

# 'ZE ZIJN AL WAT OUDER, HOPELIJK VLOEIEN ZE VANZELF AF'

Deze uitspraak hoor ik wel vaker: "Die zeurende cliënt is al wat ouder, hopelijk vloeit hij vanzelf af." Vaak zijn het pedicures die veel oudere cliënten in de stoel hebben of bij verzorgingshuizen pedicuren. En ik vind dit altijd een heel bijzondere uitspraak.

Zit je nou te hopen dat ze het loodje leggen? Dit is de nette versie. En ik reageer dan niet zo heel netjes als ik dit hoor: "Je bedoelt 'met een beetje geluk gaan ze snel dood'?" Want dat is wat je nu zegt toch? De cliënten zijn wat ouder, hebben de meeste aardappelen wel gegeten zeggen ze hier, en zullen niet heel lang meer leven. Dus zit jij je tijd nog wel uit.

### IK BEGRIJP JE WEL EN TOCH VIND IK HET GEK

Eerlijk gezegd vind ik zo'n uitspraak gek. En oneerlijk, dat ook. Maar daar kom ik later op terug. Waarom ik het gek vind, is dat ik mij verbaas over het feit dat jij deze cliënt helpt. Terwijl je eigenlijk hoopt dat hij of zij binnenkort het hoekje om gaat. Waarom wacht je daarop? Waarom zit jij je tijd uit?

### NIEMAND WORDT ER GELUKKIG VAN

Cliënten helpen die je eigenlijk niet wilt helpen, dat heeft nog nooit iemand echt heel gelukkig gemaakt. En dat zal ook niet gebeuren, ook al hoop je van wel. Die meneer van 87 is zoals hij is. Net zoals jij bent zoals je bent. Die meneer komt uit een heel andere tijd, die verander je niet meer. Dat heb je waarschijnlijk geprobeerd. Je hoopt nog steeds op verandering, maar dat gaat echt niet meer gebeuren. En nu is het dus wachten tot hij dood gaat. Die ene keer, toen hij zo zat te zeuren, heb je er wat van gezegd. Heb je hem erop aangesproken. Veranderde je van onderwerp. Je hebt iedere keer als je voor zijn kamerdeur stond jezelf even moed ingesproken. "Kom op, je kan het. Het is zo voorbij, laat je niet gek maken." Je hebt het geprobeerd, keer op keer. Maar je hebt de hoop dat hij zal veranderen al een poosje geleden opgegeven.

### LEKKERE PEDICURE BEN JIJ

Ik mag hopen dat ik later niet zo'n pedicure aan mijn voeten heb. Die mij niet moet. Ik mag toch hopen dat ik een fijne pedicure tref, dat er een klik is en dat we niet aan elkaar

'DE CONFRONTATIE AANGAAN  
EN AFSCHEID NEMEN VAN JE  
ONGEWENSTE CLIËNTEN IS  
NIET ONAARDIG, HET IS JUIST  
RESPECTVOL'

overgeleverd zijn. Ik mag toch hopen dat, wanneer ik later een pedicure tref die mij niet moet, ze de ballen heeft om me dat te zeggen. Liefst een beetje vriendelijk.

### WAT ER NU GEBEURT VIND IK ONEERLIJK

Ik vind het ronduit oneerlijk als je oudere mensen helpt die je liever niet wil helpen. Omdat ze zeuren, stinken, zaniken, altijd miepen over je prijs, of om welke reden dan ook. Waarom help je ze als je ze niet moet? Omdat het toch geld is? Omdat ze makkelijke voeten hebben? Omdat je in 20 minuten klaar bent en hetzelfde bedrag binnenharkt als wanneer je 40 minuten met iemand bezig bent? Omdat het wel lekker verdienen is zo? Of is het omdat je de confrontatie niet wil aangaan? Het is nou eenmaal makkelijker om te blijven harken, zuchtend thuis te komen en alle begrip te krijgen van manlief en van collega's die je steunen en meeklagen over die ouwetjes, dan om het respect en de durf te tonen om de confrontatie aan te gaan.



### **CONFRONTATIES MET CLIËNTEN ZIJN NOOIT FIJN**

Confrontaties met je klanten zijn niet fijn en dat zullen ze ook nooit worden. Want het is en blijft een confrontatie. Een “nee” zeggen tegen iemand. Het is een kwestie van voor jezelf opkomen, stoppen met pleasen, voor je eigen normen en waarden staan, grenzen aangeven. Tot hier en niet verder.

### **WE ZIJN ZO NIET OPGEVOED**

Zo zijn we niet opgevoed, ik niet althans. Ik ben opgevoed met lief zijn, anderen helpen, de wijste zijn en je mond houden. Almaar slikken. Slikken tot je stikt. Niet klagen, maar dragen.

Dus is het lastig, zo'n cliënt met wie je het liefste zou stoppen. Het geeft een hoop gedoe in je hoofd. Je zit jezelf in de weg. Het voelt zo eng en het gaat het volledig tegen je natuur in om tegen die meneer te zeggen dat je geen nieuwe afspraak met hem maakt. Dat hij op zoek moet naar een andere pedicure.

### **MAAR HET IS HET AARDIGSTE WAT JE VOOR HEM KUNT DOEN**

De confrontatie aangaan en afscheid nemen van je ongewenste cliënten is niet onaardig, het is juist respectvol. Juist eerlijk. Je helpt niet alleen jezelf hiermee, maar ook je cliënt. Ik gun die oudere meneer een pedicure die wel heel blij met hem is. Die graag naar zijn verhalen luistert en die haar schouders ophaalt als hij eens zeurt. Die straks als hij overleden is nog eens aan hem terugdenkt met een weemoedig gevoel: “Het was een bijzondere man. Eentje met gebruiksaanwijzing, maar bijzonder wassie.”

### **EN HET AARDIGSTE VOOR JEZELF OOK NOG EENS**

Voor jou hoop ik dat je het lef hebt om je te richten op cliënten die je wél leuk vindt. Om zelf te gaan kiezen wie je het liefste helpt, zodat je die mensen in je stoel krijgt die je eerlijk en oprecht kunt helpen. Mensen waar je energie van krijgt! Dan hoef je nooit meer te hopen dat er iemand ‘vanzelf afvloeit’.



Joyce de Wit had jarenlang een succesvolle pedicurepraktijk aan huis. Ze coacht nu pedicures en schoonheidsspecialisten om hun praktijk of salon te draaien op een manier die aansluit bij hun wensen en persoonlijkheid. Dankzij haar brede ervaring begrijpt ze hoe lastig het soms is om je staande te houden tussen je klanten, je privéleven en wat je stiekem zelf graag zou willen. [www.joycedewitcoaching.nl](http://www.joycedewitcoaching.nl)