Voorstellen + uitleg onderzoek
- Tijd+vertrouwelijkheid+anonimiteit aangeven
- opnemen van het gesprek
- Kennismaking: functie binnen politie, aantal jaren in dienst, stress ervaring binnen beroep
- Overschakeling naar onderdeel 'hartcoherentie van training 'MK'

Ervaringen met onderdeel 'hartcoherentie'

- Mening over de methode hartcoherentie
- Wat ging goed, wat minder goed?
- Mening over de manier van oefenen
- Voldoende tijd?
- Trainer
- Opstelling groep
- Vertrouwen binnen de groep
- Wat was het leerzaamste onderdeel van de gehele training?
- Keuze tussen termen die 'hartcoherentie' beschrijven en waarom? (manier om er indirect achter te komen of men de methode zweverig vindt of niet)
 - medisch
 - zweverig
 - informatief

Ervaringen praktijk

- Toepassen van oefeningen ja of nee?
- Waarom wel/niet?
- Wat zijn eventuele barrières?
- Manier van toepassen (goed doorvragen)
- Hoe vaak?
- Wanneer? Thuis/werk/beiden
- Gevoel hierover (nuttig? Resultaat?)
- Wat vindt de omgeving ervan? Heeft dit waarde?

Verwachtingen toekomst

- Eigen effectiviteitverwachting?
- Toepassen in de toekomst ja of nee?
- Effecten/Werking/Resultaat
- Wanneer? Thuis/werk/beiden
- Hoe vaak?

Indien ook Individuele coaching gehad

- Waarom wel/niet zinvol?
 - Aspecten hieruit gemist bij groepstraining?
-
- Wat vond u goed aan het onderdeel 'hartcoherentie'?/ Wat moet zeker zo blijven?
 - Heeft u tips om het onderdeel 'hartcoherentie' te verbeteren?

Overige zaken

→ Vertellen wat ik met de gegevens ga doen + samenvatting sturen voor eventuele aanpassingen

- Nog andere opmerkingen die u niet kwijt heeft gekund?
- Mag ik later nog contact opnemen als ik nog een vraag heb?

Bijlage 4: De training ‘Mentale Kracht’

De ontwikkeling

In 2010 is door de School voor gevaar en crisisbeheersing de training ‘Mentale Kracht’ ontwikkeld welke sinds 2013 wordt gegeven door hiervoor speciaal opgeleide trainers. In samenwerking met sportpsychologen en vitaal coaches is er een verband gelegd tussen de toepasbaarheid van mentale tools voor topsporters en politiemensen.

Het resultaat is een vier daagse training die alle uitvoerende politiemensen tot circa eind 2015 gaan doorlopen. Inmiddels hebben al bijna vijftienduizend politieambtenaren de training ‘Mentale Kracht’ gevolgd en er volgen nog 20.000 deelnemers aan deze trainingen. De training wordt zoveel mogelijk in vaste teams van maximaal 16 man gegeven en de leidinggevendenden draaien mee (Luijten, 2013).

Onbewust bekwaam - bewust bekwaam –onbewust bekwaam

Zeer veel politiemensen zijn mentaal weerbaar en veerkrachtig en veel politiemensen passen mentale tools vrijwel dagelijks toe. Dit gebeurt vaak als vanzelfsprekend en onbewust. Tijdens de training worden politieambtenaren van onbewust bekwaam naar bewust bekwaam gebracht. Hierdoor ontstaat een bewustwording die de politieambtenaren in staat stelt de mentale tools bewust in te zetten nog vóór of juist op de momenten dat ze ze nodig hebben. Uiteindelijk keren ze weer terug naar een onbewust bekwaame toepassing maar op een hoger niveau (Visser, 2012)

Doel

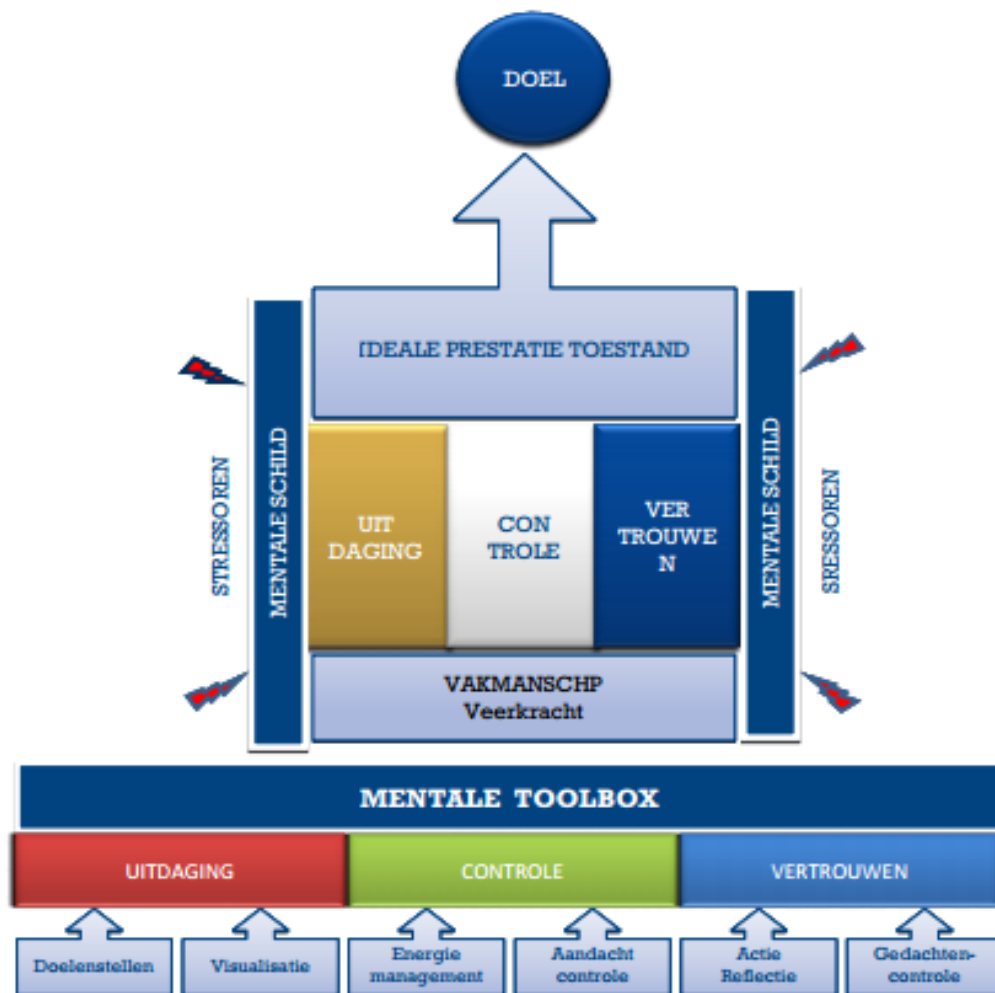
De training ‘Mentale Kracht ‘ heeft onder andere als doel om de politieambtenaren zich comfortabel te laten voelen in een oncomfortabele situatie. Er wordt geleerd hoe ze mentale tools kunnen toepassen zodat ze de regie in eigen hand kunnen nemen en niet in een negatieve stemming blijven hangen. Controle hebben over gedachten en gevoelens is één van deze tools. Vaak is het niet de gebeurtenis op zich, maar de eigen gedachten over deze gebeurtenis die belemmerend zijn in plaats van helpen. De training zorgt ervoor dat politieambtenaren leren controle te hebben over de eigen percepties, gevoelens, gedachten en gedrag. Zo ontwikkelen zij een mentale veerkracht die ervoor zorgt dat elke uitdaging of stressor met verhoogd zelfvertrouwen en effectief aangepakt kan worden (Visser, 2012).

Indeling van de training

De training biedt verspreid over drie dagen een systematische manier om mentale en emotionele kracht op te bouwen met behulp van wetenschappelijk onderbouwde onderwijsmethoden. Er wordt geoefend met een mentale toolbox die zich richt op de pijlers van weerbaarheid: uitdaging, controle en vertrouwen. De deelnemers ontwikkelen door praktisch bezig te zijn in de training een mentaal schild om in lastige situaties optimaal te kunnen presteren. Op deze manier draagt de training bij aan

Evaluatie- en adviesrapport over het onderdeel ‘hartcoherentie’ van de training ‘Mentale Kracht’

optreden met gezag en verkleint de kans op psychosociale klachten (Mentale Kracht, z.d.). Op de vierde dag van de training, de zogenaamde borgingsdag die ongeveer vijf weken later plaats vindt, wordt er geëvalueerd op het geleerde. In het schema hieronder wordt weergegeven hoe de training is opgebouwd



(Visser, 2012).

Bijlage 5: Hartcoherentietechnieken

Tijdens het onderdeel 'hartcoherentie' leren de deelnemers twee verschillende hartcoherentietechnieken die hieronder zullen worden uitgelegd.

1. 'De Neutral'

'De Neutral' is een techniek waarmee de mentale, emotionele, fysieke en gedragsmatige stressreacties doorbroken kunnen worden en voor meer coherentie kan worden gezorgd in het hartritme. Dit wordt gedaan door de aandacht te richten op het gebied van het hart en door op een speciale manier adem te halen. Men komt daardoor in een neutrale uitgangssituatie waardoor het gemakkelijker is om bewust te kiezen in plaats van automatisch te reageren.

Stap 1: Verplaats je aandacht naar het gebied rondom je hart. Focus voor minimaal 10 seconden. Dit wordt 'hartfocus' genoemd.

Stap 2: Stel je voor dat je in en uitademt door je hart.

'De Neutral' is heel krachtig omdat:

- Plotselinge stijging van adrenaline wordt voorkomen. (Te snelle en langdurige stijging van adrenaline kost veel energie)
- De aanmaak van destructieve hormonen die de weerstand verzwakken wordt gestopt.
- Chaotische signalen van het hart naar het brein die het denkvermogen aantasten worden gestopt
- Het helpt helderheid en focus te houden
- Het bevordert een efficiënt gebruik van energie

2. 'Attitude reset'

Naast 'De Neutral' kan het bij sterke emotionele reacties helpen om de 'Attitude Reset' toe te passen. Hierbij wordt het gevoel of de houding (attitude) die men wil veranderen, zoals boosheid, bezorgdheid, frustratie, irritatie enzovoort herkent en vervolgens wordt een meer effectieve innerlijke houding 'ingeademd'. Dit wordt gedaan door een positieve houding te kiezen en die nieuwe houding wordt rustig ingeademd door het gebied van het hart. Als iemand zich bijvoorbeeld bezorgd voelt, kan kalmte worden ingeademd. Het is hierbij belangrijk om deze kalmte of deze kalme houding in te ademen tot dat men zich ook werkelijk kalmer voelt. Alleen dan wordt de nieuwe houding verankerd.

Toepassing:

De Neutral > in situaties van acute stress.

De Attitude reset > wanneer je een ongewenste houding wilt veranderen in een meer passende respons.

Bron: (Visser, 2012).