

Thema 'werk' bij mensen met persoonlijkheidsproblematiek

Aanbevelingen voor bedrijfsartsen, verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen*

*De aanbevelingen zijn soms anders van toepassing op bedrijfsartsen, verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen, gezien hun verschillende posities.

De samenwerking met mensen met persoonlijkheidsstoornissen (PS) vraagt extra aandacht. Om hen goed te begrijpen is verdieping van kennis en vaardigheden nodig. Wij beperken ons hier tot enkele hoofdlijnen, om de bejegening, interactie en samenwerking te verbeteren.

Mensen met PS (Cluster A, B en C) verschillen onderling enorm en ook binnen een cluster of diagnose zijn er grote verschillen. De meeste mensen hebben meestal niet een specifieke stoornis maar meerdere kenmerken of classificaties, uit de verschillende clusters. En ook is er veel comorbiditeit (angst- en stemmingsstoornissen, verslavingen, eetstoornissen, etc.)

Veel aanbevelingen zullen ook goed vallen bij mensen zonder PS. De meeste mensen die bedrijfsartsen, verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen bezoeken voelen zich ongemakkelijk en onzeker.

Persoonsgerichte aanpak

Ieder mens is uniek, heeft unieke problemen en omstandigheden en dat vraagt dus ook om een persoonsgerichte aanpak. Ieder mens wil zich gehoord, gezien en begrepen en niet 'aangevallen' voelen; juist daar liggen kwetsbaarheden bij veel mensen met PS.

Helderheid

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 jij je als professional helder, transparant en duidelijk uitspreekt, ontstaat daar 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. Maak direct duidelijk hoelang het gesprek kan duren.

Samenwerking

Mensen met PS verdragen soms moeilijk dat anderen beslissingen over hen nemen. Of ze durven juist geen beslissingen te nemen en vermijden belangrijke stappen, of zich uit te spreken. Leg uit dat je de samenwerking zoekt. Het helpt om een extra inspanning te leveren, zodat de cliënt zich zoveel mogelijk op zijn/haar gemak voelt, dat het veilig voelt en jou niet als 'tegenstander' ziet. "Laten we samen een oplossing zoeken voor dit probleem. Daarbij moet ik me aan bepaalde regels houden en heb ik bepaalde ideeën, maar jij ook vast. Laten we het daar over hebben". Hou in het achterhoofd dat sommige mensen zo angstig kunnen zijn dat ze blokkeren; wees alert bij 'te' volgzame/meegaande mensen.

Herstel van contact

Merk je dat het gesprek stroef verloopt omdat er iets in de samenwerking fout gelopen is, benoem dat. "Waar ging er net iets mis 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, boos worden, angstig zijn of het overzicht kwijtraken. Nadat je het contact hebt hersteld, is het vaak makkelijker om opnieuw de samenwerking op te zoeken.

Veiligheid

Zowel cliënten als de professionals kunnen alleen goed samenwerken als zij zich veilig voelen. Dat geldt voor fysieke (bv. bedreigingen) als psychologische (bv. taalgebruik) veiligheid, en voor vermeende onveiligheid: mensen met PS voelen zich snel onveilig. Alleen daarom al, maar ook voor het verkrijgen van meer informatie, is het aan te bevelen dat mensen een vertrouwd persoon meenemen naar de gesprekken. Dan kan ook samen teruggekeken worden op het gesprek.

Overleg

Mensen met PS zijn soms complex en roepen van alles op in de interactie, overleg in dat geval met collega's. Curatieve programma's voor mensen met PS worden gekenmerkt door multidisciplinaire samenstelling en door super- en intervisie.

Bejegening

Mensen met PS zijn vaak overgevoelig voor wat anderen zeggen, of wat zij denken dat de ander bedoelt of uitstraalt. Dat vraagt om onder meer deze vaardigheden en tips:

- Neem even de tijd voor de kennismaking (of vervolcontact). Stel je voor (naam, discipline) en leg uit wat jij doet en de wat de reikwijdte is van het gesprek (duur van het gesprek, de kaders waar je je aan moet houden). Vraag wat de ander prettig vindt: je of u zeggen? Stel ook wat belangstellende luchtige vragen: "Kon je het goed vinden; hoe ben je gekomen; heb je 't weer getrotseerd?"
- Mensen vinden het fijn als de professional zich goed heeft voorbereid, ingelezen is. Laat dat merken. Ook wat je precies aan informatie hebt.
- Probeer open, betrokken en nieuwsgierige vragen te stellen – dus vul niet te snel in of trek te snel conclusies - om zicht te krijgen op het perspectief van de cliënt: "Wat bedoel je daar precies mee? Kan je dat nog wat verder uitleggen? Wat maakt dat je dit nu zegt?" Laat zien dat je de ander wilt begrijpen: "Begrijp ik je goed dat...?"
- Streef naar neutraal taalgebruik, vermijd waardeoordelen en stigmatisering.

Tot slot

Weet wat jouw eigen overgevoeligheden zijn, bij welk gedrag of welk type client jij makkelijk geïrriteerd raakt en probeer jouw eigen emoties te reguleren. Probeer emoties en tegengeluiden niet te persoonlijk op te vatten.

Samengesteld door het multidisciplinaire Netwerk 'Werk en PS' van het kenniscentrum persoonlijkheidsstoornissen.

<https://www.kenniscentrumpsnl/network-expertnetwerken-ok/>

December 2023