

Aan de balie

Lastige mensen

In elke tandartspraktijk kom je lastige patiënten tegen. Je bent geneigd ze te mijden. Soms is dat de beste oplossing, maar vaak zal je toch met hen door één deur moeten. Hoe pak je dat aan?

Anna Berends van Loenen

Niet alle 'lastige mensen' zijn bewust lastig. Als ze dat wel zijn, dan zijn ze je aan het manipuleren om je uit balans te halen. Echter, de meesten doen het onbewust. Zij hebben een karaktereigenschap die vanuit zichzelf niet lastig is, maar die jij als lastig ervaart en interpreteert. Lastig gedrag is geen vaststaand feit. Zelf vinden ze waarschijnlijk dat ze zich redelijk gedragen.

Waarom vind je iemand lastig?

De verschillen zitten vooral in het volgende:

- Jullie hebben andere standpunten.
- Jullie hebben andere waarden of normen.
- Jullie hebben andere prioriteiten.
- Jullie hebben een andere achtergrond.

Lastige mensen of situatie?

Een voorbeeld van een lastige situatie: Je vraagt de tandarts of hij de verwijfsbrief wil nalezen en ondertekenen, maar hij geeft aan dat hij daar echt geen tijd voor heeft. Misschien heeft hij op dat moment net een lastig werkstuk binnen gekregen van de tandtechniker en is zijn afwijzing terecht. De tandarts is niet lastig, maar de situatie.

Met een beetje tact is deze situatie op te lossen:

- Blijf vriendelijk en vraag beleefd waarom de tandarts jouw verzoek weigert.
- Vraag of er andere oplossingen zijn.
- Stel je verwachtingen bij. Mensen wer-

ken nu eenmaal niet moeiteloos mee aan jouw doelen. Misschien zijn jouw verwachtingen niet redelijk.

Als je te maken hebt met een lastig persoon, benader de situatie dan altijd rationeel. Houd je emoties erbuiten, want boos worden heeft geen zin. Laat je dag niet verpesten door lastige mensen. Kijk wat het probleem is en probeer daar oplossingen bij te bedenken.

Een lastig persoon kalmeert als je oprecht interesse toont voor zijn situatie. Probeer hem te begrijpen zonder te oordelen. Misschien is deze persoon lastig als je hem stoort met jouw telefoontje, maar wel goed aanspreekbaar als hij later mag terugbellen of langskomen.

Patiënttypen

Je krijgt veel verschillende patiënten aan de telefoon of balie. Deze patiënten hebben allemaal hun eigen gebruiksaanwijzing. Soms is het lastig om tussen de verschillende patiënten te schakelen, want wat werkt voor de een, hoeft niet te werken voor de ander. Toch zijn de meesten wel in hokjes te plaatsen.

De Bulldog en de Vechter

Deze herken je vast wel. Vaak komt hij met stevige stappen naar de balie gemarcheerd en reageert direct fel. Het maakt dan bijna niet uit wat je zegt, want hij luistert toch niet, gaat overal tegen in en heeft een uit-



gesproken mening.

Je merkt het niet alleen aan zijn verbale vaardigheden, maar je ziet ook dat hij zich vaak breder maakt, stevig in zijn schoenen staat en het liefst iets boven jou uittorent. Hij is namelijk statusgevoelig en dit wordt alleen nog maar meer benadrukt als hij jou zowel verbaal als fysiek kan kleineren.

Je kunt hierop het beste reageren door:

- Oplossend te werk gaan en vragen te stellen waaruit kundigheid blijkt.
- Naar zijn mening te vragen.
- Rustig en vriendelijk te blijven en professionele afstand te bewaren.

Wat je vooral niet moet doen is:

- Tegenspreken en slimmer proberen te zijn.
- Jezelf kleiner voelen en onderdanig reageren.
- Discussiëren.

De Aarzelende Zwijger

Er zijn ook patiënten die juist het tegenovergestelde reageren. Denk aan die aarzelende man die schoorvoetend binnen schuifelt. Hij is erg onzeker, voelt zich minder en neemt geen enkel initiatief als je een afspraak voor een vervolgbehandeling met hem wil maken. Daarnaast is hij erg argwanend en checkt alles wel drie keer.

Deze patiënt kun je het beste:

- Op zijn gemak stellen en zijn vertrouwen winnen.
- Oplossingen voorstellen.
- Steeds exact hetzelfde antwoord geven (anders twijfelt hij weer en wordt hij argwanend).

Wat je vooral niet moet doen is:

- De patiënt onder druk zetten
- Vakjargon gebruiken
- Snelheid willen maken (blijf geduldig)

De Joviale Prater

Dan heb je nog de dame die met iedereen in de wachtkamer praat, maar ook jou aan de balie de oren van het hoofd kletst. Ze maakt graag contact en komt geïnteresseerd over, maar is eigenlijk heel oppervlakkig. Bij de bovenstaande aarzelaar zag je dat hij onzeker was, maar deze dame is dat ook, alleen verbloemt ze het graag. Al vindt ze het wel erg lastig om beslissingen te nemen (in zo'n geval ben je blij dat je geen schoenverkoper bent).




Hier kun je het beste op reageren door:

- Jezelf en de ander niet teveel te laten afdwalen.
- Kort, zakelijk, maar beleefd te reageren.
- Concrete, gerichte (gesloten) vragen te stellen aan de patiënt.

Wat je in dit geval juist absoluut niet moet doen is:

- De patiënt onder druk zetten.
- Teveel mee kletsen en afdwalen.
- Vakjargon gebruiken.

Van iedere typering kun je vast wel een beeld vormen, omdat je ze tegenkomt in jouw praktijk. Het is uiteraard niet de bedoeling om alle patiënten over één kam te scheren. De aanpak die bij de ene patiënt werkt, kan bij de andere patiënt namelijk gigantisch falen. Kijk daarom altijd wie je aan de balie hebt en welke stijl van communiceren (zowel met woorden als met houding) daar het beste bij past. 

Anna Berends van Loenen is directeur van Qanz, een adviesbureau voor kwaliteitsmanagement in de mondzorg: www.qanz.nl
Ga naar www.balie-assistent.nl voor meer tips of bestel het *Handboek voor de Balie Assistent*, geschreven door Anna Berends van Loenen samen met Astrid Elzink-Tennekes.