



Wat doe ik bij telefonische agressie?

De drempel om iemand onder druk te zetten of te beledigen is in een telefoongesprek veel lager dan face to face. Hoewel de beller niet direct in de buurt is, kan het een grote impact hebben. Er kunnen allerlei redenen zijn waarom een cliënt telefonisch contact opneemt. De kans is aanwezig dat de cliënt contact opneemt vanuit onvrede met een situatie waarin het ziekenhuis een rol heeft. Jij bent het eerste contact. Wees je bewust van jouw reactie, de intonatie, begrip of geen begrip, afwijzing, geprikkeldheid etc. Telefonische agressie is net zo vervelend als een boze cliënt aan de (receptie) balie. De emoties van de ander kunnen behoorlijk oplopen en dat kan best intimiderend zijn. Wat kun je eraan doen om die boze beller weer beetje rustig te krijgen?

Wat doe ik bij bedreigingen via social media?

Er zijn meer dan 100 vormen van social media en volgens de politie vinden er in Nederland per dag meer dan 30.000 bedreigingen plaats. Dat houdt in dat dit ook in jouw ziekenhuis plaats kan vinden. Word jij ook bedreigd via social media op je werk of is het werk gerelateerd? Vraag dan hulp bij je leidinggevende en eventueel via de vertrouwenspersoon. De afdeling communicatie kan je hierbij ook adviseren. Je kunt hen ook wijzen op de handreiking social media op www.veiligezorg.nl.

Wanneer niet jij, maar het ziekenhuis reageert naar de cliënt, dan heeft dit een heel andere impact op de cliënt. Zeker wanneer het ziekenhuis aangeeft dat (bijvoorbeeld) het ziekenhuis aangifte doet bij de politie. Het ziekenhuis laat hiermee zien dat ze achter jou staan en je steunen.

Tips bij telefonische agressie

- ✓ Neem de telefoon met een glimlach op! De cliënt hoort die glimlach terug in je stem.
- ✓ Voorkom dat jij boos wordt op de cliënt, dat maakt de cliënt alleen maar bozer. Ga langzamer of zachter praten. Zo kun je er voor zorgen dat de cliënt naar jou moet luisteren. Hij kan je immers alleen maar verstaan wanneer hij stopt met schreeuwen. Blijf rustig door je buik ademen zodat je eventueel snellere ademhaling minder wordt. Ook zal je merken dat de eerste schrik verdwijnt.
- ✓ Realiseer je dat de cliënt niet boos op jou als persoon is, maar op het ziekenhuis of op situatie. Laat de cliënt zijn verhaal doen en stoom afblazen. Hij zal in ieder geval het gevoel krijgen dat er naar hem geluisterd wordt. Ga niet in discussie en val hem niet in de rede. Blijf positief je vragen of reacties formuleren en durf ook af en toe een stilte te laten vallen.
- ✓ Wees eerlijk, duidelijk en concreet wat je voor de cliënt kunt doen.
- ✓ Wanneer je wilt doorverbinden naar een collega, doe dat op een professionele manier. Informeer je collega vast over de ontstane situatie zodat je collega niet verrast is. Zo kun je voorkomen dat de cliënt opnieuw zijn geïrriteerde verhaal moet vertellen.
- ✓ Wanneer de cliënt aan de andere kant van de lijn écht te ver gaat, dan spreek je de cliënt op zijn gedrag aan. Wanneer daar door de ander niet op wordt gereageerd, geef dan duidelijk aan dat je persoon niet verder te woord wil staan en dat je het gesprek gaat beëindigen. 'Ik begrijp wat u boos bent maar ik kan u niet helpen als u tegen mij blijft schreeuwen', is een heel duidelijke boodschap.
- ✓ Heb je de telefoon neergelegd, dan is het goed om de spanning even van je af te praten. Je collega's hebben vast al eens eerder hier mee te maken gehad en hebben misschien wel wat tips voor je die je een volgende keer zou kunnen gebruiken.