

Melden van slecht nieuws en omgaan met moeilijke klanten aan het loket: een uitdaging voor iedereen die aan de balie werkt

Melden van slecht nieuws

Het melden van slecht nieuws en het omgaan met moeilijk gedrag van klanten aan het loket maken de job van baliemedewerker niet steeds makkelijk én toch maakt het deel uit van de job. Daarom is het belangrijk om je als baliemedewerker hierop voor te bereiden want vroeg of laat krijg je er toch mee te maken.

Wees je ervan bewust dat het criterium om te bepalen of iets "slecht nieuws" is niet bij jezelf ligt, maar bij de andere. Mensen hebben immers andere opvattingen, verwachtingen, waarden en normen. Wat voor jou belangrijk is, hoeft niet even belangrijk voor een andere te zijn en omgekeerd. Daarom is het belangrijk je in te leven in de andere aan wie je het nieuws zal brengen. Zo kan je inschatten hoe het nieuws zal aankomen.

Wanneer je op voorhand al weet dat je slecht nieuws zal brengen, kan je gebruik maken van volgende aanpak:

Vorbereiding

- Bereid het gesprek goed voor.
- Zet de argumenten voor jezelf op een rijtje.
- Neem voldoende tijd. Je kan eventueel aan het begin van het gesprek meedelen hoeveel tijd je voor dit gesprek kan uittrekken. Dit kan je helpen om wanneer het gesprek dreigt uit te lopen, het gesprek makkelijker te beëindigen.

De verschillende fasen in het gesprek

Fase 1: Breng het slecht nieuws meteen: "klap uitdelen"

- * Schets in het kort de probleemsituatie.
- * Geef een samenvatting van eventuele stappen die jij rond het probleem reeds genomen hebt.
- * Meld het slechte nieuws meteen na een korte aankondiging "Ik heb slecht nieuws voor u".
- * Spreek rustig en duidelijk. Laat je medeleven blijken door de manier waarop je spreekt.
- * Geef een korte motivering. Overdonder de ander niet met een overvloed aan argumenten.
- * Koppel aan dit nieuws een ik-boodschap.

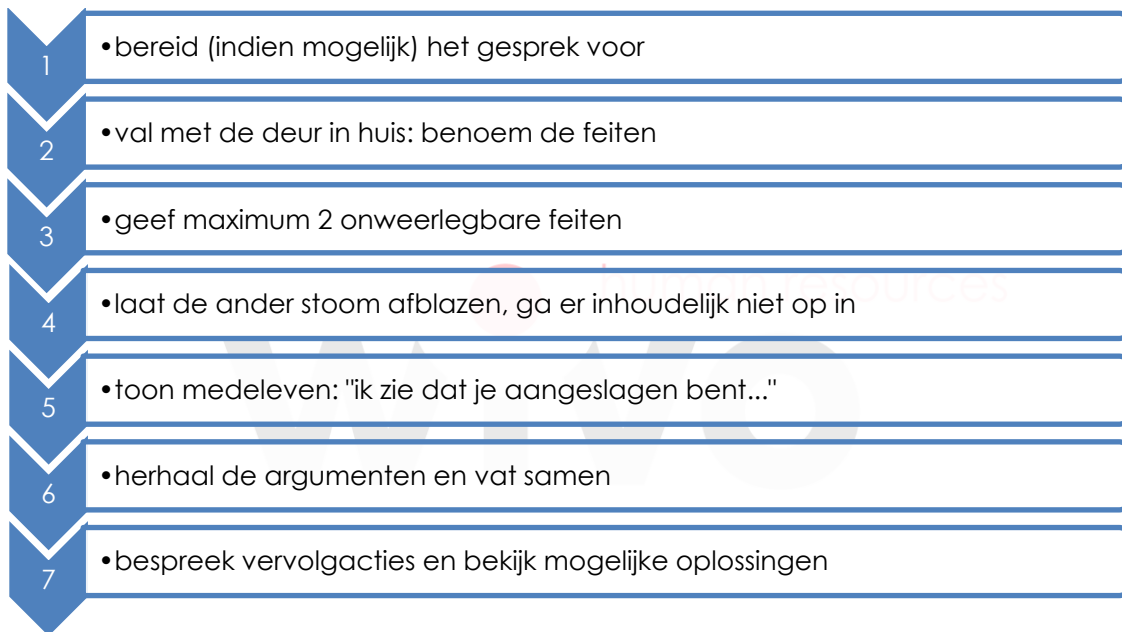
Fase 2: Reactie van de ander opvangen: "klap opvangen"

- * Ga na hoe de boodschap bij de andere overkomt. Toon begrip voor de gevoelens van de andere (ontkenning, stilte, verdriet, woede, schuldgevoelens, aanval op jou,...) Let wel op met de uitspraak: "ik begrijp het".
- * Geef de andere de ruimte om zijn emoties rond het slechte nieuws te uiten. Luister actief. Spiegel de gevoelens van de andere.

Fase 3: Zoeken naar oplossingen

- * Ga over tot een probleemoplossende houding. Laat de andere eerst zelf naar mogelijke oplossingen zoeken. Ga na of jij zelf ook nog mogelijke oplossingen of verdere stappen kan aanreiken.
- * Besef dat "slecht nieuws" vaak gewoon "slecht nieuws" is en er niet veel andere oplossingen zijn. De twee partijen moeten dit accepteren.
- * Probeer goed af te sluiten. Vat alles nog eens samen.
- * Eventueel kan je de andere de kans geven achteraf nog verdere uitleg te vragen.

Samengevat:



Ga er van uit dat hoe beter je zelf voorbereid bent, hoe vlotter het melden van slecht nieuws kan gebracht worden.

Wees je ook bewust van een aantal **mogelijke valkuilen**. We belichten er enkele:

- Uitstellen: verplaatsen van een afspraak of tijdens een eerste gesprek niet to the point durven komen zal er alleen maar voor zorgen dat de burger meer weerstand biedt eens hij het slechte nieuws toch verneemt.
- Doorgeven aan een collega: op deze wijze leer je zelf niets bij en ooit zal er wel een dag komen waarop je collega die dit zo goed kan, niet aanwezig is waardoor je de boodschap toch zelf moet brengen
- Druppelmethode: de ander zelf tot het besluit laten komen
- Vermijden van persoonlijk contact via een brief of de telefoon.
- Rechtvaardigen. Te uitgebreide argumentatie en motivering van het slechte nieuws geven.
- Reageren met tegen-agressie als je als bringer van het slechte nieuws wordt vereenzelvigd met de slechte boodschap die je brengt.
- Goede raad geven.
- Uitgebreid verdedigen uit schuldgevoel.

- De "pil vergulden".
- Bagatelliseren.
- "Voor mij is het ook geen pretje."
- Te snel overgaan tot het zoeken naar oplossingen. De persoon is vaak nog te geëmotioneerd om daarover al redelijk na te kunnen denken. Verschuif deze fase eventueel naar een volgend gesprek.

Omgaan met moeilijk gedrag

Het is van belang je hierbij af te vragen hoe het komt dat je bepaalde klanten als moeilijke gebruikers bestempelt. De impact van vooroordelen is hierbij niet te onderschatten. Vb: *aan het loket van Hans meldt een burger zich aan. Hij merkt op dat de man een bril draagt, een hoog voorhoofd heeft en glimlacht, waaruit hij afleidt dat de man intelligent en goed aangepast is. Hij ziet dat hij goed gebouwd is, waardoor hij tot de conclusie komt dat hij avontuurlijk en vol zelfvertrouwen is. De lengte van de onbekende suggereert leiderschap en doorzettingsvermogen. Wanneer de man spreekt, merkt Hans dat hij een "beschaafd" accent heeft en veronderstelt dus dat hij uit de hoogste klasse komt en een topfunctie heeft.*

In nieuwe situaties waarin je over weinig informatie beschikt, richt je waarneming zich in eerste instantie op de meest duidelijke kenmerken van mensen die je niet kent. Uit hun fysieke voorkomen en andere oppervlakkige gegevens trek je conclusies die vaak ongerechtvaardigd zijn. Onderzoek heeft aangetoond dat we een fysiek aantrekkelijke onbekende allerlei gunstige eigenschappen toedichten. Dat leidt er ook toe dat mensen die er aantrekkelijk uitzien gunsten en voorrechten genieten die de minder aantrekkelijke mensen worden onthouden. De fysieke kenmerken die ons oordeel over anderen op deze manier beïnvloeden zijn onder meer lichaamsbouw, lengte, kleding, huidkleur, structurele kenmerken van het gezicht,...

Dit alles ontstaat door **stereotypen** die ons door onze cultuur zijn ingegeven. Stereotypen zijn de voornaamste oorzaak van onze vooroordelen en hun invloed is het grootst in gevallen waarin onze kennis het kleinst is. Een aantal stereotypen wordt gedeeld door een hele gemeenschap, maar sommigen zijn individueel. Ze zijn vaak het gevolg van jouw ervaringen met een paar mensen.

Daarnaast is het ook van belang er rekening mee te houden dat er een wijd verbreid, maar vaak ongegrond, geloof bestaat dat je **eerste indruk** van iemand juist is en dat je je daarop moeten verlaten. "*Direct toen ik hem ontmoette, wist ik dat hij niet helemaal te vertrouwen is*".

Een aantal van dit soort eerste indrukken heeft de neiging te blijven hangen waardoor je jouw houding t.a.v. de andere weinig aanpast of verandert.

Deze twee aspecten, nl. vooroordelen en het vertrouwen op de eerste indruk, zorgen er vaak voor dat je een aantal klanten onmiddellijk rangschikt bij de categorie 'moeilijke klanten' zonder hen kansen te geven zich anders voor te stellen. Zonder dat je het zelf beseft zal je bepaalde klanten al op een andere manier aanspreken waardoor zij zich minder welkom voelen, wat geërgerd naar jou reageren waardoor jij bevestigd wordt in je idee "zie je wel dat dit een moeilijke klant is". Wees je hiervan bewust en zorg ervoor dat je **elke klant bij de start op dezelfde manier behandelt**.

Daarnaast valt het op ook op dat wat de ene als moeilijk gedrag bestempelt, niet noodzakelijk ook door een collega als moeilijk gezien wordt. Door hier bij stil te staan leer je

waardoor jij getriggerd wordt, waar jij allergisch op reageert. Inzicht hierin kan je helpen om toch professioneel om te gaan met gedrag dat jij niet leuk vindt. Wees je ervan bewust dat jij door jouw gedrag de ander kan beïnvloeden. Wanneer jij ook bij moeilijk gedrag van klanten authentiek vriendelijk blijft, goed luistert naar de vraag en correcte antwoorden aanbiedt, wordt het voor de ander bijzonder moeilijk om blijvend moeilijk gedrag te vertonen.

Veel succes!

Meer weten? Neem gerust contact op met Lieve Van Durme, trainer-coach bij WIVO vzw via lieve.vandurme@wivo.be of via de website: www.wivo.be

