

# A&O-items



NIEUWSBRIEF ARBEIDS- & ORGANISATIEPSYCHOLOGIE  
Jaargang 9 - nr. 2 - april 2011

## Kwaliteit

*Joke Tacoma*

**Wanneer lever je als psycholoog kwaliteit? Als je een certificaat hebt? In een register zit? Nooit klachten krijgt? Of moet je gewoon doen wat je het beste acht voor je klant, ook als dat klachten oplevert?**

## Onderscheid

Het leveren van kwaliteit is belangrijk, het onderscheidt een goede van een slechte psycholoog. Gevoelsmatig kunnen we het onderscheid wel maken: bij een goede psycholoog is zowel de klant als de werkgever tevreden over de prestaties. En andersom: als de klant en de werkgever niet tevreden zijn, wordt de psycholoog als slecht beoordeeld, ook al heeft hij een certificaat waarop staat dat hij psycholoog is.

## Buurvrouw

Een certificaat is een garantie voor vakkennis, niet altijd voor kwaliteit. Als iedereen tevreden moet zijn over de prestaties is 360 graden feedback een betere maat. De klant moet tevreden zijn, de werkgever en de collega's. Stel dat dat zo is. Is er dan nog een certificaat nodig? Mijn buurvrouw functioneert uitstekend als psycholoog: als ik een probleem heb, ga ik aan haar keukentafel zitten en bespreken we waar ik mee zit. Ze luistert, vraagt door en gaandeweg begrijp ik mijn eigen probleem beter en ga ik met opgeruimd gemoed weer naar huis. Ze heeft geen universitaire opleiding. Ze is dus geen psycholoog. Geen goede en geen slechte.

## Bul

Om een goede psycholoog te zijn moet je dus minimaal een bul hebben waarop staat dat je psycholoog bent. Die bul geeft aan dat je enigszins kunt diagnosticeren, maar nog niet kunt behandelen. Daarvoor heb je een vervolgopleiding nodig, zodat je in een BIG-register komt. Het BIG-register staat er garant voor dat je kunt diagnosticeren en behandelen. Maar ben je daarmee goed?

## Regels

Stel je houdt je aan alle regels die je tijdens je opleiding hebt geleerd. Je voert een soort stroomschema uit: als iemand aan die regels van de DSM IV voldoet, heeft hij die stoornis en behandel ik hem zoals ik dat heb geleerd. Je voert je vak uit als psycholoog, maar ben je nu een goede psycholoog? Ik word al koud als ik aan deze behandeling denk.

## Empathie

Er is dus meer nodig om een goede psycholoog te zijn. Empathie. De klant moet zich begrepen voelen. Door terug te koppelen dat jij begrijpt waar de klant mee zit, is de helft van het probleem van de klant al opgelost. Dat maakt mijn buurvrouw zo goed. Een

combinatie van vakkennis en empathie, hebben we daarmee een goede psycholoog? Wat mij betreft begint het erop te lijken.

### **Klant**

Maar het gaat helemaal niet om de psycholoog, het gaat om de klant. Die heeft een probleem en die wil geholpen worden. Het maakt de klant niet zoveel uit hoe, als het maar werkt. Pillen, praten, hij vindt alles goed, als zijn probleem daarna maar opgelost is. Desnoods voor een tijdje.

### **Klacht weg**

Een goede psycholoog is dus iemand die zorgt dat de klant het gevoel heeft dat hij geholpen is. Dat zijn klacht weg is. Soms helpt een pil, meestal niet. Want je moet ook zorgen dat er geen problemen bijkomen. Anders ben je misschien wel een slechte psycholoog.

### **Luisteren**

Hoe zorg je nu dat je de klant daadwerkelijk helpt? Pillen is een optie. Maar ik ben een voorstander van praten. Al pratende, en vooral luisterend, kom ik er achter wat er werkelijk aan de hand is met mijn klant. Waar hij echt mee zit. Waar de kronkel in zijn denken zit. Zijn vooronderstellingen, waarop zijn keuzes gebaseerd zijn. En daarmee de beperkingen die hij zichzelf oplegt. Die vooronderstellingen, daar ligt wat mij betreft een sleutel.

### **Vooronderstellingen**

Door te luisteren en door te vragen laat ik mijn klant zien waar hij zich door vooronderstellingen laat beperken. En vraag ik mijn klant zijn vooronderstellingen te toetsen. Ooit waren ze functioneel, maar is dat nog steeds zo? Soms zijn ze niet meer nodig en is er een stukje vrijheid geboren. Soms blijven ze nodig, maar dan begrijpt mijn klant zichzelf beter. Zodat hij beter met zichzelf en daarmee met zijn problemen om kan gaan.

### **Gemoed**

Dat onderscheidt misschien een goede psycholoog van een slechte: een goede psycholoog laat de klant beter met zijn problemen omgaan. Soms zijn de problemen na de gesprekken weg, meestal is er meer inzicht, zodat het gemoed wat meer opgeruimd is.

### **Goed?**

Ben ik een goede psycholoog? Lever ik kwaliteit? Geen idee, ik voel me tijdens de gesprekken met klanten meestal buurvrouw...

*Joke Tacoma is chemicus, psycholoog en eigenaar van [Tacoma Coaching](#).*

Reageren? Mail naar [A&O-items](#).