

## **SAMENWERKING**

### **Do's en don'ts voor bedrijfsartsen, verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen\***

Mensen met persoonlijkheidsstoornissen (PS) vragen een extra inspanning van professionals. Om hen goed te begrijpen is verdere verdieping van kennis en vaardigheden nodig. Wij beperken ons hier tot enkele hoofdlijnen, om de samenwerking te verbeteren.

Bedenk altijd dat ieder mens uniek is, unieke problemen en omstandigheden heeft en dus ook om een persoonsgerichte aanpak vraagt. Ieder mens wil zich gehoord en gezien voelen, en niet 'aangevallen' voelen; juist daar liggen kwetsbaarheden bij deze groep.

\*Deze do's en don'ts zijn soms deels van toepassing op verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen, omdat zij vaak een gering aantal contactmomenten hebben.

- **Bejegening**  
Ga zo open mogelijk het gesprek in. Streef naar neutraal taalgebruik, vermijd waardeoordelen en stigmatisering.
- **Oprechte interesse**  
Mensen met PS kunnen er allergisch op reageren wanneer anderen voor hen zaken invullen of te snel conclusies trekken. Ga daarom niet uit van een 'wetende' houding, maar probeer open, betrokken, nieuwsgierige vragen te stellen om zicht te krijgen op het perspectief van de cliënt: "Wat bedoel je daar precies mee? Kan je dat nog wat verder uitleggen?"
- **Feedback**  
Geef weer hoe je je cliënt begrijpt: mensen met PS hebben het vaak moeilijk om zichzelf te begrijpen. Soms helpt het hen wanneer ze gespiegeld worden door de ander, die weergeeft wat hij/zij precies begrijpt van wat de cliënt heeft verteld. "Begrijp ik je goed dat...?"
- **Helderheid**  
Wees duidelijk en transparant: mensen met PS kunnen de neiging hebben om – vooral als ze gespannen zijn – invulling te geven aan de bedoelingen van de ander. Ze vullen dan in wat ze denken dat de ander feitelijk bedoelt, vaak gekleurd door eigen angsten en overtuigingen. Naarmate de ander zich helder en duidelijk uitspreekt, ontstaat daar ook minder gelegenheid toe. Het helpt om de achtergrond van je acties of uitspraken te verduidelijken. Of om de kaders waarbinnen je zelf moet oordelen en de taak die jou is weggelegd, in begrijpelijke taal te verduidelijken.
- **Samenwerking**  
Zoek samenwerking: mensen met PS verdragen soms moeilijk dat anderen beslissingen over hen nemen, waar ze weinig grip op hebben. Vaak zijn ze er bang voor dat precies dat gaat gebeuren en soms gedragen ze zich zo dat het voor de ander ook niet makkelijk is om samenwerking te ervaren. Stel daarom bewust dat je samenwerking zoekt. Het helpt om een inspanning leveren, zodat de cliënt je niet als 'vijand' ziet. "We moeten samen een oplossing zoeken voor dit probleem. Daarbij moet ik me aan bepaalde regels houden en heb ik bepaalde ideeën, maar jij ook. Laten we het daar samen over hebben".
- **Herstel van contact**  
Merk je dat het gesprek stroef verloopt omdat er iets in de samenwerking fout gelopen is, ga daar dan eerst op in. "Waar is het net mis gelopen tussen ons in ons gesprek?" "Ik heb het idee dat iets je dwars zit?" Sluit daarbij eerst aan bij de ervaring van de cliënt voor je jouw ervaring inbrengt. Bedenk dat mensen met PS jou op scherp kunnen zetten door hun gedrag, bijvoorbeeld omdat ze gespannen/geprikkelde reageren of juist uit het contact gaan/stilvallen. Dat kan omdat ze zich niet begrepen voelen, angstig zijn of het overzicht kwijtraken. Vat het niet persoonlijk op. Nadat je het contact hebt hersteld, is het vaak makkelijker om opnieuw de samenwerking op te zoeken.

- **Perspectieven**  
Zorg dat alle perspectieven op tafel liggen en probeer verschillen te begrijpen: anderen zijn soms geneigd om voorzichtig te zijn, bijvoorbeeld uit angst voor een vervelende reactie van de persoon met een PS, of omdat ze bang zijn wat hun uitspraak teweeg kan brengen. Daardoor blijven sommige ideeën of perspectieven soms onuitgesproken. Het is belangrijk alle meningen en visies op tafel te krijgen en de verschillen te markeren.

**Samengesteld door Podium 'Werk en PS' van het Kenniscentrum  
Persoonlijkheidsstoornissen.**