



Luistert u wel écht?

Ooit al gehoord van een ‘Chief Listening Officer’? Of een ‘Certified Listening Professional’? Corine Jansen heeft beide titels achter haar naam staan. Haar werk als professioneel luisteraar is baanbrekend. Haar bevindingen zijn niet alleen eyeopeners voor zorgverleners, maar voor iedereen die met klanten in contact komt.

Wie slim wil lijken, praat. Wie slim wil worden, luistert.

Als professioneel luisteraar beseft Corine Jansen als geen ander de draagwijdte van deze uitspraak. 'Luisteren', zegt ze, 'kent alleen maar winnaars. 'Als je goed luistert, kom je te weten wat mensen écht willen en wensen en waar ze behoefte aan hebben. Hoe beter je luistert naar patiënten, klanten of collega's, hoe waardevoller de informatie die je verwerft en hoe beter de dienstverlening en de zorg die je kunt verlenen. Door te luisteren kom je sneller te weten wat er in een organisatie, afdeling of proces moet veranderen om je doelgroep tevreden te stellen en te houden.'

Corine Jansen volgde opleidingen in communicatie, mediation en technische bedrijfskunde, en volgde het *International Certified Listening Professional Program* in de Verenigde Staten. Tot voor kort werkte ze als *Chief Listening Officer* bij het *Radboud Reshape & Innovation Center* van het Radboud-umc Nijmegen. Tegenwoordig adviseert ze organisaties hoe meer rendement uit conversaties te halen en meer verbinding te maken met doelgroepen.

Je verhaal vertellen in achttien seconden

Dat goed luisteren (professionele) relaties ten goede komt en een meerwaarde oplevert voor een organisatie, zal niemand ontkennen. Maar het principe in praktijk brengen, blijkt veel moeilijker. Ook zorgverleners worstelen ermee. Een internationale studie wijst uit dat artsen tijdens een consult al na gemiddeld achttien seconden hun patiënt onderbreken. Een recenter onderzoek toont aan dat dit in veel gevallen al gebeurt na twaalf seconden.

Dat is een onthutsende vaststelling, want patiënten hebben gemiddeld twee tot maximaal drie minuten nodig om hun verhaal te vertellen, zo blijkt. Krijgen de betrokkenen die tijd

Uit onderzoek blijkt dat artsen hun patiënten tijdens een consult al binnen 18 seconden onderbreken.

niet, dan hebben ze het gevoel dat ze niet serieus worden genomen. 'Goede communicatie met je doelgroep betekent dat je twee derde van de tijd luistert en één derde van de tijd praat. In realiteit is het meestal omgekeerd', stelt Corine Jansen. 'Daardoor blijven veel kansen onbenut om de kwaliteit van zorg op een hoger niveau te tillen.'

Patiënt als partner

Luisteren heeft een positief effect op verschillende facetten van het zorgproces. 'Indien de patiënt ruimte krijgt om zijn verhaal te vertellen, ontdekt de arts aspecten en details die anders niet aan het licht komen. Hierdoor kan de arts al bij

In minder dan 50 woorden

- Goed luisteren naar patiënten of klanten levert veel waardevolle informatie op voor zorgverleners en bedrijven.
- Luisteren is echter niet eenvoudig en vereist kennis en kunde.
- Corine Jansen is 'professioneel luisteraar' en geeft adviezen over hoe (zorg)organisaties beter kunnen leren luisteren naar patiënten/klanten en daarmee betere resultaten behalen.

het eerste contact een betere diagnose stellen. Een ander belangrijk voordeel van luisteren is angstreductie bij patiënten. De patiënt voelt zich gehoord en gerespecteerd, waardoor zijn of haar welzijn toeneemt.'

Tot slot bevordert luisteren de goede relatie tussen patiënt en arts. Die conditie sluit aan bij de huidige tendenzen in de zorg. Corine Jansen: 'Steeds vaker kiezen zorginstellingen en zorgverleners ervoor om te werken 'met' in plaats van 'aan' de patiënt. De patiënten zijn – mede dankzij internet, technische ontwikkelingen en 'dokter Google' – mondiger geworden. Ze willen hun behandelingstraject mee vormgeven en stellen een paternalistische houding niet meer op prijs. In het kader van behandelteams is de patiënt – en zijn naaste – partner van de arts, verpleegkundige, apotheker, maatschappelijk werker, etc. Om de communicatie in zo'n team mogelijk te maken, is luisteren een essentiële voorwaarde.'

Ruimte voor dialoogzorg

Als luisteren zo belangrijk is en de essentie van zorg raakt, waarom lukt het dan vaak niet? 'Het is niet zo dat de patiënten vandaag ontevreden zijn over het contact met hun arts', zegt Corine Jansen. 'Maar als de zorgverlener langer de tijd neemt en niet meteen oordeelt of iets goed, fout of vreemd is, ontstaat er een ander soort gesprek, waarin andere en

meer informatie naar boven komt. Dit wordt 'leeg luisteren' genoemd. Open vragen blijven stellen, waarnemen en samenvatten wat de ander zegt, is essentieel.

Voor artsen en zorgverleners is dat een moeizaam leerproces, ook omdat het in hun opleiding nauwelijks aan bod komt. Artsen hebben een haast automatische reflex om advies te geven. Ze willen dat snel doen om het zorgproces zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. 'In het huidige systeem meent de arts of zorgverlener vaak de expert van het lichaam van de patiënt te zijn. Dat klopt niet. Er is slechts één iemand expert van zijn lichaam en dat is die persoon zelf. Het is belangrijk dat te erkennen. Daarnaast is een aandachtsverschuiving wenselijk: van het behandelen van

Tips om te leren luisteren

- Luisteren is een keuze: zet jezelf bewust in luistermodus als je met iemand overleg hebt.
- De intentie moet zijn: wat de ander nodig heeft naar boven laten komen.
- Let op je lichaamstaal: kijk de ander aan, buig naar voren, knik, maak bevestigende geluidjes.
- Vat af en toe samen om er zeker van te zijn dat je begrijpt wat de ander bedoelt. Dit dwingt je bovendien om niet meteen te reageren.
- Kan de ander zich in je samenvatting vinden? Vraag dan door. Maar stel niet te veel vragen over details. Dat leidt af.
- Zet je ego opzij. Bedwing de neiging tot advies geven of oordelen.
- Heb geduld, jaag niet op.
- Maak geen zinnen van de ander af.
- Laat stiltes vallen. Daarmee geef je de ander de ruimte nog iets te zeggen waar je niet om gevraagd hebt.
- Stel open vragen. ‘Hoe voelde dat voor u?’
- Heb je iets niet begrepen? Vraag om aanvulling.
- Je kunt een gesprek verdiepen door aan te geven welke onderliggende emotionele boodschap je hebt opgevangen. Vermijd wel om al te veel te psychologiseren, want dat kan averechts werken.
- Ben je zelf aan het woord? Ook dan is het goed je open te stellen voor de inbreng van de ander.

‘een ziekte’, naar het behandelen van ‘een persoon’, die eigen wensen en ideeën heeft over zijn ziekte, de manier waarop hij of zij behandeld wil worden en de manier waarop hij of zij wil leven tijdens die behandeling.

De basis van goed luisteren begint met het accepteren van de waarheid van de ander.

Dialogozorg houdt in dat je luistert naar die aspiraties en er ook rekening mee houdt, ook al betekent dit dat je het bestaande protocol dient aan te passen.’

Luisteren is verbinding maken

Corine Jansen studeerde een jaar bij *The International Listening Association* in Amerika om de theoretische en wetenschappelijke basis van luisteren te doorgronden. De discipline beslaat drie vakgebieden: neurologie, psychologie en communicatie. ‘Meer dan een fysieke conditie, vergt luisteren een bijzondere mindset. Je uitgangspunt is de waarheid, de perceptie, het verhaal van je gesprekspartner. Ook al deel je de visie van de ander niet, de basis van goed luisteren begint met het accepteren van de waarheid van de ander. Dat

is een voorwaarde om verbinding te maken met je gesprekspartner en te begrijpen wat hij of zij je duidelijk wil maken.’

Luisteren naar patiëntengroepen

Corine Jansen past de principes om goed te luisteren (zie kader) toe bij onder meer zorginstellingen. Zo sprak zij met honderden individuele patiënten en hun familieleden. ‘Het gaat dan om mensen met dezelfde ziekte, zodat duidelijk wordt wat er in de zorg voor een bepaalde patiëntengroep beter kan.’ Op basis van die verhalen heeft het Radboudumc al veel beslissingen genomen om de zorg te verbeteren. ‘Zo is er meer aandacht voor seksualiteit bij mannen met prostaatkanker. Vrouwen bij wie gynaecologische kanker is vastgesteld, krijgen nu een multomap met alle informatie die zij nodig hebben, inclusief alle stappen die zich tijdens de behandeling kunnen voordoen.’ Het belang van luisteren is inmiddels ook bij de medische opleidingen opgepikt. ‘Vanaf 2015 spitsen die opleidingen zich niet meer alleen toe op het verwerven van kennis over aandoeningen. Studenten zullen vanaf het eerste jaar ook een chronisch zieke patiënt van nabij volgen. Dat moet helpen om breder voeling te krijgen met deze patiënt en zijn of haar context te leren begrijpen.’

Actief luisteren in kwaliteitszorg

‘Actief luisteren naar klanten gebeurt in drie fasen’, meent Wim De Cleyn, gespecialiseerd in duurzame kwaliteitszorg.

1. Je stelt je open om nieuwe informatie en signalen te ontvangen. Deze informatie zal in veel opzichten verschillen van je eigen overtuiging. Zorg ervoor dat al je antennes

geactiveerd zijn. Ben je bereid je eigen referentiekader even te parkeren? Je oordelen te laten varen? Ben je klaar voor dialoog en interactie?

2. Je verwerkt de informatie. Hoe kan je de nieuwe gegevens gebruiken om meerwaarde te verstrekken aan de klant? Hoe maak je er een win-win-win van: win voor de klant, win voor jezelf én win voor alle belanghebbenden, inclusief het welzijn van de samenleving.

3. Vervolgens is er de toets met de klant om na te gaan of je het goed begrepen hebt. Levert jouw conclusie inderdaad meerwaarde op voor de klant en de belanghebbenden?

‘Het kneden van de inkomende informatie (fase 2) en het checken bij de gesprekspartner of je op dezelfde golf lengte zit (fase 3) krijgen over het algemeen te weinig aandacht’, meent Wim De Cleyn.

Luisteren = attitude

‘We hebben de neiging te denken dat luisteren extra werk vergt en dus niet mogelijk is naast onze dagelijkse taken’, stelt Els Dhaeze (Pitopia) in haar pas verschenen boek ‘Uit liefde voor de klant’. Net als Corine Jansen stelt zij dat luisteren vooral een kwestie is van attitude. ‘Luisteren is het gesprek op zo’n manier aangaan dat de klant het gevoel krijgt dat je hem of haar probeert te begrijpen. We luisteren meestal met de intentie te kunnen antwoorden, niet om echt te begrijpen’, meent Els Dhaeze. ‘Weinig mensen hebben een natuurlijke aanleg om vragen te stellen en te luisteren zonder zelf veel te vertellen.’

Kiezen om te luisteren en te begrijpen heeft een aantal consequenties. ‘Het betekent dat je op elke klant anders reageert en dat alle medewerkers daarvoor een eigen aanpak ontwikkelen. Standaardscenario’s zijn uit den boze. De klant zoekt namelijk authenticiteit in het contact en wil echte belangstelling voelen.’ Vinden klanten het dan niet vervelend om vragen te beantwoorden? ‘Nee, ze willen hun verhaal graag kwijt. Sterker: indien zij hun verhaal niet kunnen doen, blijven ze soms met een negatieve emotie achter.’

Een voorbeeld. Paul rijdt al zijn hele leven met zijn geliefde automerk. Het laatste jaar werd hij niet goed behandeld in zijn garage. De leasetermijn loopt af en na veel wikken en wegen stapte Paul over naar de concurrent. Net als hij het nieuwe contract getekend heeft, komt er een nieuw model uit bij zijn vroegere merk. Paul wordt opgebeld met een uitnodiging voor een testrit. Hij bedankt vriendelijk en legt uit dat hij naar een ander merk overgestapt is. De dame van het callcenter gaat niet in op deze melding en rondt het gesprek vriendelijk af. Pol blijft ietwat verweesd achter, want hij had graag gezegd wat hem op het hart lag.

‘Luisteren en de klant begrijpen gebeurt het beste in eigen huis, met je eigen medewerkers’, zegt Dhaeze. ‘Doe je toch een beroep op een callcenter, dan is het belangrijk dat die medewerkers niet routinematig te werk gaan, maar de emoties van klanten proberen te begrijpen, feedback verzamelen en die zo snel mogelijk aan je doorgeven. Dan kun je zelf actie nemen en met sommige klanten zelf contact opnemen.’

Voor meer informatie over dit onderwerp kijk op www.joconnect.nl, www.listen.org/CLP en www.uitliefdevoordeklant.be.

Auteur

Christine Huyge is freelance journalist.

Geef uw carrière meer power!



POWERmanager

In één dag alle tips en tricks om sneller en efficiënter te werken!

17 april 2015 - Utrecht

POWERmanager 2

Vergroot uw zichtbaarheid en daadkracht in één dag!

27 mei 2015 - Utrecht

www.overmanagement.nl/opleidingen

