

## Boze of lastige patiënt? **‘HOU JE LIJF RUSTIG’**

Boze, manipulatieve of zeurende patiënten: iedere huisarts krijgt ze op zeker moment in de spreekkamer. Hoe ga je om met patiënten die de allergie of de valkuil van de huisarts feilloos weten te vinden? Trainer Frank van As: ‘Zorg vóór alles dat je lijf rustig blijft.’

TEKST: BERBER BIJMA / ILLUSTRATIE: AAD GOUDAPPEL

Iedere medewerker van een huisartsenpraktijk heeft zijn of haar eigen allergieën. Hoe háált mevrouw Visser het in haar hoofd om wéér om vijf voor vijf te bellen met een lang verhaal? O nee, daar komt meneer De Bruin weer met zo'n zeurverhaal.' Een allergie voor gezeur komt vrij veel voor bij zorgverleners, ziet Frank van As. In zijn training Patiëntbejegening (zie kader) werkt hij met een aangepaste versie van het kernkwaliteitenmodel van Daniel Ofman. 'Het tegenovergestelde van je allergie is je kwaliteit. Als je allergisch bent voor gezeur, ben je zelf waarschijnlijk een echte doorzetter. En afgeleid van je allergie en je kwaliteit, heb je dan ook nog een valkuil en een uitdaging, in dit geval botheid en empathie. Het kan helpen om je te realiseren dat degene die tegenover je zit en die op jouw allergie zit, waarschijnlijk een kwaliteit heeft die in jouw uitdaging zit. Een zeurende patiënt is waarschijnlijk best empathisch. Als het lukt om ook maar een béetje professionele jaloezie op te brengen voor de kwaliteit van je gesprekspartner, kan dat enorm helpen om zo'n gesprek te voeren.'

Het model van de kernkwaliteiten is een van de vele praktische tips die Van As in zijn training inzet. Daarbij is het goed, zegt hij, om ook andere communicatiestijlen te gebruiken dan alleen je 'gebruikelijke' stijl. 'Soms moet je hele duidelijke

grenzen stellen, andere keren is het beter om meer conflictvermijdend te zijn. Ieder heeft van nature een eigen stijl, maar het is heel nuttig je professionele repertoire uit te breiden. Verschillende situaties vragen om een verschillende aanpak.'

### ■ ECHTE ANGST

Meestal zijn het de assistenten die al aan de telefoon of de balie de hete kooltjes uit het vuur halen, zegt Van As. 'Patiënten zijn vaak al wat afgekoeld als ze bij de dokter komen en zullen daar minder snel schuttingtaal gebruiken. Toch kan het gesprek in de spreekkamer nog lastig genoeg zijn. Voor die gesprekken zijn dezelfde vaardigheden nodig als aan de telefoon of de balie.'

Van As hoort van huisartsen bijvoorbeeld regelmatig dat patiënten tóch een verwijzing, een scan of bloedonderzoek willen, al vindt de huisarts dat niet nodig. 'Negen van de tien keer zit achter zo'n dwingend verzoek zorg, angst of frustratie. Regel één is daarom: er moet een bak begrip in. Je moet als huisarts allereerst de vraag achter de vraag zien te achterhalen. Daarmee werk je aan het herstel van de relatie. Pas als je de echte angst boven tafel hebt, kun je het inhoudelijke gesprek voeren en uitleggen waarom een scan volgens jou niet nodig is. Daarbij raad ik huisartsen altijd aan om gebruik te maken van hun status. Heb begrip en aandacht voor de zorgen

### ‘OP HET JUISTE MOMENT ONGEWENSTE EMOTIES VOORKOMEN’

Joanne van Silfhout volgde de nascholing Patiënt-bejegening bij de praktijk in Den Haag waar ze als waarnemend huisarts werkt. 'Bij een van de beide locaties van onze praktijk komt wat vaker agressie voor, met name aan de balie en de telefoon. Het leek me vooral voor de assistenten daarom fijn om deze cursus te volgen, maar natuurlijk heeft uiteindelijk het hele team ermee te maken. Vooral de 'bak begrip' die er volgens Frank in moet, is bij mij blijven hangen. Soms moet je misschien wel acht of tien keer "ach wat erg" zeggen, voor iemand een beetje tot bedaren komt.'

'Het was mooi dat het naast agressie ook ging over de allergie die je als zorgverlener kunt hebben en hoe je daarmee kunt omgaan, met behulp van de theorie over de kernkwadranten. Ik heb met name een allergie voor patiënten die tot niets komen, niet zelf verantwoordelijkheid willen nemen. De cursus gaf mij het inzicht dat zo'n patiënt waarschijnlijk een kwaliteit heeft die tegenovergesteld is aan die van mij. In de spreekkamer vind ik dat nog steeds wel lastig toe te passen; mijn allergie speelt dan vrij makkelijk weer op. Dat is een kwestie van veel oefenen, denk ik. Het is goed om het inzicht nu in ieder geval te hebben: waarom word ik kriebelig en hoe zorg ik ervoor dat dit mijn contact met de patiënt niet in de weg staat?'

'Het maakt denk ik wel uit of je al een hele tijd praktijkhouder bent, of waarnemend huisarts. Als je een patiënt goed kent, begrijp je misschien eerder welke factoren meespelen als iemand boos wordt. Wellicht kun je daar dan meer begrip voor opbrengen. Maar het zou ook andersom kunnen werken: dat je allergie in de loop der jaren alleen maar groter wordt en dat je denkt: wat nú weer?'

'Afgelopen week hadden we in de praktijk nog een patiënt die zich agressief gedroeg tegenover een assistente. Een goed moment om de opgedane kennis in praktijk te brengen. Het lastige was alleen dat niet duidelijk was waarover hij boos was. Dat maakte het voor

# VAN DER SCHOOT ARCHITECTEN bv BNA SCHIJNDEL



ONTWERP • ARCHITECTUUR  
INTERIEUR • DIRECTIEVOERING  
BOUWMANAGEMENT • HAALBAARHEID

WWW.VANDERSCHOOTARCHITECTEN.NL

**DOKTERSTASSEN.NL**  
DE GROOTSTE COLLECTIE VAN EUROPA

**NIEUW! McFERMOIR FASHION**  
DE ULTIEME VISITETAS IN DIVERSE NIEUWE KLEURSTELLINGEN



## Als de patiënt voelt dat jouw lijf zich óók klaar maakt voor de strijd, kan het heel moeilijk worden'

van je patiënt, maar laat je níet bij je voor- naam noemen. Dat lijkt heel toegankelijk, maar het kan tegen je gaan werken als je wilt dat de patiënt iets van je aanneemt.'

### ■ EVEN IN DE BEZEMKAST

In de trainingen van Van As gaat het vaak over extreme situaties. 'Laten we niet ver- geten: het gros van de patiëntencontacten verloopt prima. Het gaat om een relatief klein deel dat erg lastig is. Maar dat kleine deel vraagt wel de meeste tijd en energie.' Het lijf is het eerste dat reageert als er 'gedoe' ontstaat met een patiënt, zegt Van As. 'Je lijf maakt zich klaar voor de strijd. Je hartslag gaat omhoog, je ademhaling versnelt. In mijn trainingen raad ik assis- tenten weleens een "bezemkastmoment" aan: zeg tegen een gefrustreerde patiënt dat je even iets moet nazoeken, zet hem of haar onder de knop en neem even een halve minuut – al dan niet in de bezem- kast – om je lijf rustig te krijgen. Pas dan kun je rustig en professioneel reageren. In de spreekkamer is dat wat lastiger, maar ook daar geldt: let in de eerste plaats op je ademhaling en je houding. Als de patiënt voelt dat jouw lijf zich óók klaar maakt voor de strijd, kan het heel moeilijk wor- den. Daarom moet je voor alles proberen je lijf rustig te houden.'

### ■ PROFESSIONELE ROLLEN

Zorgverleners moeten verschillende rollen kunnen spelen in lastige gesprekken, zegt Van As. 'Begrip of medelijden hoeft niet altijd uit je ziel te komen. Dat kun je niet voor iedere patiënt opnieuw opbrengen. Als een patiënte totaal overstuur is omdat haar vogeltje is doodgegaan, heb je mis- schien de neiging om te denken: pfff, koop een nieuwe. Maar je kunt ook in je eigen herinnering een gebeurtenis zoeken waar jij zelf heel verdrietig van bent geweest en vanuit die ervaring aanhaken bij haar

gevoel: "Wat erg voor u, wat zal het stil zijn in huis". Betrokkenheid en distantie kunnen heel goed samengaan. Dit is een onderwerp waar we in de cursus vaak discussie over hebben. Want als je een rol speelt, is dat dan niet nep? Nee, acteren is helemaal niet nep. We hebben allemaal in het leven verschillende rollen. Je kunt vrouw, moeder, collega en zorgverlener zijn. De rol die je in je baan hebt, moet je gewoon goed uitvoeren. Dat is je werk. Als je peuter een tand door de lip heeft, ga je er toch ook op je hurken bij zitten en troost je je kind, ook al weet je dat het 10 minuten later wel weer over is? Op dat moment ga je er wel echt even in mee. Dat is een rol, maar het is niet nep. Zo kun je ook een professionele rol spelen als je voor de tiende keer op een dag een boze, dwingende of zeurende patiënt spreekt.'

### ■ 'TRAP JE EVEN ROT'

Een relatief nieuw element in zijn train- ingsen is dat Van As zorgverleners na een moeilijk gesprek aanraadt om fysiek af te reageren. 'Ik geef ook training aan mensen die in de tbs-wereld werken. Daar gaat het er vaak nog veel extremer aan toe. Een vast advies na een calamiteit is: even een rondje lopen of rennen. De adrenaline die je tijdens een extreme situatie hebt aangemaakt om te vechten of te vluchten, moet er even uit. In de huisartsenpraktijk heeft iedereen een zittend beroep. Je kunt als assistent tien moeilijke telefoontjes op een ochtend hebben, steeds weer je hartslag omhoog voelen gaan, maar tóch op die stoel blijven zitten. Dan gaat het niet uit je lijf. Veel praktijken zitten in een gezondheidscentrum waar ook fitness- apparaten staan. Tegenwoordig raad ik aan: praat er niet alleen over met je col- lega's als je een hele lastige situatie achter de rug hebt, maar trap je ook even rot. Echt, dat helpt.'

de assistente nogal lastig om 'een bak begrip' te tonen – want waarvoor precies? Een van de huisartsen heeft deze patiënt even meegenomen en toen kwam het hele verhaal er wel uit. Zij vertelde achteraf dat ze wel de inzichten uit de cursus had kunnen toepassen in dat gesprek. Het incident was een goede aanlei- ding om weer even met elkaar door te spreken hoe het ook alweer zat met wat we van Frank hadden geleerd.'

'Door de nascholing ga je rationeel begrijpen wat er in je hoofd en je lijf gebeurt als je te maken hebt met een agressieve patiënt of met een patiënt die op je allergie zit. Daar vervol- gens ook goed mee omgaan, leer je vooral door het mee te maken – al hoop je natuurlijk dat dat niet te vaak gebeurt. Ik zie het ook als een vorm van professionaliteit: op het juiste moment ongewenste emoties voorkomen en de rust bewaren.'

## De gegevens van jouw patiënten veilig in hun PGO met MedMij

MedMij is dé Nederlandse standaard voor het veilig en betrouwbaar uitwisselen van medische gegevens tussen zorggebruikers en gezondheidsprofessionals.

Door het MedMij-label weet je dat jouw patiënten hun medische gegevens veilig in hun persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) kunnen verzamelen.

Ontdek alles over MedMij op [medmij.nl/zorgaanbieders](https://medmij.nl/zorgaanbieders)



veilig online uitwisselen van medische gegevens



## LHV Academie nascholing Patiëntbejegening

'Patiëntbejegening' is het vervolg op de nascholing 'Geen agressie in mijn praktijk' van de LHV Academie. Beide worden gege- ven door Frank van As en kunnen ook apart worden gevolgd.

Van As: 'Bij de agressietraining ligt de focus vooral op de patiënt: hoe de-escaler je de situatie als een patiënt agressief of manipula- tief wordt? In dit tweede deel gaat het meer over wat er in het hoofd van de zorgverlener gebeurt als een patiënt uit de bocht vliegt.' Wil jij meer leren over het omgaan met escalaties, intimidaties, frustraties of hoge verwachtingen van patiënten? In de nascholing Patiëntbejegening krijg je inzicht in communicatiepatronen, stijlen van conflicthantering, het reguleren van je eigen emoties, je rol in het team en collegiale opvang na een incident. De nascholing wordt alleen op aanvraag gegeven, op locatie. Trainer is Frank van As, maximaal aantal deelnemers 12. Meer informatie op [academie.lhv.nl](https://academie.lhv.nl), zoek op 'Patiëntbejegening'