



Begeleidingskaarten

Te gebruiken bij de begeleiding van medewerkers met een psychische aandoening

Inhoud

Inleiding	3
Handleiding	4
Kaart:	
1. Medewerker met angstig en overbezorgd gedrag	8
2. Medewerker met een beperkte concentratie	10
3. Medewerker met faalangstig gedrag	12
4. Medewerker met impulsief gedrag	14
5. Medewerker met niet-flexibel gedrag	16
6. Medewerker met niet-sociaal gedrag	18
7. Medewerker met snel wisselende stemmingen	20
8. Medewerker met teruggetrokken gedrag	22
9. Medewerker met verstandelijk beperkt gedrag	24
10. Medewerker met verward gedrag	26
Colofon	28

Inleiding

Medewerkers met een psychische aandoening hebben op de werkvloer soms extra begeleiding nodig. Deze werkwijzer bevat een set begeleidingskaarten die werkleiders, leidinggevendenden, (interne) jobcoaches en andere professionals daarbij kunnen gebruiken.

De kaarten geven praktische handvatten voor de begeleiding bij veel voorkomend 'probleemgedrag' van medewerkers met een psychische aandoening: gedrag waardoor iemand zijn werk niet goed kan doen, zich niet voldoende ontwikkelt, als lastig wordt ervaren door zijn omgeving en/of zelf problemen ervaart. De kaarten zijn een hulpmiddel bij de observatie en om te komen tot een juiste begeleidingsaanpak. Je kunt ze gebruiken bij nieuwe medewerkers én bij medewerkers die al langer in dienst zijn (bijvoorbeeld als het gedrag opvallend verandert).

De begeleidingskaarten bestaan uit een korte handleiding en een beschrijving van tien verschillende gedragscategorieën, hoe je deze kunt herkennen en hoe je hiermee kunt omgaan (wat zie je, wat doe je).

Handleiding

Opzet begeleidingskaarten

De begeleidingskaarten zijn gebaseerd op tien gedragscategorieën die in de praktijk regelmatig voorkomen. Op één medewerker kunnen meerdere kaarten van toepassing zijn. De kaarten komen in alfabetische volgorde aan bod:

1. Angstig en overbezorgd gedrag
2. Beperkte concentratie
3. Faalangstig gedrag
4. Impulsief gedrag
5. Niet-flexibel gedrag
6. Niet-sociaal gedrag
7. Snel wisselende stemmingen
8. Teruggetrokken gedrag
9. Verstandelijk beperkt gedrag
10. Verward gedrag

Elke begeleidingskaart heeft een vak **'Wat zie je?'** en een vak **'Wat doe je?'**.

Wat zie je?

Hier staan kenmerken van 'probleemgedrag' die je kunt zien bij mensen uit de betreffende gedragscategorie. Het gedrag is onderverdeeld in hoofd- en nevenkenmerken:

- Hoofdkenmerken komen voor bij bijna iedereen uit die gedragscategorie. Ze zijn onderscheidend ten opzichte van de hoofdkenmerken van andere categorieën.
- Nevenkenmerken zijn voorbeelden van gedrag dat past bij de hoofdkenmerken. Ze hoeven niet bij iedereen uit de gedragscategorie voor te komen.

Als je gaat zoeken bij gedrag, dan is het verstandig om eerst naar de hoofdkenmerken te kijken.

Wat doe je?

Hier staan adviezen voor de begeleiding van medewerkers uit de betreffende gedragscategorie. De adviezen zijn onderverdeeld in:

- Adviezen voor de werkinstructie/persoonlijke begeleiding.
- Adviezen voor de werkhoud.
- Adviezen voor de werkomgeving.

Uitgangspunt is het gedrag

De begeleidingskaarten zijn gebaseerd op gedrag dat het gevolg kan zijn van een psychische aandoening. In de kaarten staat het gedrag centraal, en niet de aandoening. Dit is een bewuste keuze en de kracht van de kaarten. Om met de kaarten te kunnen werken, hoef je namelijk niet te weten wat voor aandoening iemand heeft (en eigenlijk is dat ook niet wenselijk). Hier zijn verschillende redenen voor:

- Vaak weet je als leidinggevende of coach niet wat voor aandoening of diagnose iemand heeft. En als je het wel weet dan kan je daar niet zoveel mee. Je bent immers geen psycholoog of psychiater.
- In verband met de Wet op de Privacy mag je niet vragen naar de aard en oorzaak van de beperking. Je mag wel vragen wat iemand nodig heeft om goed te kunnen werken.
- Weet je de diagnose wel dan kan dat soms zorgen voor meer begrip. Maar óók tot vooroordelen en invullen voor de ander waardoor je minder goed kijkt naar de mens en het daadwerkelijke gedrag.
- Het is goed mogelijk dat iemand gedragskenmerken uit meerdere kaarten laat zien. De gedragskenmerken die zich voordoen en de mate waarin, verschillen per persoon. Iedereen is anders. Ook daarom is het belangrijk om uit te gaan van het gedrag dat je observeert op de werkplek.
- Niet al het 'probleemgedrag' dat medewerkers vertonen, komt voort uit een psychische aandoening. Maar als het gedrag aansluit bij één of meer gedragscategorieën uit deze kaarten dan zijn de adviezen wel toepasbaar. Sluit het gedrag daar niet bij aan dan zijn de kaarten ook niet van toepassing.¹

1) Zie voor ondersteuningsaanbod rond ongewenst gedrag, culturele verschillen en agressie www.sbcm.nl.

Werkwijze

1. Beantwoord de vragen: Wat voor gedrag zie je bij deze persoon? Welk gedrag valt je het meeste op? Pak de begeleidingskaart(en) erbij die gezien de titel waarschijnlijk aansluit(en).
2. Zoek in de kaart(en) onder het kopje 'Wat zie je?' naar vergelijkbaar gedrag, vooral onder de hoofdkenmerken. Een kaart is van toepassing als meerdere kenmerken van toepassing zijn. Vaak is het totale gedrag terug te vinden in twee (of soms meer) begeleidingskaarten.
3. Als duidelijk is in welke begeleidingskaart(en) je het gedrag terugziet, ga je naar het kopje 'Wat doe je?'. Hier vind je adviezen die je helpen in de begeleiding.
4. Het helpt als je je bevindingen vergelijkt met die van een collega. Zien jullie dezelfde gedragskenmerken? Welke adviezen nemen jullie over?
5. Maak met je collega een afspraak om na een paar weken te bespreken of de adviezen helpen.

Tips

1. Realiseer je dat iedereen in meer of mindere mate psychische kwetsbaarheden heeft.
2. Sommige mensen ervaren meer klachten maar met de juiste behandeling en ondersteuning (ook op het werk) kan het vaak beter gaan. Er is dan ook meer ruimte voor leren en ontwikkeling.
3. Onthoud, de kaarten zijn niet de waarheid. Ze zijn een hulpmiddel om dingen duidelijk te krijgen. Blijf vooral in gesprek met de persoon en check of je het juist ziet.
4. De medewerker kan meestal zelf goed aangeven wanneer het mis kan gaan en wat helpt in de begeleiding. Vraag de persoon daarom ook zelf wat hij wil of kan.
5. Ook de jobcoach kan goede tips geven over de begeleiding.
6. Je kunt de kaarten ook gebruiken om een werkgever te informeren over de aandachtspunten voor de begeleiding. Het is wel van belang om de relevante kaarten dan eerst met de medewerker te bespreken en toestemming te vragen.
7. Het is aan te raden om een training of e-learning te volgen waarin je goed leert observeren en werken met de begeleidingskaarten.

Meer informatie over werken met de begeleidingskaarten en observeren is te vinden op sbcm.nl:

- E-learning **Werken met begeleidingskaarten**
- E-learning **Observeren kun je leren**
- Train de Trainer **Werken met begeleidingskaarten**
- Verschillende trainingsbureaus bieden een training 'Omgaan met psychische aandoeningen' waarbij ook de begeleidingskaarten aan bod komen.

Kaart 1.

Medewerker met angstig en overbezorgd gedrag

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Extreme angst en bezorgdheid terwijl er niet echt gevaar dreigt.
- Is prikkelbaar.
- Heeft concentratieproblemen of kan ergens niet opkomen.
- Is gespannen en onrustig
- Is snel moe, klaagt over slaapproblemen.
- Kan verward gedrag vertonen.

Nevenkenmerken

- Is overdreven waakzaam.
- Laat plotselinge gedragsveranderingen zien.
- Heeft woede-uitbarstingen zonder duidelijke aanleiding.
- Schrikt snel, bijvoorbeeld van geluid.
- Roekeloos of zelfdestructief gedrag (zichzelf verwonden, middelenmisbruik)
- Kan zichzelf terugtrekken op het werk, bijvoorbeeld niet meer meegaan naar de kantine of niets meer zeggen tijdens een werkoverleg.
- Kan last hebben van dwanghandelingen.
- Kan last hebben van paniekaanvallen.
- Is somber. Vindt niets leuk of interessant.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Laat weten dat je er bent, maar ga het probleem niet voor de medewerker oplossen. Dit werkt vaak averechts.
- Behandel hem² net als ieder ander. Ga niet betuttelen en wordt niet extra waakzaam.
- Iemand met een paniekaanval is het meest gebaat bij geruststelling op dat moment.
- Het gedrag kan voortkomen uit ernstige traumatische gebeurtenissen. Dring er niet op aan dat de persoon daarover vertelt als hij dat niet uit zichzelf doet.
- Let op signalen die kunnen herinneren aan een traumatische gebeurtenis (indien bekend), zoals geluiden, bepaalde mensen, activiteiten, voorwerpen, situaties.
- Zorg voor een duidelijke structuur.

Werkinhoud

- Vraag de medewerker of de werkzaamheden een rol spelen bij de klachten.

Werkomgeving

- Biedt een sociaal veilige werkomgeving. Soms vindt een vrouw het bijvoorbeeld door ervaringen in het verleden moeilijk om tussen mannelijke collega's te werken.

2) Waar 'hij of hem' staat, kun je ook 'zij of haar' en 'die of hun' lezen.

Kaart 2.

Medewerker met een beperkte concentratie

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Is snel afgeleid door wat er om hem heen gebeurt en door eigen gedachten.
- Heeft een grote behoefte om te reageren op dingen die om hem heen gebeuren.
- Kan maar korte tijd bezig zijn met een taak.
- Tempo en kwaliteit van zijn werk zijn nogal wisselend. Gaat slordiger werken naarmate de taak langer duurt.
- Heeft moeite met een hele dag (veel van) hetzelfde te doen.

Nevenkenmerken

- Is minder geïnteresseerd en geconcentreerd naarmate de opdracht minder concreet en tastbaar wordt.
- Speelt of friemelt met van alles.
- Heeft moeite een passende oplossing voor een probleem te kiezen.
- Heeft moeite zich dingen te herinneren en dingen te onthouden.
- Roept door zijn afleidende gedrag negatieve reacties op bij anderen.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Stuur zijn aandacht naar wat hij aan het doen is als hij afgeleid wordt tijdens een taak.
- Zorg voor een duidelijke, dagelijks terugkerende structuur.
- Gebruik hulpmiddelen bij uitleg, zoals een tekening of een schema.
- Deel de informatie op in kleine stukjes als je veel moet uitleggen. Controleer of hij het begrijpt. Herhaal je uitleg.
- Koppel hem aan een collega zodat ze elkaar bij het werk kunnen houden.
- Houd toezicht. Blijf zoveel mogelijk in de buurt of zorg dat iemand anders beschikbaar is.
- Houd je uitleg kort maar krachtig. Geef geen ingewikkelde informatie.
- Zorg voor evenwicht tussen inspanning en ontspanning. Kijk goed hoe het met hem gaat. Plan rustperiodes in als dat nodig is. Het moet voor hem duidelijk zijn wanneer een bepaalde inspanning weer stopt.
- Moedig hem aan.

Werkinhoud

- Geef afgebakende taken waarbij duidelijk is wanneer ze zijn afgerond.
- Zorg ervoor dat de werkinhoud redelijk constant blijft (weinig veranderingen).

Werkomgeving

- Zorg voor een rustige, afgeschermd en prikkelarme omgeving.
- Schakel, als hij werkt, storende invloeden in de omgeving zoveel mogelijk uit.
Bijvoorbeeld door:
 - niet te veel verschillende spullen om hem heen;
 - geen radio aan;
 - voorkom dat er steeds mensen in- en uitlopen;
 - plaats hem niet dicht bij een raam met interessant uitzicht.
- Zorg voor een kleine groep collega's.

Kaart 3.

Medewerker met faalangstig gedrag

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Wil regelmatig horen of hij het wel goed doet.
- Reageert aarzelend, twijfelend bij nieuwe taken en opdrachten.
- Is bang om het verkeerd te doen.
- Vat dingen snel op als kritiek. Betreft het snel op zichzelf.
- Vindt het vervelend om kritiek te krijgen en moeilijk om daar op te reageren.
- Toont weinig initiatief. Stelt zich afwachtend op.

Nevenkenmerken

- Raakt snel uit zijn evenwicht bij opmerkingen, verbeteringen en een gespannen sfeer.
- Begint niet als eerste aan een nieuwe taak, maar doet anderen na.
- Probeert zo min mogelijk op te vallen.
- Maakt negatieve opmerkingen over zichzelf, zoals: "Ik zal het wel niet goed hebben."
- Raakt in de war wanneer je zijn werk controleert.
- Durft geen nee te zeggen als iemand hem iets vraagt.
- Is gemakkelijk te pesten en onder druk te zetten. Is niet weerbaar.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Leg goed uit hoe hij het werk moet doen. Wees sturend in je instructies.
- Breng structuur in het werk aan door overzicht, orde en regelmaat.
Doe dit bijvoorbeeld door:
 - een schema te maken van wat hij moet doen;
 - zijn werk op te delen in stukjes, zodat hij overziet wat hij moet doen;
 - altijd duidelijk te vertellen wat je wilt dat hij doet, hoe hij het moet doen en waar je op controleert.
- Benader hem op een positieve, ondersteunende manier. Vertel hem wat hij goed doet (compliment).
- Als hem iets niet lukt, help hem dan daar positief mee om te gaan.
Bijvoorbeeld door:
 - te zeggen dat hij toch als persoon wordt gewaardeerd;
 - de fouten weinig aandacht te geven;
 - te zeggen: "Geef het tijd";
 - wel gelukte deelresultaten op positieve wijze te benoemen;
 - te zeggen dat het anderen ook niet direct lukt (voorbeelden geven).
- Kondig veranderingen kort van tevoren aan en geef er wat extra aandacht aan.
- Kijk hem bij zijn werk niet op de vingers.
- Als je iets uitlegt, geef dan op het eind nog even een samenvatting.
- Let op de hoeveelheid werk die je hem geeft. Zorg dat het niet teveel is.

Werkinhoud

- Probeer veranderingen in zijn taak zoveel mogelijk te voorkomen.
- Als je zijn werk moeilijker of zelfstandiger wilt maken, doe dit dan via kleine afgebakende deeltaken.
- Geef hem werk dat hij goed aankan zodat hij positieve ervaringen opdoet.
- Voorkom - zeker in het begin – teveel werk en situaties waarin hij zelf moet uitzoeken hoe hij het moet doen.

Werkomgeving

- Zorg voor een vertrouwde plek waar hij kan werken.
- Bied hem een sociaal veilige werkomgeving.
- Zorg voor een vaste leidinggevende met wie het klikt, en op wie hij kan terugvallen.

Kaart 4.

Medewerker met impulsief gedrag

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Als hij iets bedenkt, handelt hij direct. Wacht niet af.
- Heeft weinig zelfbeheersing. Is druk en ongeremd.
- Maakt opmerkingen uit het niets en die niet ter zake doen. Flapt er van alles uit.
- Praat voor zijn beurt en geeft antwoord zonder na te denken.
- Kan zich moeilijk aan regels aanpassen.
- Is ongeduldig. Neemt niet de tijd om iets te leren.

Nevenkenmerken

- Zijn stemming kan snel omslaan. Hij reageert voornamelijk vanuit emotie.
- Denkt niet na over het gevolg van zijn gedrag. Zijn aandacht is in het hier en nu, niet in de toekomst.
- Het kost hem moeite zijn eigen fouten te zien, erop terug te komen en ze te herstellen.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Bespreek vooraf duidelijk de verantwoordelijkheden, taken en afspraken. Laat hem deze eventueel opschrijven. Wees consequent in het handhaven hiervan (door alle partijen).
- Bied een duidelijke en strakke structuur.
- Geef vooraf duidelijk de grenzen aan, bijvoorbeeld door:
 - een schema te maken van wat hij moet doen;
 - zijn werk op te delen in stukjes, zodat hij overziet wat hij moet doen;
 - altijd duidelijk te vertellen wat je wilt dat hij doet, hoe hij het moet doen en waar je op controleert.
- Geef regelmatig en onmiddellijk feedback op zijn gedrag en werk (positief en negatief).
- Wanneer hij een probleem heeft, help hem dan volgens een vast schema:
 - a. Wat is het probleem?
 - b. Wat moet ik eerst doen?
 - c. Wat daarna?
 - d. Welke hulp heb ik hierbij nodig?
- Geef aan dat hij moet nadenken voor hij begint en denk een stukje hardop met hem mee.
- Geef hem een compliment wanneer hij nadenkt voordat hij iets doet.
- Let goed op of je signalen ziet dat het mis met hem dreigt te gaan. Grijp in voordat hij 'flipt'.
- Rem hem af wanneer hij doorschiet, bijvoorbeeld door hem:
 - aan te spreken over wat is afgesproken;
 - te zeggen: "Nu kan ik even niet met je praten. Over 15 minuten probeer ik het nog eens";
 - de tegenovergestelde reactie te geven; als hij kwaad is, zorg dan dat jij rustig bent.
- Laat hem tussentijds en op het einde zelf zijn werk controleren. Help hem daar de eerste keren bij.

Werkinhoud

- Geef duidelijk afgebakende taken.

Werkomgeving

- Zorg voor een rustige werkomgeving die te overzien is.
- Zorg voor een kleine, vaste groep collega's.
- Zorg voor een vast aanspreekpunt met wie het klikt.

Kaart 5.

Medewerker met niet-flexibel gedrag

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Heeft moeite met veranderingen. Zelfs kleine verschillen met eerdere taken maken deze medewerker onrustig.
- Hij vermijdt onbekende dingen.
- Houdt erg vast aan één ding of vaste routines.
- Laat vasthoudend en dwangmatig gedrag zien.
- Kan heel lang doorgaan met een taak die hij aankan.

Nevenkenmerken

- Begint nogal snel zichzelf te verdedigen.
- Wordt gespannen als je afwijkt van het gebruikelijke of hem uit zijn patroon haalt. Laat spanningen bij zichzelf hoog oplopen. Kan daardoor agressief worden of zich juist erg terugtrekken, hakken in het zand zetten, etc. (vechten of vluchten).
- Ziet bijna altijd eerst problemen.
- Is voor de buitenwereld heel gelijkmatig van stemming, uit zich niet echt.
- Interesseert zich maar voor een beperkt aantal dingen.
- Kan zich goed concentreren op zijn taak.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Laat hem langzaam en in zijn eigen tempo kennismaken maken met veranderingen, nieuwe situaties en taken.
- Als hem iets niet lukt, help hem dan daar positief mee om te gaan. Geef bijvoorbeeld aan dat we allemaal wel eens fouten maken en daarvan juist kunnen leren.
- Kondig veranderingen tijdig aan en voer ze geleidelijk in. Doe dit op een manier die past bij de medewerker.
- Houd instructies kort en duidelijk. Controleer of hij het begrepen heeft door hem te laten vertellen wat hij moet doen.
- Stel vooral in het begin niet te veel eisen en regels.
- Stel ook geen hoge eisen aan zijn sociale vaardigheden. Zet hem sociaal niet onder druk.

Werkinhoud

- Geef hem werk dat hij goed aankan, zodat hij positieve ervaringen opdoet.
- Het werk moet zodanig zijn dat hij zijn eigen tempo kan bepalen.
- Vul de werkinhoud geleidelijk in en breid langzaam uit.

Werkomgeving

- Zorg voor een kleine vaste groep collega's om hem in te werken.
- Zorg voor één vast aanspreekpunt met geduld.

Kaart 6

Medewerker met niet-sociaal gedrag

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Manipuleert anderen.
- Heeft een negatieve houding tegenover de leiding. Heeft moeite met autoriteit. Zegt bijvoorbeeld ja, maar doet iets anders.
- Is egocentrisch: de wereld draait om hem.
- Er is altijd een 'ja, maar'.
- Als iets niet lukt of niet goed gaat, geeft hij al snel iemand anders de schuld.
- Is dominant en nadrukkelijk in de groep aanwezig.
- Is wantrouwend tegenover anderen. Denkt steeds dat hij benadeeld wordt. Staat overdreven op zijn rechten.
- Heeft een voortrekkersrol op een negatieve manier: laat anderen voor zich werken. Legt de schuld bij anderen, heeft zelf 'niets gedaan'.

Nevenkenmerken

- Is niet collegiaal, niet groepstrouw. Liegt regelmatig, is onbetrouwbaar.
- Hanteert grof taalgebruik (onbeschoft, ruw).
- Praat veel over negatieve punten van collega's om zichzelf op te hemelen.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Bespreek vooraf duidelijk de verantwoordelijkheden, taken en afspraken. Laat hem deze eventueel opschrijven. Wees consequent in het handhaven hiervan (door alle partijen).
- Geef feedback op zijn functioneren en incidenten om inzicht te bieden in zijn eigen rol en gedrag in relatie tot de ontstane problemen.
- Geef sturend, corrigerend en structurerend leiding, maar word niet autoritair.
- Corrigeer ongewenst gedrag onmiddellijk. Verwijs hierbij naar eerder gemaakte afspraken.
- Stel duidelijke doelen. Geef aan hoe hij in zijn werk wordt gecontroleerd en waar hij op wordt beoordeeld.
- Spreek positieve toekomstverwachtingen uit. Reageer positief op zijn prestaties (geef complimenten).
- Wees er alert op dat je hem niet overschat.
- Geef het nut van zijn werk aan.

Werkinhoud

- Geef hem werk dat hij goed aankan, zodat hij positieve ervaringen opdoet.

Werkomgeving

- Zorg voor een vaste leidinggevende die autoriteit uitstraalt en op een natuurlijke manier respect afdwingt.

Kaart 7.

Medewerker met snel wisselende stemmingen

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Laat zich leiden door emotie en gevoel, en minder door het denken.
- De stemming kan binnen korte tijd omslaan van vrolijk tot uitgelaten of somber.
- Is snel prikkelbaar en heeft driftbuien.
- Is impulsief. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van alcohol- of drugsmisbruik, geld verkwisten of vreetbuien.
- Snel en sterk wisselende belangstelling, maakt zelden iets echt af.
- Vindt het moeilijk om goed te luisteren en zich in een ander te verplaatsen.
- Is manipulatief. Prijst bijvoorbeeld leidinggevenden of collega's de hemel in of is beledigend en kleinerend.
- Heeft een negatief beeld van zichzelf.
- Onschuldige gebeurtenissen of uitspraken worden snel negatief uitgelegd. Heeft het gevoel onheus en onrechtvaardig behandeld te worden.
- Gevoelig voor kritiek en afwijzing. Sterke behoefte aan bevestiging.
- Spontaan en legt makkelijk nieuwe contacten.
- Is vaak opgewekt, grappig en kan een feestje tot leven brengen.

Nevenkenmerken

- Dreigt met zelfbeschadiging of zelfdoding.
- Is somber. Vindt niets leuk of interessant.
- Is beïnvloedbaar.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Behoudt een professionele afstand en ga niet mee met de emoties.
- Blijf kalm en verwijst naar de afspraken, veroordeel niet.
- Geef duidelijke grenzen aan; welk gedrag geaccepteerd wordt en wat niet.
- Plan regelmatig een voortgangsgesprek, ook als het goed gaat op het werk.
- Benoem positief en goed gedrag. Geef bijvoorbeeld complimenten en positieve feedback. Positieve aandacht werkt als een medicijn. Ook bouw je hiermee krediet op om negatief gedrag te kunnen benoemen.
- Probeer bij een conflict kalm te blijven. Door kalm te blijven, vergroot je de kans dat hij ook kalmeert.
- Gebruik afleiding als een strategie als de persoon heel emotioneel is. Breng het gesprek op een ander onderwerp of ga samen iets anders doen. Vraag naar dingen die hij leuk vindt om te doen en die rustgevend werken.
- Neem een actieve luisterhouding aan (knikken, beamen) en wees empathisch. Geef de persoon echte aandacht.
- Zorg dat andere werkleiders, managers en personeelszaken op de hoogte zijn van het gedrag en de gemaakte afspraken. Dit om te voorkomen dat je tegen elkaar wordt uitgespeeld.
- Betrek een jobcoach bij de begeleiding en vraag advies over werkinhoud en werkomgeving.
- Geef de medewerker reële werktijden die passen bij zijn belastbaarheid. Iemand kan bijvoorbeeld opstartproblemen hebben. Om het werk vol te houden is fulltime werken vaak te belastend.

Werkinhoud

- Let er extra op dat het werk aansluit bij de kwaliteiten van de medewerker. Dit om hem positieve ervaringen te laten opdoen.

Kaart 8.

Medewerker met teruggetrokken gedrag

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Probeert contact zoveel mogelijk te vermijden.
- Vindt het moeilijk aan te geven hoe hij zich voelt.
- Probeert zo min mogelijk op te vallen. Blijft op de achtergrond.
- Is stilletjes en op zichzelf. Gaat in de pauze apart zitten.
- Werkt het liefst alleen of verschuilt zich achter de groep.
- Praat weinig, vertelt niet uit zichzelf.

Nevenkenmerken

- Toont weinig initiatief. Stelt zich afwachtend op.
- Is gemakkelijk te pesten en onder druk te zetten. Is niet weerbaar.
- Is overmatig verlegen of zelfs schuw, gedwee en volgbaam.
- Maakt zich klein ('Sorry dat ik besta').
- Stelt zich meestal als slachtoffer op.
- Durft geen nee te zeggen als hem iets gevraagd wordt. Zegt ja, maar volgt dat dan niet op.
- Kan moeilijk met ruzies/conflicten omgaan.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Benader hem op een positieve ondersteunende manier. Vertel hem wat hij goed doet (complimenten).
- Let erop dat de medewerker jou goed begrijpt, zodat er geen misverstanden ontstaan. Laat hem herhalen wat van hem wordt verwacht.
- Help hem contact te maken met anderen, bijvoorbeeld door hem voor te stellen of aan een collega te koppelen.
- Vertel collega's wat zij in de communicatie van hem mogen verwachten.
- Stel realistische doelen. Splits doelen op in subdoelen.
- Leg de nadruk op opbouwen van het tempo in plaats van zijn sociaal functioneren in de groep.
- Kondig veranderingen kort van tevoren aan en geef er wat extra aandacht aan.
- Het initiatief tot communicatie ligt bij jou. Verwacht niet dat de medewerker zelf wel naar je toe komt.
- Geef de medewerker de benodigde werkinstructie en laat hem vervolgens zelfstandig zijn werk uitvoeren.

Werkinhoud

- Geef hem werk waarbij hij zich weinig sociaal hoeft in te leven.
- Geef hem geen leidinggevende taken.

Werkomgeving

- Zorg voor een vertrouwde werkomgeving waarin collega's weinig van hem verwachten in sociaal opzicht (kletsen, etc.).
- Bied hem een sociaal veilige werkomgeving.
- Zorg voor een vaste leidinggevende op wie hij kan terugvallen.

Kaart 9.

Medewerker met verstandelijk beperkt gedrag

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Pikt instructies en/of andere informatie moeilijk op. Begrijpt het vaak niet (helemaal).
- Heeft een beperkte woordenschat. Simpel taalgebruik.
- Heeft in het algemeen weinig zicht op de eigen verstandelijke vermogens. Overschat zichzelf snel.
- Kan maar weinig overzien.
- Kan nauwelijks problemen oplossen. Heeft nauwelijks inzicht in oorzaak en gevolg.
- Kan geen meervoudige taken aan die iets ingewikkelder zijn. Wordt dan slordig.

Nevenkenmerken

- Kan moeilijk dingen onthouden of navertellen (zwak geheugen). Iets wat hij de ene dag kan, kan hij de volgende dag weer vergeten zijn.
- Routinewerk gaat goed.
- Heeft moeite met rekenen en tellen.
- Reageert sociaal wenselijk op vragen. Overziet in eerste instantie de vraag en gevolgen niet.
- Is gemakkelijk te pesten en onder druk te zetten. Is niet weerbaar.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Als hij iets nieuws moet doen:
 - doe het voor en vertel erbij wat je doet;
 - laat het hem zelf doen en vertel erbij wat hij moet doen;
 - doe het allebei tegelijkertijd en vertel allebei erbij wat je doet;
 - laat het hem weer zelf doen, en laat hem zachtjes tegen zichzelf zeggen wat hij doet.
- Zorg voor vaste regels en afspraken. Laat hem deze eventueel herhalen.
- Controleer veel op resultaat en vertel altijd hoe hij het gedaan heeft.
- Vertel hem wat hij goed doet (complimenten).
- Als iets hem niet lukt, help hem dan daar positief mee om te gaan.
Bijvoorbeeld door:
 - te zeggen dat hij toch als persoon wordt gewaardeerd;
 - de fouten weinig aandacht te geven;
 - te zeggen: "Geef het tijd";
 - wel gelukte deelresultaten op positieve wijze te benoemen;
 - te zeggen dat het anderen ook niet direct lukt (voorbeelden geven).
- Leg het zo nodig telkens weer opnieuw uit.
- Vertel hem dat resultaten belangrijker zijn dan het tempo. Snelheid komt later (vanzelf) wel.
- Deel zijn werk in stukjes op, zodat hij overziet wat hij moet doen.
- Laat hem eerst de ene taak afronden voordat hij aan de volgende taak begint.

Werkinhoud

- Geef hem eenvoudige taken.

Werkomgeving

- Zorg voor een overzichtelijke, opgeruimde werkomgeving.

Kaart 10.

Medewerker met verward gedrag

Wat zie je?

Hoofdkenmerken

- Gedraagt zich anders dan u van hem gewend bent; stiller, drukker, angstig of achterdochtig.
- Bij contact met de medewerker blijkt hij stemmen te horen of dingen of mensen te zien die er niet zijn. Hij beleeft dit als de werkelijkheid of kan moeilijk onderscheiden of het de werkelijkheid is of niet.
- Denkt achtervolgt of bespied te worden (bijvoorbeeld door collega's) terwijl dit niet klopt met de werkelijkheid.
- Denkt dat er een complot tegen hem gaande is.
- Het gedrag wordt bepaald door wat hij als de werkelijkheid beleeft.

Nevenkenmerken

- Functioneren op het werk gaat achteruit.
- Vertoont onlogisch gedrag.
- Is in zichzelf gekeerd. Neiging om zich te isoleren.
- Heeft concentratieproblemen.
- Is sneller geïrriteerd en wordt boos om onverklaarbare redenen.
- Is somber. Vindt niets leuk of interessant.
- Praat vaker over de dood.
- Raakt snel overprikkeld.
- Slaapt slecht.

Wat doe je?

Werkinstructie/persoonlijke begeleiding

- Probeer zoveel mogelijk rust en veiligheid uit te stralen. Bijvoorbeeld door rustig te praten, erbij te gaan zitten als jullie in gesprek zijn en goed te luisteren.
- Communiceer duidelijk en ondubbelzinnig. Leg iemand niet onnodig veel vragen/keuzes voor ("Wil je koffie of thee of iets anders? Zullen we hier heen of daar heen of...?").
- Ga niet mee in de belevingen en probeer ze ook niet te weerleggen.
- Stel niet teveel vragen maar luister vooral. Veroordeel niet en probeer iemand niet te overtuigen van jouw gelijk; geef wel aan dat jij de wereld anders ervaart.
- Blijf rustig en spreek je zorgen uit over zijn toestand. Geef aan dat je denkt dat hij hulp nodig heeft.
- Maak op een helder moment afspraken over hoe te handelen op een verward moment. Vraag ook op welke hulpverlening dan kan worden teruggevallen.
- Regel die hulp via de leidinggevende, de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk of een voor de medewerker bekende hulpverlener.
- Bij ernstig verward gedrag is de medewerker niet in staat om te werken. Neem de medewerker mee naar een rustige plek en laat hem niet alleen tot er hulp gearriveerd is.

Werkinhoud

- De medewerker is gebaat bij vaste werktijden.
- Overleg met de medewerker en eventueel zorgverlener/begeleider hoe het beste de werktijden en werkinhoud in te richten.

Werkomgeving

- Probeer externe prikkels zoveel mogelijk te reduceren, bijvoorbeeld door de radio uit te zetten.

Colofon

De begeleidingskaarten zijn ontwikkeld op basis van een 'vertaling' van symptomen die in de DSM worden genoemd naar gedrag, ervaringen in de praktijk en de expertise van gedragsdeskundigen.

Dit is een uitgave van SBCM, 2023

De begeleidingskaarten zijn in 2004 ontwikkeld door PSW en De Rooij Training en Advies, in opdracht van en in samenwerking met de WSD Groep en met subsidie van SBCM. Van de kaarten is meerdere keren een herdruk verschenen. De huidige versie bevat enkele aanpassingen en drie nieuwe kaarten. Deze versie is ontwikkeld door De Rooij Training en Advies en Aukje Smit en in samenwerking met een werkgroep vanuit de praktijk.