

Inhoudsopgave

Lesdag 9 Competentie 7: Communicatie en onderhandelen Oefenen met acteur

Competentie 7: Communicatie en onderhandelen	2
Effectieve tweegesprekken	2
Het adviesgesprek.....	2
Het slecht-nieuws gesprek	2
Fasen in een slecht-nieuws gesprek	3
Het ondersteunende gesprek.....	4
Opdracht: Tweegesprekken.....	4
Misverstanden in de communicatie	5
Omgaan met (voor jou) lastig gedrag	5
Gesprekstechnieken om met lastig gedrag om te gaan.....	7
Opdracht: Sta eens stil bij	8
De drama-driehoek.....	9
Een voorbeeld hoe een 'drama driehoek' verloopt: een trui voor het hele gezin.....	10
Hoe kun je zo'n 'spel' stoppen?.....	10
Van 'drama driehoek' naar verantwoordelijkheid nemen en geven	11
Opdracht: Omgaan met lastig gedrag	12
Omgaan met klachten	14
Klachten.....	14
Klagen wordt vaak uitgesteld.....	14
Constructief, destructief en kleineren	14
Klacht is veelal niet persoonlijk bedoeld.....	15
Omgaan met klachten: zeven stappen	15
Opdracht: Hoe ik omga met klachten.....	18

Competentie 7: Communicatie en onderhandelen

De EVV is in staat zo te communiceren en onderhandelen (met de cliënt en zijn systeem, collega's, vrijwilligers, andere disciplines), dat de communicatie een bijdrage levert aan een optimaal zorgverleningsresultaat.

Effectieve tweegesprekken

Als EVV voer je regelmatig tweegesprekken met cliënten. Een tweegesprek is een persoonlijk gesprek dat je alleen met de cliënt (of mantelzorg of een collega) hebt. Een cliënt kan om een gesprek vragen maar het initiatief kan ook van jou uitgaan.

Aan het begin of voordat het gesprek begint is het belangrijk het doel van het gesprek aan te geven. We bespreken hier drie soorten tweegesprekken adviesgesprekken, slecht-nieuws gesprekken en het korte ondersteunende gesprek.

Het adviesgesprek

Een adviesgesprek voer je bijvoorbeeld met een cliënt die een advies wil over hoe hij zijn oogdruppels zo kan gebruiken dat het niet over zijn gezicht loopt. Het adviesgesprek heeft de volgende kenmerken:

- Het is relatief zakelijk. Je wisselt informatie uit en formuleert een advies.
- Je geeft een direct advies als een beroep wordt gedaan op je professionele kennis, deskundigheid of wanneer je weet naar wie je de cliënt kunt doorverwijzen (= professionaliteit). Het heeft weinig zin de cliënt zelf te laten puzzelen. Samen hardop denken mag natuurlijk wel.
- Je geeft niet direct advies of antwoord als het gaat om zaken als zelfredzaamheid en probeert er aan bij te dragen dat de cliënt zélf zijn probleem begrijpt en het oplost. Het moet dan wel mogelijk zijn dat de cliënt het probleem zelf kan oplossen.
- Er is er een zekere vertrouwensband, die in het gesprek voelbaar is. De cliënt betrek je namelijk in zijn problemen, wat om vertrouwen vraagt.
- Tijdens het gesprek ligt het initiatief vooral bij degene die het probleem stelt, de cliënt. Hij kent de feiten en gegevens, die aanleiding waren voor het probleem. Als EVV luister je actief en probeer je het probleem te verhelderen.

Tijdens het gesprek laat je de cliënt merken dat je betrokken bent en actief luistert. Je gebruikt de volgende non-verbale luistertechnieken (zie ook dag 1):

- *Lichaamshouding.* Zorg dat je je schouders in de richting van de cliënt draait en iets voorover gebogen zit. Met de armen voor de borst gevouwen en de benen over elkaar geslagen maak je een onsympathieke, gesloten indruk.
- *Hoofdknik.* Een voortdurend knikkende EVV is letterlijk geen gezicht. Maar af en toe een hoofdknik aan het eind van een zin stimuleert de cliënt.
- *Oogcontact.* Voor de cliënt is het prettig dat je hem aankijkt. Zorg er voor, dat je niet gaat staren.
- *Gezichtsuitdrukking.* De cliënt kan van je gezicht aflezen of je aandachtig of geïnteresseerd bent.
- *Kracht van de stilte.* Stiltes horen bij luisteren. In de stilte heeft de cliënt de tijd om te beoordelen of het verhaal logisch en volledig is. In de stilte heeft hij tijd en ruimte om naar woorden te zoeken om het te verduidelijken en aan te vullen. Probeer deze stiltes dus niet à la minuut in te vullen.

Het slecht-nieuws gesprek

Binnen de gezondheidszorg moet je regelmatig slecht nieuws overbrengen. Het kan gaan om leven en dood. Je moet bijvoorbeeld iemand vertellen dat hij niet meer beter kan worden. Het is in eerste instantie de taak van de arts om dit nieuws te geven. Als EVV krijg je vaak te maken met de naweeën van dit gesprek met de arts.

Slecht-nieuws gesprekken zijn alle gesprekken die je voert met een onaangename boodschap. Dit lijkt eenvoudiger dan het is. Een slecht-nieuws gesprek gaat over nieuws waarvan je denkt dat de ander het slecht zal vinden. Meestal is het nieuws dat je ook moeilijk vindt om te vertellen. Het is niet de structuur van zo'n gesprek die het moeilijk maakt, maar de reactie die je erop kunt krijgen.

Fasen in een slecht-nieuws gesprek

Fase 1: Het slechte nieuws medelen

Na een korte inleidende zin geef je direct het slechte nieuws. Geef de 'klap' vroeg in het gesprek. Hoe langer je er omheen draait, des te moeilijker wordt het om het te vertellen. Het is nooit leuk en daarom bestaat het gevaar dat je het slechte nieuws uitstelt of 'inpakt om de pijn te verzachten'. De meest voorkomende fouten zijn:

- *Uitstellen*: 'Als ik het morgen vertel, dan kan ik het eerst goed voorbereiden'.
- *Inpakken*: het gebruik van woorden waarmee je denkt duidelijk te zijn, maar die voor de cliënt verhullen wat je eigenlijk bedoelt: 'een ontsteking, een vlekje op de foto, een plekje'. Er worden woorden gebruikt die niet zo naar klinken maar die er ook toe leiden dat de boodschap niet wordt begrepen door de cliënt.
- *'Hang yourself'*: zodanige vragen (vaak suggestieve) aan de cliënt stellen, dat de cliënt uiteindelijk zelf tot de conclusie komt dat er iets niet goed is.
- *Inpakken en wegwezen*: Zo snel mogelijk na de mededeling van het slechte nieuws stap je op.

Fase 2: De reactie opvangen

Het horen van het slechte nieuws roept emoties bij de cliënt op. Er komt een reactie en hoe die er uitziet is niet te voorspellen. Mensen kunnen boos, verdrietig of ongelovig reageren. Hoe de reactie ook is, je geeft de ander de gelegenheid om te reageren en zijn gevoelens te uiten door:

- Het stellen van vragen: 'Had u dit verwacht?' of 'Schrikt u van wat ik vertel?'
- Te luisteren
- Medeleven te betuigen; maak duidelijk dat je het naar, erg of vreselijk voor de cliënt vindt
- Rustig te reageren op de cliënt.

Zorg dat hij de gelegenheid krijgt om te reageren en vang hem zo goed mogelijk op.

Niet doen

- Uitleggen waarom
- Zeggen dat het nog erger had gekund
- Vertellen dat u zelf ook ...
- Eventueel ongevraagd oplossingen bieden
- Stiltes opvullen met praatjes.

Fase 3: Hoe nu verder

Pas wanneer de cliënt voldoende gelegenheid heeft gehad om zijn gevoelens kwijt te kunnen, is het zinvol om over te gaan naar deze fase. Zolang hij nog te geëmotioneerd is kan hij niet goed meedenken. Deze laatste stap in het slecht-nieuws gesprek mag pas worden gezet als de cliënt dit zelf aangeeft. Een goede inleiding is: 'Er zal heel wat gaan veranderen, wilt u daar nu over praten?'

In deze fase probeer je met de cliënt mee te denken over de consequenties van het slechte nieuws en hoe hij verder moet.

Het ondersteunende gesprek

Een ondersteunend gesprek hoeft niet lang te duren. Deze gespreksvorm wordt meestal door cliënten als heel troostrijk en helpend ervaren. Het gaat om een kort gesprek, hooguit vijf minuten, waarin je als EVV aan de cliënt laat merken dat hij niet alleen is.

Het voornaamste doel is even te laten merken dat je de ander serieus neemt en met hem meeleeft. Dat zit hem in een groot aantal kleine, maar belangrijke dingen als: benieuwd zijn naar andere zaken dan de ziekte, zoals familieomstandigheden en dergelijke. Soms is het goed ook iets over uzelf te vertellen. Het belangrijkste is echter dat u kort 'to the point' de belangrijkste onderwerpen uit een opmerking tevoorschijn weet te halen.

Wat een kort, ondersteunend gesprek goed maakt is dat je de zorgen of angsten van de cliënten onder ogen durft te zien en te noemen. Als je denkt dat de cliënt ergens mee zit, vraag er dan naar. Laat merken dat je het op prijs stelt dat hij dingen aan u vraagt of meldt.



Opdracht: Tweegesprekken

Beantwoord onderstaande vragen individueel.

Vorm drietallen en wissel met elkaar de antwoorden uit.

Formuleer aan het eind van het gesprek met elkaar voor jezelf een leerpunt.

Deelopdracht 1

Ga voor je zelf na hoeveel tweegesprekken met cliënten je de afgelopen maand hebt gevoerd. Maak daarbij onderscheid tussen de verschillende soorten tweegesprekken. Bijvoorbeeld:

Soorten gesprekken	Aantal keer
Adviesgesprekken	
Slecht-nieuws gesprekken	
Ondersteunende gesprekken	

Komt dit aantal, denk je, overeen met de vraag/behoefte van je cliënten? Licht je antwoord toe.

Deelopdracht 2

Neem het meest recente slecht-nieuws gesprek in gedachten dat je hebt gevoerd en beantwoord de volgende vragen:

1. Gaf je het slechte nieuws zo snel mogelijk? Zo nee, waarom niet?
2. Hoe reageerde je op de reactie van de ander?
3. Als je het gesprek nogmaals mocht doen, hoe zou je het dan aanpakken?

Mijn leerpunt is:

Misverstanden in de communicatie

Er zijn veel momenten waarop informatie aan elkaar moet worden overgedragen. Soms gebeurt dat mondeling en dat is vaak de beste manier, soms schriftelijk. Het is belangrijk dat je je als EVV realiseert dat er van alles mis kan gaan in de overdracht van informatie, wees dus alert op het ontstaan van misverstanden en ga daar dan op een goede manier mee om.

Ieder kent wel de oefening waarbij je in een kring zit en dat de eerste een boodschap in het oor van de buurvrouw fluistert. Wanneer de laatste de boodschap hardop weergeeft, blijkt vaak dat er oorspronkelijke informatie is verdwenen (verloren gegaan) en dat er nieuwe informatie is bijgekomen. Collega's handelen naar hun beste weten maar soms is dat niet op de manier waarop het moet. Het is dan niet verstandig om haar een uitbrander te geven. Tact is van belang.

Omgaan met (voor jou) lastig gedrag

De kans bestaat dat je mensen tegenkomt die voor jou lastig gedrag vertonen. Om maar een paar typeringen te noemen: gesloten mensen, klagers, slechte luisteraars, agressieve mensen, arrogante mensen etc. Je kunt je er ongemakkelijk bij voelen, geïrriteerd, boos, gefrustreerd of bang. Je bent geneigd ze te mijden. En als dat kan, dan is het zelfs een goede strategie. Maar vaak moet je toch (kunnen) werken met deze mensen.

Sommige mensen gedragen zich zo omdat ze anderen daarmee uit balans kunnen brengen of kunnen beïnvloeden, maar het kan ook onbewust zijn of een uiting van frustratie zijn. Lastig gedrag is een lastig en voor de ander niet. Gedrag wat jij als lastig ervaart heeft invloed op je, omdat het aandacht vraagt, je je geïntimideerd voelt, bang, onmachtig of boos. Vat lastig gedrag niet persoonlijk op. Het is niet gericht op jou als persoon. Waarschijnlijk gedraagt deze persoon zich tegenover anderen ook zo. Accepteer ook dat je het gedrag van mensen niet zomaar kunt veranderen.

Als je verwacht dat andere mensen moeiteloos meewerken aan het realiseren van (jouw) doelen dan zul je regelmatig teleurgesteld worden. Misschien raak je zelfs gefrustreerd of word je boos. Onderzoek je eigen verwachtingen kritisch. Als je in een situatie bent waarbij je de ander lastig vindt, benader de situatie dan met je verstand, hou je emoties erbuiten. Kwaad worden heeft geen zin en het kan gemakkelijk uit de hand lopen. Lucht je hart desnoods bij een collega en zet daarna op een rijtje wat het probleem is en welke oplossingsmogelijkheden er zijn. Bespreek het probleem met mensen die je vertrouwt.

Hier volgende een aantal overdreven voorbeelden van lastig gedrag:

Gesloten en zwijgzame mensen

Gesloten of zwijgzame mensen laten niet blijken wat ze denken. Het kan lastig zijn om ermee om te gaan omdat ze informatie achterhouden.

De beste manier om een gesloten persoon aan te spreken is met een directe persoonsgerichte open vraag. Maak er een gewoonte van om regelmatig zo'n open vraag te stellen.

Als de gesloten persoon op jouw gerichte open vraag iets vaags antwoordt, hou dan het onderwerp vast en herhaal je vraag. Een niet aanvallende manier om dat te doen is met een ik-boodschap.

Negatievelingen, pessimisten en klagers

Deze mensen zien overal problemen en bezwaren. Hun opmerkingen en geklaag kan andere mensen tot wanhoop drijven. Ze zuigen alle energie uit je weg.

Ga niet in discussie over zijn negatieve verwachtingen, maar geef je eigen optimistische. Vraag naar een ander voorstel. Als iemand klaagt over iets waar jij niet over gaat, dan kun je:

- *Het gesprek afsnijden* door een neutrale opmerking. Bijvoorbeeld als iemand: te nieuwsgierig is naar persoonlijke zaken, zich bemoeit met iets dat hem niet aangaat, probeert onrust te stoken.
- *De bal niet terug spelen* door niet meteen te reageren maar te luisteren zonder je op te winden. Als de woede-uitbarsting over is, zeg dan iets eenvoudigs als "dankjewel, het is mij nu een stuk duidelijker" of "Ik merk dat je het er niet mee eens bent, vertel eens wat je bezwaren zijn".

Als het klagen doorgaat nadat het probleem is opgelost

Als iemand klaagt over een probleem waarmee je je al eerder hebt beziggehouden, geef dan een vriendelijk maar zakelijk antwoord, bijvoorbeeld:

Klager: "De communicatie is hier heel slecht. Wij horen nooit wat is besproken."

Jij: "Sinds vorige maand ligt er na elk overleg een verslag ter inzage. Iedereen kan het lezen."

Klager: "Dat heeft niemand ons verteld. Volgens mij heeft niemand het gelezen."

Jij: "Dat is vervelend maar dan weet je het nu. Ik stel voor dat je ze leest en als er dan nog vragen zijn, wil ik die graag beantwoorden."

Twijfelaars en treuzelaars

Twijfelaars bekijken een probleem van alle kanten voor ze een beslissing nemen. Treuzelaars stellen een beslissing of actie uit tot het allerlaatste moment.

Kijk samen naar mogelijke problemen die zich kunnen voordoen. Laat zien dat het probleem ernstig is en dringend om een oplossing vraagt en wijs op de gevolgen van besluiteloosheid. Maak afspraken door een deadline af te spreken en controle momenten af te spreken.

Mensen die slecht luisteren

Mensen die slecht luisteren, praten dwars door je heen, omdat ze vinden dat wat ze zelf te vertellen hebben belangrijker is. Het resultaat is dat je elkaar niet begrijpt. Je kunt iemand niet dwingen om belangstelling te hebben voor jouw verhaal, maar als je een belangrijke boodschap moet overbrengen dan kan een slechte luisteraar lastig zijn. Je kunt het volgende doen:

- "Laten we niet door elkaar heen praten. Vertel jij eerst maar, ik zal er goed naar luisteren, maar daarna wil ik dat je even naar mij luistert."
- Nadat je bent onderbroken reageer je niet op wat de slechte luisteraar zei, maar je zegt: "Wat ik net wilde vertellen is..." en je herhaalt gewoon je verhaal.
- "Wat ik je net vertelde is erg belangrijk. Zal ik het samenvatten? Ik wil hier namelijk geen misverstanden over."

De manipulator

Soms voel je dat je gemanipuleerd wordt. Iemand trekt aan je touwtjes. Er zijn mensen die maken dat je aan jezelf twijfelt, ze laten je denken dat je het verkeerd doet.

Besteed niet onnodig veel tijd aan manipulators. Wees duidelijk en consequent over regels en procedures binnen je organisatie. Die zijn er immers om manipulatie te voorkomen. Houd je aan het beleid en leg dat uit. Wees terughoudend met het uitleggen van motieven van anderen.

De agressieveling

Ga het gevecht niet aan. Een goede reactie is om op een assertieve manier jouw opvattingen te geven, zonder 'het gevecht' te willen winnen of de ander als persoon te veroordelen. Spreek de ander aan bij de naam en nodig hem vriendelijk uit te gaan zitten. Geef aan dat je bereid bent te luisteren. Laat hem zijn verhaal doen en stoom afblazen. Luister en toon begrip.

Luister, vat de oorzaken van de boosheid samen en vraag hem wat je kunt doen om de situatie te verbeteren. Zie ook 'Omgaan met klachten'.

De bullebak

Een bullebak is iemand die met ruw optreden mensen bang maakt. Hij intimideert bijvoorbeeld met dreigende taal als:

- "Wie is jouw leidinggevende?"
- "Weet je wel wie ik ben?"
- "Ik doe dit al 15 jaar, ik weet waar ik het over heb."

Een goede manier om hiermee om te gaan is te laten blijken dat je niet geïntimideerd bent. Dat doe je door op rustige toon te bevestigen dat hij kan doen wat hij zegt (b.v. naar de leidinggevende gaan).

Praat daarna meteen verder over de oplossing voor het probleem, alsof de bedreiging een gepasseerd station is. Wees vriendelijk, in plaats van boos of geïrriteerd.

De arrogante persoon

Arrogante of neerbuigende mensen voelen zich beter of belangrijker dan anderen. Ze demonstreren hun meerderwaardigheid door de minderwaardigheid van anderen te benadrukken. Arrogant gedrag is bijvoorbeeld:

- Ideeën lachend verwerpen.
- Mensen aanspreken met minderwaardige aanduidingen (schatje, jongeman, knul, meisje).

Reageer op dit gedrag met een kritische vraag zoals: "Weet u dat zeker?" , "Bent u ervan overtuigd dat dat klopt?", "Lijkt u dat echt een goed idee?"

Hiermee zet je hem aan het denken, zonder zijn 'meerderwaardigheid' aan te tasten. Spreek hem aan op zijn gedrag, soms is hij zich niet bewust van het effect op anderen. Wees assertief.

De grappenmaker

Sommige mensen kunnen met scherpe grappen, insinuaties of sarcastische opmerkingen iemand kleineren of de grond in boren. In feite is dit agressief gedrag, met een humoristische dekmantel.

Reageer met een opmerking als:

"Ik geloof dat u nu iets belachelijk aan het maken bent. Klopt dat?"

"Wat bedoelt u precies met die opmerking?"

Soms is de reactie dan "zo was het niet bedoeld" of "jij kunt ook nergens tegen". Maar jouw vraag verkleint de kans dat de ander er mee doorgaat. Stel grenzen aan de grappenmakerij.

Gesprekstechnieken om met lastig gedrag om te gaan

Een goede grondhouding is: nieuwsgierigheid. Een lastige persoon kalmeert als je oprecht interesse toont voor zijn situatie. Probeer hem te begrijpen zonder te oordelen.

Bedenk waarom je iemands gedrag als lastig ervaart en om welke waarden en gevoelens het gaat.

Tips voor het gesprek:

- Benoem één bepaalde kwestie en wees duidelijk.
- Bespreek iemands gedrag, niet zijn persoon (houding of eigenaardigheden). Beschrijf alleen concreet waarneembaar gedrag.
- Geef rustig en duidelijk aan hoe jij de situatie beleeft, wat jij voelt en wat jij wilt.
- Bewaar evenwicht tussen negatieve en positieve opmerkingen. Toon begrip voor zijn situatie of argumenten.
- Maak duidelijk waar jouw grenzen liggen. Geef aan welk gedrag je niet wenst.
- Vraag hoe hij de situatie beleeft, wat hij voelt en wil.
- Sta open voor wat hij vertelt. Accepteer zijn opvattingen. Vermijd het woord "nee". Probeer samen een oplossing te bedenken en accepteer die.
- Verontschuldig je niet (tenzij je iets verkeerd hebt gedaan natuurlijk) en schiet niet meteen in de verdediging bij verwijten of beschuldigingen.
- Als iemand zichzelf herhaalt dan is dat een teken dat hij denkt dat je zijn boodschap niet begrepen hebt. Laat blijken dat je het begrepen hebt ("Dus u bedoelt dat...", "Ik begrijp dat u...").

-
- Herhaal in je eigen woorden wat hij jou verteld heeft. Geef de gelegenheid om misverstanden weg te nemen.

Gebruik bij voorkeur een ik-boodschap. Een ik-boodschap wordt in het algemeen niet als een aanval opgevat. Het nodigt de ander uit om begrip op te brengen voor jouw kant van de zaak. Een jij-boodschap lokt discussie uit.



Opdracht: Sta eens stil bij ...

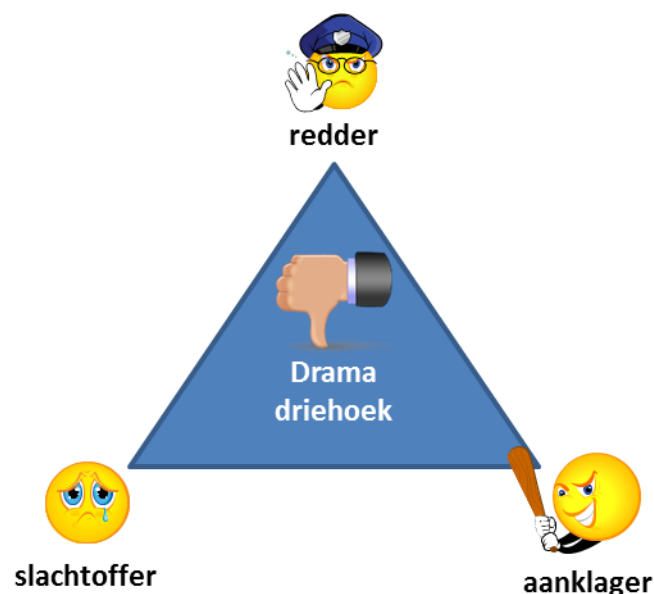
- 1 Met welke gedragingen (zie bijvoorbeeld de typering in de eerdere tekst) van cliënten / familie kun je niet of moeilijk omgaan? Licht toe wat de reden daarvan is.
 - 2 Met welke gedragingen (zie bijvoorbeeld de typering in de eerdere tekst) van cliënten / familie waar collega's moeite mee hebben, kun jij juist goed omgaan? Licht toe hoe dat komt.
-

De drama-driehoek

In de communicatie tussen mensen heeft wat de één doet invloed op het gedrag van de ander. Bij Transactionele Analyse (S. Karpman) wordt alles wat zich afspeelt in de relatie tussen twee mensen, voor 50% gezien als het gevolg van wat jij doet. Als er tussen jou en je collega iets misgaat, was dat anders gelopen als je je anders had opgesteld, andere dingen had gezegd, of dingen anders had gezegd. Een sleutel voor verandering van het gedrag van een ander, zit dus in verandering van je eigen gedrag. Omgekeerd geldt dat natuurlijk ook: als een ander zich anders gedraagt, reageer jij ook anders.

Dit model leent zich bij uitstek voor het samen uitzoeken wat er in de hier-en-nu-situatie gebeurt als er iets misgaat in het contact. Als je in je relaties met andere mensen leert adequater te handelen, als je leert je vaste reacties op bepaalde situaties te herkennen en oefent met alternatieven, dan zal dat leiden tot nieuwe ervaringen. Dit nieuw aangeleerd alternatief gedrag geeft nieuwe, andere reacties van anderen.

Binnen dit analyse model wordt gewerkt met de zogenaamde drama-driehoek. 'Drama' omdat de personen bewust of onbewust een bepaalde rol kiezen en van daaruit met elkaar communiceren (een 'rol spelen'). 'Driehoek' omdat er drie rollen worden onderscheiden, die van 'Aanklager', 'Redder' of 'Slachtoffer' (zie illustratie). In de communicatie / interactie verwisselen de 'spelers' continu van rol.



<p>De 'Aanklager'</p> <p>Is iemand die andere mensen naar beneden haalt en ze kleineert. Vooral beschuldigend, biedt niets constructiefs.</p>	<p>Nu heb ik je al drie keer</p> <p>Ik heb je nog zo gewaarschuwd dat</p> <p>Als je niet doet wat ik zeg.....</p> <p>Aan jou heb ik ook niks</p> <p>Je bent een slechte begeleider....</p>
<p>De 'Redder'</p> <p>Vindt de ander ok minderwaardig en biedt hulp vanuit een superieure positie.</p>	<p>Ik probeer je alleen maar te helpen...</p> <p>Waarom doe je niet</p> <p>Wat moest je zonder mij ...</p> <p>Het is in je eigen belang.....</p>

Houdt afhankelijkheid in stand, neemt over.	Laat mij het maar even doen....
Het 'Slachtoffer' Vindt zichzelf minderwaardig. Houdt zich afhankelijk, neemt geen verantwoordelijkheid.	Ik weet het niet.... Het is ook zo moeilijk.... Ja, maar..... Ik ben ook zo onhandig.... Ik krijg ook altijd stank voor dank...

Een voorbeeld hoe een 'drama driehoek' verloopt: een trui voor het hele gezin

Een moeder koopt in de uitverkoop een trui voor haar zoon. Er zijn alleen blauwe te koop. Even realiseert zij zich, dat haar zoon niet van blauw houdt, maar het is zo'n mooie trui, dat ze besluit hem toch te kopen. Als ze thuis komt gaat ze naar boven en legt de trui als verrassing op zijn bed. Ze hoopt, dat hij er blij mee is en haar er een kus voor zal geven. De zoon komt thuis, ziet de trui en reageert woedend: 'Je weet toch dat ik niet van blauw houd en nu heb je alweer iets blauws gekocht!' Moeder reageert met: 'Ik had nog wel zo gehoopt dat je er blij mee zou zijn en nou krijg ik dit van je te horen, het is ook nooit goed wat ik doe'. Ze begint te huilen en beklagt zich over haar ondankbare kinderen. (zoon = 'Aanklager', moeder = 'Slachtoffer').

Op dat moment bemoeit vader, die in de keuken aardappelen stond te schillen zich er mee en schreeuwt: 'Hé, schreeuw niet zo tegen je moeder. Ga naar je kamer, je krijgt vanavond niet te eten!' (Op dat moment is vader zowel 'Aanklager' van de zoon als 'Redder' van de moeder).

De zoon gaat mopperend naar boven. 'Rotvent', denkt hij en begint op zijn kamer te huilen. (de zoon verschuift nu van 'Aanklager' naar 'Slachtoffer').

Na een paar minuten gaat zachtjes de deur open en wie komt daar binnen...? Inderdaad, moeder komt met thee en de koekjestrommel en zegt: 'Niet tegen je vader zeggen, hoor. Zullen we het weer goed maken?' (moeder Redt haar zoon).

Vervolgens gaat moeder weer naar beneden en voelt zich steeds bozer worden op haar man. Ze gaat naar hem toe en zegt: 'Je bent weer veel te streng voor hem geweest. Nou ligt hij boven op zijn kamer en haat je'. Vader reageert heel verbaasd tegen zijn vrouw met: 'Nou moe, ik probeer je alleen maar te helpen, hoor'. (moeder = 'Aanklager', vader = 'Slachtoffer').

Op dat moment roept de zoon van boven naar beneden: 'Hé mam, wil je papa wel eens met rust laten?' (zoon Redt vader en Klaagt moeder aan).

In dit voorbeeld zijn alle drie de personen 'Redder', 'Aanklager' en 'Slachtoffer' geweest.

Hoe kun je zo'n 'spel' stoppen?

Ieder heeft zo zijn favoriete rol. Je kent vast wel collega's die vaak in de 'Slachtoffer' rol zitten of juist in die van de 'Redder'. Ook jij hebt vaak een voorkeur voor een favoriete rol.

Stap 1: Ga eerst eens na wat je favoriete instap is in dit spel. Iedereen heeft zo zijn manier om te beginnen en te reageren.

Stap 2: Probeer te herkennen wanneer en in welke situaties dit bij jou optreedt. Verbaas je niet dat dit meerdere keren per dag, thuis en op je werk, in het groot of in het klein gebeurt.

Stap 3: Realiseer je dat je nu 'speelt' in de rol van 'Slachtoffer', 'Aanklager' of 'Redder' en dat je een andere rol kunt gaan kiezen.

Nu kun je de rollen proberen om te zetten in rollen waarbij je van elkaar kunt leren.

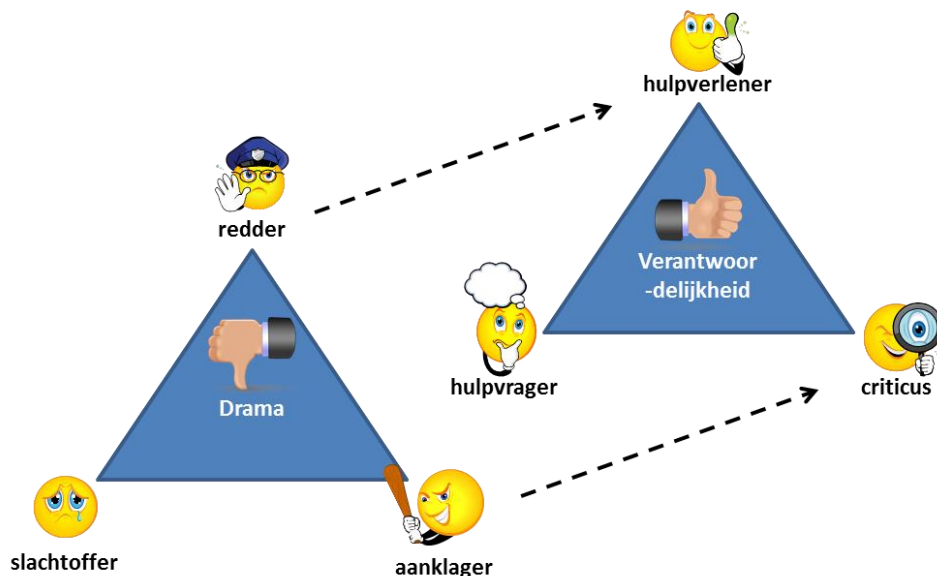
Van 'drama driehoek' naar verantwoordelijkheid nemen en geven

Het is maar goed dat we elkaar er op wijzen dat bepaald gedrag niet kan of mag, dat we elkaar af en toe bijsturen (denk aan corrigerende feedback). We kunnen het niet met elkaar redden zonder een zekere mate van sociale controle en kritiek op iets wat een ander doet. Anders is het, als we iemand als persoon, op grond van wat hij doet, afwijzen. Als iemand dat doet, is hij niet meer gewoon kritisch, maar zit hij in de Drama Driehoek in de Aanklagerspositie.

Het is heel normaal dat je af en toe, als dat echt nodig is, om hulp vraagt. Niemand ontkomt daar aan, of het nu gaat om een bezoek aan de tandarts, of om hulp bij het oversteken als je blind bent. Dat is gewoon hulp vragen. Men speelt 'Slachtoffer', als men om hulp vraagt bij iets wat men heel goed zelf kan, of bij iets wat je gewoon kunt leren door het te doen.

Ook hulp geven is iets, dat nodig is in een normale gemeenschap. Maar als je hulp geeft terwijl iemand zijn problemen zelf heel goed kan aanpakken of als het probleem door hem zelf veroorzaakt is, houd je iemand in een afhankelijke positie en geeft hem niet de kans om te groeien naar meer zelfredzaamheid en onafhankelijkheid. Je bent dan bezig die ander klein te houden. Dan ben je dus 'Redder' aan het spelen.

Je bent ook aan het Redden, als je iemand helpt terwijl het ten koste gaat van jezelf. Want dan komt vroeg of laat het ogenblik waarop je dat niet langer volhoudt en zelf in de Slachtofferpositie terecht komt. Dat is vervelend voor jezelf, maar ook niet meer beschikbaar voor hen, die je hulp écht nodig hebben. Dat is wat er gebeurt als een professionele hulpverlener burn-out raakt. In de meeste gevallen heeft zo iemand dan zijn eigen grenzen niet genoeg bewaakt en is van hulp verlenen doorgesloten naar Reddersgedrag.



In gezonde, evenwichtige relaties zijn de spelers zich bewust van hun verantwoordelijkheid voor de situatie waarin ze zich bevinden. Ze kiezen **bewust** voor een van de rollen 'Hulpvragende', 'Hulpverlener' of 'Criticus'. Een coach bijvoorbeeld vind je in de rol van 'Hulpverlener' en 'Criticus' (uitdager). Een leidinggevende stelt bijvoorbeeld kritisch vragen om de werknemer te helpen in zijn ontwikkeling of om te toetsen of de kwaliteit van het werk voldoende is.

Misschien herken je de situatie waarin iemand 'een probleem bij jou parkeert', terwijl het niet jouw taak is om het op te lossen. Je bent verkozen tot het spelen van de Redder, gefeliciteerd! Leg het probleem terug bij het 'Slachtoffer' en nodig hem/haar uit om 'Hulpvrager' te worden door te vragen: 'Wat heb je nodig om tot een oplossing voor je probleem te komen?'.
Voor het vermeende slachtoffer is het van belang om de drama-driehoek te verlaten en de stap te zetten naar het dragen van eigen verantwoordelijkheid. De stap van 'Slachtoffer van de situatie' naar 'Hulpvrager om tot een oplossing te komen' is de stap naar verantwoordelijkheid. Zelfs wanneer iemand in een vervelende situatie is terechtgekomen is het de verantwoordelijkheid van de pechvogel om alles te doen wat mogelijk is. Niet klagen, maar aanpakken. Je kunt het verlaten van het drama ook de stap naar volwassenheid noemen.

Het is niet erg om af en toe mee te spelen met de 'spelletjes' die anderen spelen. Je moet pas aan andere reacties gaan denken als dit soort dingen je bij één bepaald persoon steeds overkomt.



Opdracht: Omgaan met lastig gedrag

Als je voor elk positie de beste speler kiest, heb je nog geen sterk elftal, maar een team dat als los zand uiteen valt. Johan Cruiff

Als EVV functioneer je in een groter geheel. Je werkt in teamverband en stuurt anderen aan en de resultaten van jouw inspanningen worden mede bepaald door de inspanningen van anderen. Persoonlijke eigenschappen (zie de opdracht 'Mijn interpersoonlijke stijl') vaardigheden en talenten spelen een rol. We staan kort stil bij de rol die je hebt in een team.

Deelopdracht 1

Denk eens aan de manier waarop jij samenwerkt. Wat zijn je goede en minder goede eigenschappen als teamlid en collega. Denk aan eigenschappen in het contact (geduldig, gemakkelijk in de omgang, luisteraar etc.), het gemeenschappelijk bereiken van taken (ik kom afspraken na, resultaatgericht etc)

Mijn kwaliteiten zijn:

.....
.....

Mijn minder goede eigenschappen zijn:

.....
.....

Mijn drijfveren die hieraan ten grondslag liggen, zijn:

.....
.....

Deelopdracht 2

Lees onderstaande voorbeelden.

1. Tijdens een teamoverleg is Wouter voortdurend aan het woord. Bij elk agendapunt reageert hij als eerste. Hij gaat in op ieders bijdrage aan het overleg. Wouter is daarbij moeilijk te onderbreken.
2. Op de afdeling wordt gepraat over aanpassing van een protocol. Angela heeft bezwaren. Bij elk voorstel van anderen reageert zij door bezwaren te noemen. Zij zegt voortdurend 'Ja, maar' De motivatie van de andere teamleden neemt hierdoor snel af.

3. Je geeft Jolanda, zij is er nog niet zo lang, instructies over een zorghandeling. Jolanda zegt niets gedurende de instructie. Zij blijft stil en kijkt afwachtend toe. Ook stelt zij geen vragen. Je weet niet goed wat er in haar omgaat.
4. Monique staat er om bekend dat zij altijd laat merken dat zij het beter weet dan anderen. Het lijkt wel of ze alles heeft meegemaakt en precies weet hoe bepaalde zaken gaan lopen. Zij heeft in een gesprek vaak het laatste woord.

Geef aan welke reactie bij deze voorbeelden het eerst bij je op komt. Hoe zou je geneigd zijn te reageren? Weeg daarna af of deze reactie effectief is. Welke gevolgen kan die eerste reactie van jou bij de ander hebben? Bedenk vervolgens wat een alternatieve reactie van jou zou kunnen zijn. Bespreek dit met elkaar.

	Eerste reactie (A)	Gevolgen bij de ander (B)	Alternatieve reactie
1			
2			
3			
4			

Deelopdracht 3

Je werkt met anderen samen in teamverband. Vaak zijn er wel een aantal mensen waarmee het minder eenvoudig is om mee samen te werken. Dat kan voortkomen uit eigenschappen van de ander, maar ook uit jouw interpretatie van dat gedrag (denk aan het voorbeeld van mevrouw Muns) of je eigen onzekerheid. Handig is als je weet welke reactie op lastig gedrag of moeilijk gedrag het meest effectief is, en welke reacties je beter kunt vermijden.

Denk aan je teamleden. Met welk gedrag van teamleden kun je moeilijk omgaan?
Motiveer telkens waarom je dat moeilijk vindt

Deelopdracht 4

Neem de tekst over 'Omgaan met lastige mensen' in gedachten en kijk naar je antwoord op de vorige opdracht. Welke manier van communiceren / reageren is denk je minder of meer efficiënt?

Omgaan met klachten

Klachten

Ineens staat de dochter van een cliënt voor je. Rood verhit hoofd, heftig gebarend. Een stortvloed aan verwijten volgt. Hoe je het in je hoofd haalt om moeder zo te behandelen. Dat is toch niks voor haar, dat ziet toch elk normaal mens. En zo gaat haar litanie door. Aan de grond genageld onderga je de tirade: je voelt je overdonderd en aangevallen, je weet eigenlijk niet wat je moet zeggen.

Het is altijd schrikken als een cliënt ontevreden is. Zeker als die ontevredenheid met veel misbaar wordt geuit. Waarom overdrijven klagers zo vaak? Waarom klagen anderen niet, ook als ze daarvoor alle redenen hebben? Wat belemmert een goede omgang met de klacht? Hoe kun je er goed op ingaan?

Klagen wordt vaak uitgesteld

Klagende cliënten kunnen soms flink tekeer gaan. Vaak lijkt dat onredelijk, zeker als hun probleem niet in verhouding staat tot de scène die zij maken. Een belangrijke oorzaak is dat veel cliënten kritiek vaak lang voor zich houden. Daarvoor kunnen uiteenlopende redenen zijn:

- De moeilijkheden die zij ervaren kunnen geleidelijk zijn toegenomen, zodat de grens van het toelaatbare stapje voor stapje steeds is verlegd.
- Zij denken dat er niets aan te doen is, of dat jij / je team er niks aan kunnen of willen doen.
- Het kan zijn dat zij jou of je team geen last willen bezorgen.
- Zij kunnen het moeilijk vinden om een klacht te uiten, hulp te vragen, voor zichzelf op te komen.
- Zij vertellen klachten aan ieder die zij tegenkomen, behalve aan jou en je teamgenoten.
- Zij zijn bang dat hun klacht hun relatie met het personeel verslechtert.

Misschien ligt het klagen in de aard van de cliënt, spelen schuldgevoelens een rol of zijn er zorgen, of ervaart deze de eigen situatie als ondraaglijk, waarbij de klacht het ventiel is om het ongenoegen te 'luchten'. Kortom, klagen kan verschillende achtergronden hebben. Denk niet te vlug dat je weet waar het venijn precies zit. Je hoeft het trouwens ook niet altijd te weten om toch goed met de klacht om te gaan.

Constructief, destructief en kleineren

Ieder van ons krijgt wel eens te maken met een klacht en soms zal die niet terecht zijn. Niemand is perfect. Iedereen maakt wel eens fouten en dat mag ook. Soms zal een onterechte klacht ons kwetsen of ergeren. Hoe die klacht wordt gegeven - op een positieve, nuttige en opbouwende manier of op een negatieve, destructieve manier - en hoe we deze ontvangen en erop reageren, zijn belangrijke vaardigheden die aan te leren en te ontwikkelen zijn.

Bij het woord 'klacht', denken de meeste mensen aan negatief commentaar. Soms is dat ook terecht afhankelijk van de manier waarop het verwoord wordt, verwijtend of aanvallend is. Je kunt er ook positief naar kijken. Klachten geven ook waardevol advies over verbetering van gedrag of prestaties. 'Constructief' en 'destructief' zijn twee uitersten om een klacht te geven. Aan de ene kant staan de waardevolle suggesties voor verbetering en aan de andere kant felle, onterechte uitbarstingen. Met alle vormen moet je kunnen omgaan.

Wanneer klachten op een kleinerende manier worden verwoord, dan gaat dat verder. Kleineren is een ander vernederen, diens overtuigingen, bekwaamheden en persoonlijkheid in twijfel trekken. Kleineren is meestal persoonsgericht in plaats van gedragsgericht; vaak worden er waardeoordelen geuit. Met andere woorden, de persoon wordt als 'geheel' aangevallen. Een kleinerende opmerking kan zich in allerlei vormen aandienen; van een subtiele vernedering tot een felle verbale aanval.

Klacht is veelal niet persoonlijk bedoeld

Wanneer iemand met klachten komt, kun je het gevoel krijgen dat het tegen jou gericht. Je eigen emoties en gedachten kunnen dan met je op de loop gaan. Zeker als je angstig wordt en je je bedreigd of gekwetst voelt.

Veel voorkomende reacties zijn:

- meteen in de verdediging schieten (defensief te reageren): "Dat kan wel kloppen, maar";
- meteen de tegenaanval inzetten: "Dat moet u nodig zeggen, u";
- overdreven verontschuldiging zijn: "Tjé, wat is dat erg. Ooh, wat kan ik doen om het goed te maken'.

Klachten zijn meestal niet persoonlijk bedoeld. Dat iemand boos tegen jou uitvalt, kan zijn omdat jij toevallig als enige in de buurt was. En al doet de klager boos tegen jou, dan betekent dit niet per se dat hij jou iets verwijt. Toch voelen velen zich persoonlijk aangesproken. Dat je zulke gevoelens hebt is normaal. Accepteer van jezelf dat je fouten maakt, niet altijd het perfecte zegt, dat je misschien ook aan het probleem hebt bijgedragen. Denk niet dat de klager erop uit is om je onderuit te halen. Zij hebben het er waarschijnlijk ook moeilijk mee en vinden het vooral moeilijk om de klacht te uiten.

De klager kan pas begrip voor jouw standpunt opbrengen, als hij zich begrepen voelt. Door naar hem te luisteren, help je hem naar jou te luisteren. Geef hem daarom snel duidelijkheid: 'Het is goed dat u hiermee komt'. Bevestig dat er een probleem ligt en ga meteen akkoord met die dingen waarmee je het eens bent. Ga niet in discussie over de dingen waar je niet zo zeker over bent (geen 'ja, maar...').

Het is belangrijk om assertief te leren reageren op de klachten, of die nu terecht zijn of niet, eerlijk of niet. Daarvoor is het nodig om eerst goed na te denken over je reactie en niet 'automatisch' te reageren. We hebben allemaal 'zwakke plekken', zaken waar we snel boos over worden of overgevoelig voor zijn. Spreekt de ander je daarop aan, dan werkt dat bijna als 'het drukken op een knop' en hebben we vaak gereageerd voordat we er bij stil hebben gestaan.

Omgaan met klachten: zeven stappen

Stap 1: luisteren

Begin met het aanhoren. Luister naar wat de klager te vertellen heeft. Start niet meteen met een reeks tegenvragen als: 'Wanneer was het precies?', 'Wat waren de afspraken hierover?' Deze vragen zijn niet per definitie fout, maar worden in een te vroeg stadium geuit.

Stap 2: toon sympathie

Je eerste reactie moet sympathiek zijn: 'Wat vervelend voor u', 'Ik kan me voorstellen dat u daar kwaad over bent' of 'Ik begrijp dat u hierdoor in de problemen bent gekomen'. Zo'n reactie laat blijken dat je begrijpt dat het een serieus probleem is en dat je met hem/haar meevoelt.



Er zijn vaak gevoelens die een rol spelen. Gevoelens van machteloosheid, woede, angst, frustratie. Als je voorbij gaat aan de gevoelens van de ander, voelt de ander zich niet begrepen.

Naast luisteren is het belangrijk de gevoelens van de ander te benoemen. Door ze te benoemen bevorder je bij de ander het gevoel dat je begrijpt wat hij / zij bedoelt, dat je je kunt inleven. Het kan ook de emoties bij de ander verminderen omdat de ander rustiger wordt. Het kan ook zijn dat je dicht bij de kern van het probleem / de kritiek komt en daarmee bepaalde emoties juist versterkt. In ieder geval leidt het erkennen van de gevoelens van een ander ertoe dat je dichter bij elkaar komt. Probeer samen met de cliënt zowel feiten als gevoelens in kaart te brengen.

Stap 3: rechtvaardig niet

Ga het gebeurde niet goedpraten door allerlei excuses of oorzaken als: 'De computer heeft een storing gehad', of 'Er zijn veel zieken op de afdeling'. Deze reacties interesseren de ander op dat moment niet. Hij/zij wil geen uitleg, maar wil dat er iets aan gedaan wordt.

Stap 4: stel vragen

Nu is het van belang om vragen te stellen om meer achtergronden van de klacht te weten te komen. Door de vorige stappen heeft de klager zijn/haar verhaal kunnen doen, voelt zich serieus genomen en heeft zijn/haar eerste boosheid kunnen uiten. Vat samen wat er tot nu toe gezegd is en vraag door naar onduidelijkheden. Stel hierbij zoveel mogelijk open vragen. Vraag dan pas naar praktische zaken die eventueel nodig zijn om een klacht op te lossen.

De ander kan de situatie heel anders ervaren dan jij. Hoe kijkt de ander er naar? Een belangrijke techniek daarbij is de LSD (Luisteren Samenvatten Doorvragen) methode. Deze is al eerder besproken. Nog wat tips als het gaat om het doorvragen (je hebt eerst ruimte gegeven aan de emoties):

- Vraag naar feiten. Wat is er precies gebeurd? Hoe ging het in het werk? Wie waren er bij betrokken?.
- Vraag daarna naar de gedachten die de ander daarbij heeft. Wat denkt u? Wat is uw mening hierover? Welke gedachten hebt u hierover? Je komt dan de gevoelens beter op het spoor en vaak de bron voor (het ontstaan van) de emoties. Woede kan het resultaat zijn van bezorgdheid, angst.
- Goede vragen zijn vragen met een superlatief zoals 'Wat zou u het liefst willen? Wat was voor u het meest vervelendst? Waar stoort u zich het meest aan? Met deze vragen probeer je tot de kern van het probleem te komen.

Het is belangrijk dat de persoon merkt dat hij/zij kan uitspreken en dat er naar hem/haar geluisterd wordt. Door samenvatten, doorvragen en inspelen op non-verbaal gedrag kun je de cliënt ondersteunen bij het formuleren.

Soms heeft een ander hoog gespannen verwachtingen en zijn we geneigd om dat meteen te gaan corrigeren. Niet doen. Stel eens de vraag 'Wat zou u het liefst willen dat ik nu voor u doe?' Het nodigt de ander uit (weer een handreiking) en zet de ander ook aan het denken: 'Wat wil ik nu het liefst?' Een belangrijke vraag kan ook zijn of de ander een ander rol wil spelen bijvoorbeeld een familielid wil meer, minder of naders bij de zorg worden betrokken.

Stap 5: stem een oplossing af

Het probleem is nu duidelijk. De volgende stap is het samen vinden van een oplossing. Het moet een oplossing zijn die bij hem past en die je kunt nakomen. Je moet het daar samen over eens worden. Hierbij moet je in acht nemen of de fout bij jou ligt of niet.

Het is belangrijk dat je niet te snel iets beloofd. Je moet het namelijk waar kunnen maken. Beloof ook zeker geen zaken waar je geen zeggenschap over hebt (je hebt het dan niet in de hand). Kijk ook uit met het geven van je mening als het gaat om zaken waar je het niet mee eens bent maar waarbij het gaat om besluiten van het management. Blijf op de vlakte en reageer bijvoorbeeld door te zeggen dat het onder de aandacht brengt, dat je nu weet hoe de ander er over denkt. Draai ook niet om zaken heen als het gaat om zaken die ieder kan waarnemen zoals tekortschietende zorg bij veel zieken. Verschuil je niet achter MT of de overheid, want dan geef je de boodschap dat je er niets aan kunt / wilt / gaat doen.

Stap 6: maak afspraken

Spreek concreet af hoe de oplossing wordt uitgevoerd, door wie en wanneer. De afspraak moet voor beide partijen duidelijk zijn. Herhaal de gekozen oplossing nog eens en vraag of de cliënt het goed heeft begrepen. Voor sommigen is het prettig en duidelijker als je de afspraken op papier (zorgleefplan) zet. Denk aan vergeetachtige mensen of mensen voor wie het moeilijk is om nieuwe informatie door te vertellen aan familieleden.

Stap 7: controleer de uitvoering

Niets is erger dan een goed gesprek met elkaar hebben, komen tot een afspraak en vervolgens ontdekken dat je 'met een kluitje in het riet' bent gestuurd. Als iets niet binnen een gestelde termijn lukt, dan neem je contact op met de ander en begint met het maken van een excuus. Wees eerlijk en reëel.

Nadat de klacht is opgelost en je hebt afgesproken wie het doen en wanneer, moet je de uitvoering controleren. Onderneem acties om te zorgen dat afspraken worden nagekomen en controleer dit. Ga na of werkelijk gebeurt wat is afgesproken. Neem weer contact op om te laten weten dat de afspraken uitgevoerd worden. Zo weet hij/zij dat er aan de oplossing gewerkt wordt en zal tevreden zijn over de aandacht die eraan besteed wordt. De relatie zal hierdoor hersteld worden en in de meeste gevallen nog versterkt.

Doen (do)

- Als er fouten worden gemaakt is het goed die gewoon toe te geven. Vergissen is menselijk. Als je met een mond vol tanden staat kun je zeggen 'Sorry, maar ik heb hier nu geen woorden voor'.
- Uitpraten hoeft niet altijd nu meteen te gebeuren. Soms is het beter om de zaak even te laten rusten zodat ieder tijd heeft om erover na te denken.
- Let op je houding, voorkom gedrag waaruit de klager zou kunnen opmaken dat je hem niet gelooft. Bijvoorbeeld: wegstaren of aanstaren, de handen in de zakken houden.
- De klager is veelal gevoelig voor de toon waarop je spreekt. Kleine details in woordkeus kunnen veel verschil uitmaken. Vergelijk bijvoorbeeld: 'Ik snap niet waar u het over heeft' met 'Ik begrijp u nog niet helemaal, kunt u me meer vertellen over...'
- Luister naar wat de klager tussen de regels door zegt, benoem dit en toon begrip hiervoor ('Ik kan me voorstellen dat u hier boos om wordt').
- Laat de klager zijn verhaal doen. Ook als je zeker weet dat de klager geen gelijk heeft, kan het goed zijn toch ruimte te geven tot ventileren.
- Zorg dat je weet aan welke personen in de organisatie klachten gericht kunnen worden. Weet wat de klachtenprocedures zijn. Niet dat je de klager meteen moet doorverwijzen, wel is het goed om hiervan op de hoogte te zijn.

Niet doen (do not)

- Ga niet bij voorbaat in de verdediging: 'Nou, ik kan me dat niet voorstellen...'
- Vermijd bij de klager een schuldgevoel op te roepen: 'Luister eens even, er zijn nog andere cliënten dan u, hoor'.
- Ga niet meteen op je achterste benen staan: 'Moet u nu eens goed luisteren...'
- Het werkt evenmin om de cliënt meteen in alles gelijk te geven. Hij kan dan het gevoel hebben dat je je er makkelijk vanaf probeert te maken of dat je geen werkelijke interesse hebt in zijn klacht.
- Klaag niet mee: 'Och, als u eens wist wat er hier allemaal misgaat.' Leg de schuld niet bij je collega's, ook niet indirect ('Ja maar, ik was er toch niet!') Ga niet inhoudelijk op de klacht in als de cliënt nog aan het uitzagen is. Beantwoord geen gevoelens met logica.



Opdracht: Hoe ik omga met klachten

- Vul onderstaande vragenlijst zo eerlijk mogelijk in.
- Vorm een groepje van drie.
- Geef jouw ingevulde vragenlijst aan iemand anders in het groepje. Zorg dat ieder de lijst van een ander heeft.
- Bespreek met elkaar de ingevulde lijsten en geef antwoord op de volgende vragen:
 - Hoe gaat de invuller om met klachten?
 - Wat zijn de voordelen van het goed leren omgaan met klachten?
 - Wat vind je moeilijk in het omgaan met klachten?
 - Formuleer voor jezelf een leerpunt als het gaat om omgaan met klachten.

Hoe ik met klachten omga				
		Altijd	Soms	Nooit
1	Ik neem elke klacht serieus.			
2	Ik luister uitgebreid naar elke klacht.			
3	Ik vertel waar ze met een klacht terecht kunnen.			
4	Als ik een fout maak, geef ik dat toe.			
5	Klachten leiden tot verbetering van mijn handelen.			
6	Indien er een klacht is over iets wat ik doe, vind ik dat lastig.			

7	Indien er een klacht is over iets wat een collega doet, vind ik dat lastig.			
8	Wanneer ik hoor dat er klachten zijn, maak ik dat bespreekbaar.			
9	Ik maak klachten bespreekbaar bij collega's.			
10	Ik ga altijd na of een klacht naar tevredenheid is opgelost.			

Mijn leerpunt is:

.....
.....