

46. Luisterend vermogen



Kom jij tegemoet aan de onuitgesproken wensen en behoeftes van jouw cliënten?

Gerard van Grinsven, CEO Henri Ford West Bloomfield Hospital

Zorgprofessionals weten hoe belangrijk het is om goed te luisteren naar cliënten. Dat valt in de praktijk niet altijd mee, omdat er zoveel variabelen echt goed luisteren in de weg kunnen staan. Eigen gedachten, aannames, referentiekader: allemaal uitschakelen en de aandacht onvoorwaardelijk richten op de cliënt. Vooroordelen die ongevraagd omhoogkomen: geen aandacht geven. Ruis van buitenaf wegdrücken. De neiging onderdrukken om de cliënt binnen twintig seconden te onderbreken. Goed [luisteren](#) naar cliënten totdat hij zich begrepen voelt is makkelijker gezegd dan gedaan. Stap één is de intentie hebben om goed te willen luisteren en daar regelmatig op te reflecteren.

Luisteren naar cliënten kan ook op een ander niveau bekeken worden, namelijk kijken naar de luistercultuur van een instelling wanneer we de hele 'cliëntreis' in beeld nemen. Hoe ontvankelijk is een organisatie om te luisteren naar cliënten? Wie houdt binnen een organisatie in de gaten of de cliënt zich begrepen voelt? Staan alle medewerkers in de luistermodus om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn? Wie luistert wanneer een cliënt wanhopig aangeeft dat hij per langdurige behandeling ook nog €30 parkeerkosten kwijt is? Wie heeft aandacht voor iemand die zijn behandeling als zeer belastend ervaart in verband met dringende zaken thuis? Wie signaleert het wanneer iemand aan de balie zich niet serieus genomen voelt? Hoe organiseren we het luisteren naar cliënten en zijn naasten structureel van A tot Z? Hoe goed kennen we cliënten, weet je wat zij verwachten? Wat kunnen we doen om ze beter te leren kennen, zodat we nog beter aan hun behoeften tegemoet kunnen komen? Wie zijn bereid die extra meters te maken om aan de onuitgesproken wensen en behoeftes tegemoet te komen?

Compassie concreet

1. Luisteroefening om te oefenen in tweetallen.
Voer een discussie gedurende vijf minuten. Kies een onderwerp waarover jullie het niet eens zijn. De spelregels: je mag pas iets zeggen als de ander helemaal is uitgesproken en je wacht dan nog 4 hele seconden voor je het woord neemt.
Wat valt je op? Hoe lukt het om niet te onderbreken? Hoe ervaar je het om helemaal te kunnen uitspreken? Ervaar je rust of eerder onrust? Wat is het effect van de spelregels op de kwaliteit van de discussie? Wat leer je hier van?
Bron: werkvormen.info
2. Luisteroefening in een kleine groep met een begeleider. Benodigd: blinddoeken voor alle deelnemers. Het doel van deze oefening is het realiseren van een diepere vorm

van luisteren. Een beperkt aantal deelnemers zet zich in een cirkel. Gedurende twintig minuten tot een uur praat iedereen met een blinddoek over zijn ogen. Iedere deelnemer mag praten waarover hij wil, maar men let vooral op wat er gebeurt. Als de tijd om is, kondigt de begeleider aan dat de oefening bijna gedaan is en vraagt hij om het gesprek te beëindigen. De blinddoeken worden afgedaan. Terwijl de groep in cirkel blijft, geven de deelnemers hun reactie.

Hoe was deze manier van luisteren voor jou? Wat viel je op? Wat leer je er van?

Bron: [De portaal van de dialoog](#)

3. Kijktip: [Zie de cliënt als gast in je ziekenhuis](#).