

Hij is zo lastig als je hem zelf maakt

Lastige collega?

Een groot gedeelte van de dag breng je door in de praktijk. Dan is het fijn om een leuk team om je heen te hebben, met wie je goed kunt samenwerken.

Toch zijn er af en toe situaties waarbij je ze misschien liever achter het behang zou willen plakken.



Als je wacht op anderen om te veranderen, kun je vaak lang wachten. Je zal dus het heft in eigen hand moeten nemen om de sfeer in de praktijk te veranderen. Als jij jouw positieve energie inzet, zal je zien dat dit van invloed is op de collega's om je heen.

Waardeer de collega's die jou energie geven

Als jij het naar je zin hebt in de praktijk, dan straalt dat uit. Dat merken je collega's en bovenal de patiënten. Zoek daarom de collega's op die het ook naar hun zin hebben en laat zien dat je hen waardeert. Dit werkt aanstekelijk en maakt het werk nog leuker. Hoe meer leuke mensen jij om je heen hebt, hoe minder die ene lastige collega invloed heeft op jouw humeur.

Wees regisseur van je eigen werkplezier

Iedereen kan zich wel een 'lastige' collega voor de geest halen. Toch wil ik je uit die droom helpen. Lastige types zijn er namelijk niet. Ze zijn alleen lastig in jouw ogen. Jij maakt ze dus lastig, want van nature zijn het gewoon mensen, maar ze lokken (vaak onbewust) een reactie bij jou uit. Iemand is dus pas lastig als een ander er last van heeft.

Dat betekent dat jij kan bepalen hoeveel last je ervan hebt en dus hoeveel invloed deze collega heeft op jouw werkplezier. Als je iemand een bemoeial vindt, kan het best zijn dat hij alleen maar behulpzaam wil zijn. Als je de collega op deze manier benaderd is hij een stuk minder 'lastig'.

Verwoord je verwachtingen

Elke relatie, dus ook een werkrelatie, is gebaseerd op communicatie. Bij een vervelende werkrelatie is er vaak iets mis met de communicatie. Om een goede werkrelatie met je collega's te hebben, moet je dan ook investeren in de onderlinge communicatie. Spreek naar je collega's helder uit wat je van ze verwacht zonder hierbij verwijten te maken. Weerstand ontstaat namelijk als de ander zich aangevallen voelt. Zeg dan ook niet: "Je luistert niet goed", maar: "Misschien heb ik het niet goed uitgelegd". Zo geef je aan dat dit een belangrijk punt is en dat je de ander respecteert, zonder met de vinger te wijzen.

Maak duidelijke afspraken

Als de communicatielijnen goed lopen, maak dan ook onderling duidelijke afspraken. Zo weet iedereen wat er van hem of

haar wordt verwacht. Ook bij taken en bevoegdheden. Dit schept duidelijkheid, wat verwarring en onnodige conflicten kan voorkomen. Functioneert een afspraak of protocol na verloop van tijd niet meer zo goed als eerder verwacht? Ga dan bijvoorbeeld in een werkoverleg met elkaar kijken hoe iets beter kan en wat voor iedereen fijn werkbaar is.

Spreek 'lastige' collega's aan


Ondanks dat jij je best doet om die collega minder lastig te vinden, kan het altijd voorkomen dat dingen toch anders gaan dan gepland. Als een collega zijn afspraken niet nakomt, bijvoorbeeld. Spreek hem daar dan op aan. Wie weet heeft hij er een goede reden voor. Of misschien is hij zich hier helemaal niet van bewust en was het niet zijn bedoeling om jou dwars te zitten. Dan heeft hij jou nodig om hem hiervan bewust te maken. Misschien ben jij zelfs in staat om hem met constructieve kritiek te helpen, zodat hij de volgende keer wel zijn afspraken nakomt.

Tel tot tien

Haalt een collega het bloed onder je nagels vandaan? Zet dan vooral niet je hakken in

het zand. Actie is namelijk reactie. Het zal dan van kwaad tot erger gaan. Als je weet dat je de volgende dag weer met die collega moet werken, is dat geen goede oplossing. Uiteraard moet je ook niet je hoofd in het zand steken, want dan blijft het sudderen. Tel even tot tien totdat de emoties (bij beiden) een beetje bedaard zijn en ga daarna weer met elkaar in gesprek. Luister naar de belangen van de ander, leg die van jezelf op tafel en kies vervolgens een oplossing die voor beiden werkt. Er zijn immers meerdere wegen die naar Rome leiden.

Kijk eens in de spiegel

Eerder las je al dat actie reactie is. Misschien is de ander wel 'lastig' omdat jij een bepaalde reactie bij de ander hebt opgeroepen. Indien jij iets hebt gedaan wat eigenlijk niet door de beugel kan, biedt dan je excuses aan. Is de spiegel wazig en zie je niet in wat jouw aandeel in de oorzaak is, ga dan met de ander in gesprek. Luister naar zijn verhaal en leg jouw kant uit. Wellicht is alles alleen maar gebaseerd op een misverstand. 



Anna Berends van Loenen is trainer voor de opleiding praktijkmanager en begeleidt met haar bedrijf Qanz praktijken met hun organisatie, balie en management. Daarnaast is zij auteur van de boeken "Praktijkmanagement talent" en "Handboek voor de balie assistent". www.qanz.nl