



Vriendelijk streng zijn – hoe doe je dat?

‘Ik geef u die verwijzing gewoon niet.’ Is het goed om dat zo ferm te zeggen? Of juist niet heel verstandig? Grenzen stellen kun je op een vriendelijke manier doen, met behoud van de relatie, zegt schrijfster en trainer Iris Posthouwer. Huisarts Janneke Burggraaff was bij een bijeenkomst met Posthouwer. ‘Ik heb me nooit gerealiseerd hoeveel lading er in kleine woordjes kan zitten.’

TEKST: BERBER BIJMA / BEELD: AAD GOUDAPPEL

Janneke Burggraaff, huisarts in Amsterdam, is van zichzelf ‘best streng’, zegt ze. Toch bleek een lezing van haar LHV-afdeling met trainer Iris Posthouwer ‘ontzettend leerzaam’. ‘Ik ben nu, een paar maanden later, nog steeds bezig om te letten op kleine woorden die ongemerkt in een gesprek sluipen. “Dat kan gewoon echt niet” klinkt heel anders dan “Dat kan niet”. Dat laatste is fijner, het is alsof je de ruis uit een gesprek haalt. Met een woord als ‘gewoon’ geef je de patiënt het gevoel dat er een bepaalde norm is, die jij wel kent en de patiënt blijkbaar niet. Je laat de patiënt zich dom voelen. Ik heb me nooit gerealiseerd hoeveel lading er in kleine woordjes kan zitten.’ ‘Woorden als gewoon, echt, toch en wel, zijn kleine woorden die oplichten als je iemand probeert te overtuigen’, zegt Iris Posthouwer, schrijfster van *Iets met grenzen stellen*. ‘De specialist gaat echt niks anders zeggen. U moet het maar gewoon even uitzitten. Het klinkt vriendelijker als je die kleine woorden achterwege laat. Net als het woordje ‘dan’: Wat denkt u dan dat een mri gaat opleveren? Het begint ermee dat je jezelf ervan bewust bent dat je die woorden gebruikt. Daarna kun je proberen om ze weg te laten.’

■ EEN ‘CLEANER’ GESPREK

Geen makkelijke opdracht, zegt Burggraaff, die zichzelf in het interview ook nog regelmatig betrap op ‘gewoon’

of ‘echt’. ‘Nu is dat niet zo erg, want wij zijn niet bezig om elkaar te overtuigen. In gesprekken met patiënten merk ik echt – haha, echt – dat het beter is om ze weg te laten. Dat maakt meer verschil dan je zou denken. Het gesprek wordt cleaner en rustiger. Je geeft aan dat je iets niet gaat doen, maar houdt contact met de patiënt. Je wilt aan de ene kant de patiënt helpen en met de patiënt meedenken. Aan de andere kant heb je ook je eigen expertise, professionele visie en mening. Wat ik van Iris heb geleerd, is om het conflict niet uit de weg te gaan, maar het zacht te maken.’ Burggraaff werkt in een praktijk die veel patiënten heeft met een migratieachtergrond. Bij hen is het extra belangrijk om ‘ruis’ in de zinnen zoveel mogelijk te voorkomen, realiseert ze zich. ‘Deze patiënten hebben vaak al het gevoel dat ze niet helemaal meekomen in de samenleving en dat ze bepaalde normen en ongeschreven regels niet begrijpen. Dan is het ontzettend fijn als je dokter daar niet aan mee doet, door zo’n woordje als ‘gewoon’ achterwege te laten.’

■ GROTE EN KLEINE GRENZEN

‘Huisartsen moeten de hele dag door grenzen stellen, grote en kleine’, ziet Posthouwer. ‘De ene keer noemt een patiënt een assistente sexy, dan weer moppert iemand tussen neus en lippen door op het lange wachten en weer een andere keer word je onder druk gezet omdat je een euthanasie

weigert. “Zo zou moeder het nooit hebben gewild.” Ik heb door al mijn gesprekken met huisartsen heel veel respect voor ze gekregen. Vrijwel alle huisartsen kunnen geroutineerd én empathisch ‘nee’ zeggen, maar iedereen heeft situaties waarin je zelf moe bent en een patiënt nét op het verkeerde knopje drukt. Dan is het handig om een paar standaardzinnen in je repertoire te hebben waardoor zo’n situatie toch niet uit de hand loopt.’

En vergeet ook niet, adviseert Posthouwer, om je grenzen in je eigen gedrag te bewaken. ‘Laatst kwam een huisarts net wat te laat binnen bij een training. “Sorry, ik moest nog even een euthanasie overnemen.” In zo’n situatie heb je tijd nodig hebt om tot jezelf te komen. Die moet je meerekenen. Anders is het niet de patiënt, maar jijzelf die over jouw grens gaat.’

■ NIET TÉ SNEL BEGRIP

De eerste stap in een gesprek met een veeleisende patiënt, adviseert Posthouwer, is ervoor zorgen dat de ander in de ontspannen modus komt. ‘Patiënten benaderen hun huisarts soms passief-agressief. Ze hebben gehoord dat je “wel even moet drammen” om een verwijzing te krijgen en gaan er soms al vanuit dat de huisarts “nee” zegt, nog voordat de huisarts een woord heeft gesproken. Iemand die zo binnenkomt, vat alles supergekleurd op. Daar moet je eerst even bij aansluiten, bijvoorbeeld door te zeggen “U klinkt heel beslist. Vertel.” of: “U klinkt niet blij”. Daarmee draai je als het ware het ventiel open, waarmee de chemi-

‘Je draait als het ware het ventiel open, waarmee de chemische cocktail van adrenaline en cortisol een beetje normale proporties kan gaan aannemen’

sche cocktail van adrenaline en cortisol een beetje normale proporties kan gaan aannemen.’

Posthouwer adviseert om niet meteen na de eerste zin al begrip te tonen. ‘Als begrip te vroeg komt, kan de patiënt het gevoel krijgen dat de dokter hem of haar de pas afsnijdt. De patiënt heeft eerst ruimte nodig om te vertellen. Dat verhaal geef je in de eigen taal van de patiënt terug. “Dus u maakt zich zorgen” is nét geen echte taal. “U denkt: dit kan niet langer zo” of “U heeft zoiets van: straks is het nog iets ernstigs”, sluit vaak beter aan. Dat soort zinnen helpen om de patiënt een beetje tot rust te laten komen. Je zorgt er ook voor dat je bij jezelf de ontspanning terugvindt, want bij een patiënt die met gestrekt been is binnengekomen, is vaak je eigen adrenalinegehalte ook gestegen. Als de patiënt de ontspanning vindt om te luisteren en jij om je boodschap te vertellen, kun je uitleggen waarom het volgens jou bijvoorbeeld niets toevoegt om naar een specialist te gaan.’

■ RUIMTE VOOR ONGEVRAAGD ADVIES

Burggraaff haalt soms aan het begin van een gesprek de angel eruit door de patiënt meteen zijn of haar zin te geven en daarna een open gesprek te voeren. ‘Dan zeg ik bijvoorbeeld: “Prima, u mag uw bloed laten prikken. Laten we het nu over uw klacht hebben”. Ik merk dat mensen soms niet goed naar me kunnen luisteren zolang ze niet weten of ze hun zin krijgen. Als ik ze eerst tevreden stel, heb ik daarna de mogelijkheid om ze ongevraagd advies te geven. Maar soms wil je echt niet toezeggen. Dan is het fijn om tools te hebben waarmee je vriendelijk “nee” kunt zeggen.’ Een vriendelijk ‘nee’ komt volgens Posthouwer in zes stappen (zie kader). ‘In het begin moet je die stappen expliciet oefenen, maar op een gegeven moment internaliseer je ze’, zegt Burggraaff. ‘Het lukt mij inmiddels best vaak om hiermee een gesprek soepeler te laten gaan.’



Deel jouw verhaal en win een boek

Wanneer had jij voor het laatst een situatie waarin je het lastig vond je grens aan te geven of waarin je je achteraf realiseerde dat je dat niet hebt gedaan? Vertel ons erover en maak kans op een van de 3 exemplaren van het boek *Iets met grenzen stellen* van Iris Posthouwer, dat wij mogen weggeven. Mail naar dedokter@lhv.nl, onder vermelding van ‘boek grenzen’.

■ SPINAZIETOON

Een tip van Posthouwer die voor Burggraaff helemaal nieuw én effectief is, is het gebruik van de 'spinazietoon', de fluistertoon waarop je tegen iemand zegt: 'Er zit een beetje spinazie tussen je tanden'. 'Die toon zorgt voor een samenzweerderig gevoel, alsof je met elkaar samenspannt in plaats van tegenover elkaar staat', zegt Burggraaff. 'Ik had nooit gedacht dat ik die zou gebruiken in een gesprek met een patiënt, maar het werkt wel.'

Met de spinazietoon ga je op zoek naar verwantschap en intimiteit, vertelt Posthouwer. 'Je zegt bijvoorbeeld: "Daar gaan we de volgende keer op door", als een patiënt ineens met een tweede klacht komt. Of: "U moet ook nog even naar dat roken kijken", waarmee je kort en luchtig refereert aan een eerder gesprek. Het is fascinerend dat je met een andere toon ineens veel meer dichtertelijke vrijheid hebt. Tegen een patiënt die hoog in de emotie zit, kun je op de spinazietoon misschien zeggen: "Je schreeuwt best wel". Het moet bij je passen om de patiënt op deze manier aan te spreken en het moet natuurlijk nooit betuttelend worden. Als het niet bij je past, is er gelukkig nog een palet aan andere mogelijkheden om zacht én duidelijk te zijn.' Burggraaf gebruikt de spinazietoon om op een vriendelijke manier duidelijk te zijn. 'Bijvoorbeeld bij een patiënte die al twintig jaar rugpijn heeft en naar een specifieke reumatoloog wil, zodat haar pijn bij wijze van spreken morgen over is en ze weer aan het werk kan. Dan zeg ik weleens min of meer fluisterend: "Ik denk niet dat we er op die manier gaan komen" of: "Ik denk niet dat dit gaat brengen wat we hopen". Je geeft dan een nare boodschap, maar houdt de relatie. Je geeft aan: ik ben wel met je, maar dit is een slecht idee, we moeten samen verder kijken. De boodschap is even duidelijk dan wanneer je dat hardop zegt, maar juist door het wat zachter te zeggen, blijf je beter in contact.' ❖

Wil jij leren je grenzen beter aan te geven?

Je kunt de nascholing van Iris Posthouwer over grenzen stellen aanvragen via de LHV Academie. Stuur een mail naar academie@lhv.nl of bel 085 – 04 80 000.

Via de LHV Academie kun je ook haar training 'Overtuigen en beïnvloeden' volgen. Daarin leer je om te doorzien wat een lastige situatie nodig heeft en hoe je anderen kunt overtuigen zonder dat het je veel energie kost. Meer informatie over deze training vind je op lhv.nl/academie (zoek op de titel van de training).

Een vriendelijk 'nee' in zes stappen

- 1** Start met iets aardigs te zeggen. Bijvoorbeeld: 'Wat goed dat u hiermee komt', of: 'Wat vervelend dat u last heeft van...'
- 2** Koop tijd. Bijvoorbeeld: 'Ik ga even wat vragen stellen om een beter beeld te krijgen', of desnoods: 'Ik wil hier even over nadenken'.
- 3** Zeg nee, zonder woorden als gewoon, echt, toch en wel. Bijvoorbeeld: 'In deze situatie zegt een mri niets.'
- 4** Laat de boodschap landen. Dat kan door even stil te zijn. Geef de ander de tijd om de boodschap te verwerken.
- 5** Geef één reden. Iris Posthouwer: 'Het stellen van een grens roept reactie op. De valkuil is dat je opnieuw veel uitlegt. Beter is om vast te houden aan één reden en dan je te richten op compassie.'
- 6** Toon compassie met de reactie. 'Ik kan het niet mooier maken' klinkt niet heel meelevend. Beter is: 'Dit is niet wat u hoopte' of iemand in stilte vriendelijk aankijken. Posthouwer: 'Gun de ander even de pijn of het ongemak dat jouw "nee" teweegbrengt.'

