

Jak někoho požádat, aby toho nechal

Někdy je lepší dělat, že to nevidíte.

Nechte věci být nebo odvedte pozornost nějakou aktivitou.

Nikdy nerozkazujte, vždy slušně žádejte.

Uvedte a vysvětlete důvody, proč je dobré, aby vás pacient poslechl.

Usilujte o vzájemné porozumění, zjistěte proč, klidným tónem, diskrétně, nehrajte si na tvrdáka.

Navrhňte jiné možnosti, ukažte, že se umíte přizpůsobit.

Vysvětlete, jak vznést stížnost – je to slušnost.

Můžeme se mýlit, tak to přiznejme.

Nabídněte pacientovi „něco za něco“.

Když všechno selže, zkuste zapojit někoho z kolegů, ať to ještě nezhoršíte.

Počkejte si, až vám pacient vyhoví, „netlačte na pilu“.

Nechte pacienta mít poslední slovo.