

Wat doe ik bij telefonische agressie?

Tips bij telefonische agressie



Stichting Sociaal Fonds
Huisartsenzorg

Gezond, veilig en met plezier werken
SSFH staat voor je klaar

www.ssfh.nl

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 patiënt telefonisch contact opneemt. De kans is aanwezig dat de patiënt contact opneemt vanuit onvrede met een situatie waarin uw huisartsenwerk 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 patiënt 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 40.000 bedreigingen plaats. Dat houdt in dat dit ook op jouw werk 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. Op internet staat de [Handreiking Sociale Media](#) over de aanpak van de vorm van agressie.

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

Tips bij telefonische agressie

Neem de telefoon met een glimlach op! De patiënt hoort die glimlach terug in je stem.

Voorkom dat jij boos wordt op de patiënt, dat maakt de patiënt alleen maar bozer. Ga langzamer of zachter praten. Zo kun je ervoor zorgen dat de patiënt 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 patiënt veelal niet boos op jou als persoon is, maar op de organisatie of op de situatie. Laat de patiënt 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 patiënt 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 patiënt opnieuw zijn geïrriteerde verhaal moet vertellen.

Wanneer de patiënt aan de andere kant van de lijn écht te ver gaat, dan spreek je de patiënt 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 dat 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.

