

## COMPASSIE CONCREET 46: LUISTEREND VERMOGEN

*Do you deliver on the unexpressed wishes and needs of your customer? – Gerard van Grinsven, CEO Henri Ford West Bloomfield Hospital*



Zorgprofessionals weten hoe belangrijk het is om goed te luisteren naar patiënten. 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 patiënt. Vooroordelen die ongevraagd omhoogkomen: geen aandacht geven. Ruis van buitenaf wegdrukken. De neiging onderdrukken om de patiënt binnen twintig seconden te onderbreken. Goed [luisteren](#) naar patiënten totdat zij zich begrepen voelen is makkelijker gezegd dan gedaan. Stap één is de intentie hebben om goed te willen luisteren en daar regelmatig op te reflecteren.

Luisteren naar patiënten kan ook op een ander niveau bekeken worden: de luistercultuur van een instelling wanneer we de hele 'patiëntreis' in beeld nemen. Hoe ontvankelijk is een organisatie om te luisteren naar patiënten? Wie houdt binnen een organisatie in de gaten of de patiënt zich begrepen voelt? Staan alle medewerkers in de luistermodus om patiënten zo goed mogelijk van dienst te zijn? Wie luistert wanneer een patiënt 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 patiënten en zijn naasten structureel van A tot Z? Hoe goed kennen we patiënten en weten we 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 er bereid die extra meters te maken om aan de onuitgesproken wensen en behoeftes tegemoet te komen? Ben jij dat of jouw team?

**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 hiervan? Bron: [werkvormen.info](http://www.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 voor zijn ogen. Iedere deelnemer mag praten waarover hij wil, maar 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 patiënt als gast in je ziekenhuis](#).
4. Oproep: In 2014 is *De Gouden Oor Award voor de Zorg* in het leven geroepen. De prijs is bedoeld voor zorgorganisaties die de kracht van luisteren het beste weten te benutten. Tot 20 juni 2014 kunnen organisaties zich aanmelden om mee te dingen naar deze prijs. Deze wordt uitgereikt tijdens de European Listening Conference op donderdag 30 oktober 2014. Ken je of werk je bij een instelling die voor deze prijs in aanmerking zou kunnen komen? Kijk verder op de [website](#).