

Inleiding

Sommige contacten in – en buiten – de spreekkamer verlopen moeizaam en bemoeilijken daardoor de samenwerking en het samen beslissen. Dat kan liggen aan de pathologie of interpersoonlijke kwetsbaarheid van de patiënt, aan de vaardigheden van de professional of aan de interactie in die specifieke situatie. Er zijn veel soorten ‘ingewikkelde’ mensen en vele complexe interacties. Die zijn niet allemaal te bespreken in een boek dat beoogt vlot leesbaar en snel toepasbaar te zijn. De focus ligt op volwassen mensen met uitgesproken persoonlijkheidskenmerken. Zij hebben onder meer moeite met vertrouwen, verbinden, autonomie en afhankelijkheid.

Bij veel als lastig ervaren patiënten zijn stoornisoverstijgende aspecten en probleemgebieden te herkennen. Daarom staan communicatie, hechting, vertrouwen en het thema macht centraal. Toch is er ook gekozen een specifieke pathologie uit te lichten: borderlineproblematiek. De reden is dat de kernproblematiek daarvan – moeite met emoties reguleren en daarnaast hechtingsproblemen, problemen met vertrouwen en macht – veel voorkomt. Maar vooral omdat als u die problematiek begrijpt – waar het vandaan komt en hoe u er als professional handiger mee om kunt gaan – u mensen en hun emotieregulatie in het algemeen veel beter begrijpt. U kunt dus met de aanwijzingen ook goed uit de voeten bij veel andere mensen, of ze ingewikkeld zijn of niet, en zo veel moeizame interacties voorkomen!

Patiënten hebben hun kwetsbaarheden, maar hoe deze tot expressie komen – in gedrag – is mede afhankelijk van de context en situatie. Mensen gedragen en uiten zich in de ene context anders dan in de andere. Soms draagt de individuele professional bij aan uitvergroting of verergering van (latente) pathologie, soms het gezondheidszorgsysteem. Ook de directe omgeving van de patiënt (familie, partner, vrienden) heeft een grote invloed: zijn zij tot steun of onderhouden ze de problematiek? Hoe kijken zij aan tegen de problematiek en gaan ze er mee om (ontkenning of erkenning)? Raken ze zelf overbelast? Ten slotte kunnen mensen onder stress – angst voor ziekten, dreigend ontslag, conflicten – tijdelijk niet zichzelf zijn en worden persoonlijkheidseigenschappen uitvergroot.

Patiënten en professionals hebben beiden soms hun expliciete voorkeuren of allergieën ten aanzien van de stijl of persoonlijkheid van de ander. Een belangrijk element in behandeling

Mensen kunnen onder stress tijdelijk niet zichzelf zijn. Dan worden persoonlijkheidseigenschappen uitvergroot.

of begeleiding is de relatie – een goede chemie – tussen patiënt en professional: de veelgenoemde ‘klik’. Deze is er soms al vanaf het begin, maar meestal moet er ook aan gewerkt worden door alle betrokkenen. Vergeet ook niet dat

de meeste klachten gaan over bejegeningsskwesies.

Andere zaken die een rol spelen in de relatie tussen patiënt en professional is het huidige tijdsgewricht. We leven in een tijd waar in het algemeen ongenoegens (‘ik voel mij tekortgedaan, niet gehoord’) en boosheid flink geventileerd worden, onder meer via sociale media en op internetsites, waarop professionals ‘beoordeeld’ worden. Burgers uiten zich ten aanzien van professionals, maar professionals zelf laten zich ook horen (denk aan agenten, leraren en zorgprofessionals).

Daarnaast is de relatie tussen patiënt en professional veranderd (en nog steeds onderhevig aan verandering). Gelijkwaardigheid, samenwerking en samen beslissen (shared decision

making), eigen regie, gezondheidsvaardigheden en positieve gezondheid zijn tegenwoordig kernbegrippen. Dat vraagt aanpassingen van zowel de patiënt als de professional. Uiteraard bestaan er ook patiënten met wie het slecht garen spinnen is, die niet van goede wil zijn noch willen worden. Maar ten aanzien van de meeste patiënten kunt u verrassend snel stagnaties voorkomen, handiger bejegenen, adequater communiceren, minder in een machtsstrijd komen en sneller vertrouwen winnen. U als professional heeft daarbij een belangrijke rol. Sommige professionals roepen sneller sympathie en vertrouwen op dan anderen, de een heeft meer talent in het omgaan met complexe zaken en ingewikkelde interacties dan de ander. Het is aan u welke motivatie, tijd en energie u stopt in het herkennen van kwetsbaarheden van de patiënt, herkennen van uw eigen valkuilen en in ontwikkelen van vaardigheden ten behoeve van soepelere interacties. Ook ten aanzien van ingewikkelde, 'lastige' en kwetsbare patiënten. Dit boek gaat over stagnerende samenwerking en wat u kunt doen om dat te voorkomen of weer vlot te trekken. Hierbij wordt gekeken naar zowel het aandeel van de patiënt, als naar dat van u als professional. Het vertrekpunt is dat iedere patiënt, ook al doet hij onhandig, zich graag gezien en gehoord wil voelen, en dat u daar een belangrijke bijdrage aan kunt leveren. U krijgt veel informatie over belangrijke actuele psychologische thema's waarbij het accent ligt op interpersoonlijke vaardigheden. Het in de praktijk toepassen daarvan vraagt zoals altijd ook talent, doorzettingsvermogen en oefening. Dit boek is geschreven met als doel een betere samenwerking, beter samen kunnen beslissen, en daarmee tevreden patiënten, betere behandelresultaten, en voor u meer werkplezier!