

ACTIEF LUISTEREN



DAISY MECHELMANS
DAISY.MECHELMANS@EHB.BE



HET BELANG VAN UITSTEKENDE COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN

- Taken POCT :
 - Onderhandeling met firma's
 - Opleiding gebruikers: instructies geven over het correcte gebruik van POCT apparatuur
 - Opvolging IQC, deelname EQC
 - Technische ondersteuning: aanspreekpunt voor vragen over POCT binnen het ziekenhuis
 - ---

- Uitleggen waarom bepaalde dingen belangrijk zijn (o.a. kalibratie, ...)
- Constructief communiceren en feedback geven bij fouten en knelpunten
- Communiceren op niveau van de doelgroep
- **Juiste vragen** stellen om problemen op te lossen
- **Luisteren** naar ervaringen/klachten van gebruikers

Deel 2 i.s.m. Gert Vaes

- **Actief luisteren=**

- Je ontvangt de boodschap van de ander (je hoort én ziet wat de ander zegt)
- Je verwerkt die boodschap (je denkt na over wat de ander bedoelt)
- Je reageert op die boodschap (en laat zo blijken dat je de boodschap begrijpt)

- Vijf kenmerken van actief luisteren:

1. Aandacht geven
2. Laten zien dat je luistert
3. Terugkoppelen
4. Je mening of oordeel uitstellen
5. Gepast reageren

1. AANDACHT GEVEN

- Focus je volledig op de ander
- Laat de boodschap van de ander echt binnenkomen
- Maak oogcontact, kijk de ander aan
- Zet mogelijke belemmerende gedachten opzij, **probeer ook nog niet na te denken over wat je straks zelf wil zeggen/vragen**
- Laat je niet afleiden (niet: gsm, mail, ... checken)
- Kijk naar de lichaamstaal van de ander, observeer de ander goed

2. LAAT ZIEN DAT JE LUISTERT

- Knik af en toe
- Lach en laat je gezicht 'spreken'
- Zeg zelf niets, hou zelf je mond dicht
- Let op je lichaamshouding: open en uitnodigend, probeer 'rust' uit te stralen
- Moedig de ander aan door af en toe te 'hummen' of 'jaja' te zeggen

3. TERUGKOPPELEN

- Vat samen wat de ander zegt: *"Wat ik hoor is..."* of *"Als ik je goed begrijp..."*
- Vraag door of stel vragen als *"Wat bedoel je daarmee..."*
- Als je niet zeker bent of je het goed begrijpt, vraag het na: *"Is dat wat je bedoelt"* of *"Begrijp ik het goed dat..."*
- Geef je observaties terug aan de ander: je deelt wat je ziet of hoort, niet wat je denkt of voelt (feitelijke observaties)
 - "Je stem klinkt zachter dan aan het begin van ons gesprek"
 - "Ik merk dat u diep zucht, is er iets waar u zich zorgen over maakt"

TERUGKOPPELEN: GESPREKSVAAARDIGHEDEN

- **Parafraseren:** luister naar een korte uitleg van iemand en herhaal daarna in je eigen woorden wat je hebt gehoord.
 - “Dus je zegt dat de foutmelding verschijnt zodra je het apparaat aanzet, klopt dat?”
- **Samenvatten:** na een langere uitleg vat je de belangrijkste punten samen in één of twee zinnen. Dit helpt om te checken of je het goed hebt begrepen
 - *“Dus de belangrijkste stappen die je hebt genomen zijn: controle uitgevoerd, afwijking genoteerd en gemeld, klopt dat?”*
- Non-verbale signalen observeren: let op lichaamshouding, observeer gezichtuitsdrukking, let op ademhaling, stem en toon e.d.

TERUGKOPPELEN: GESPREKSVAAARDIGHEDEN

Voorbeeld: tijdens een externe kwaliteitscontrole bespreek je resultaten met het team

- Parafraseren: *"Dus als ik je goed begrijp, denk je dat de afwijking komt door het gebruikte lotnummer?"*
- Observaties teruggeven: *"Ik zie dat je aantekeningen maakt bij de laatste drie resultaten, wil je die toelichten?"*

4. STEL JE MENING OF OORDEEL UIT

= bewust geen conclusies trekken of adviezen geven voordat je volledig hebt geluisterd en begrepen wat de patiënt bedoelt.

- Laat de ander uitpraten
- Onderbreek niet met tegenargumenten of met je eigen verhaal
- In plaats van meteen te zeggen: *"Dat is niets om u zorgen over te maken"*, zeg: *"Vertelt u eens meer over wat u voelt."*
- Oordeel uitstellen: Niet meteen zeggen *"Dat is fout"*, maar eerst vragen: *"Hoe heb je de controle uitgevoerd?"*

5. GEPAST REAGEREN

- Bevestigen en erkennen: "ik hoor wat je zegt"
- Terugkoppelen
- Geen oordeel of advies: *"Ik begrijp dat dit verwarrend voor je is. Laten we samen kijken naar de stappen die je hebt genomen."*
- **Doorvragen**
 - Open vragen: de ander uitnodigen om uitgebreider te vertellen
 - Gesloten vragen: wanneer je concrete informatie nodig hebt
 - Reflectieve vragen: de gedachten of gevoelens van de ander verkennen
 - Hypothetische vragen: mogelijke oplossingen of scenario's verkennen

GEPAST REAGEREN: DOORVRAGEN (VERKENNING VAN EEN PROBLEEM)

Voorbeeld: een verpleegkundige belt de POCT-medewerker omdat het apparaat niet goed werkt

- X "Is het apparaat stuk?" → gesloten vraag, levert weinig informatie op
- X "Werkte het gisteren wel nog?" → je krijgt iets meer context, maar nog steeds weinig detail
- ✓ "Wanneer heb je gemerkt dat het niet goed werkte"
 - Opent ook de deur voor meer vragen: *"welke foutmelding zag je?", "heb je daarna nog een test geprobeerd?"*

GEPAST REAGEREN: DOORVRAGEN

- Gesloten vragen zijn wél nuttig in situaties waarin je snel een concreet feit moet weten:
 - “Heb je het apparaat al opnieuw opgestart?”
 - Veiligheidscheck: *“Heb je handschoenen aan?”*
 - Procesbevestiging: *“Heb je de kalibratie of controle vandaag al uitgevoerd?”*
- Algemeen:
 - Let op het gebruik van technische termen
 - Valkuil: beschuldigend overkomen. Let op met waarom-vragen
 - “Waarom heb je...” of “Hoe komt het dat jij...”
 - Focus op het proces, niet de persoon
 - Geen aannames, en controleer of je het juist begrepen hebt

VOORBEELD: CONTROLE VAN PROCEDURE

- Combinatie van luisteren naar wat de ander zegt maar ook begrip en juist handelen is
- Vraag om een stap-voor-stap uitleg: *"Kunt u stap voor stap uitleggen wat u heeft gedaan?"*
- Check begrip van de procedure: "Kunt u in uw eigen woorden herhalen wat de procedure inhoudt?"
 - In welke volgorde heb je ...
 - Wat heb je gedaan toen ...

VOORBEELD: GEBRUIKERSGERICHTHEID

- Actief luisteren met focus op ervaring van de gebruiker (collega of patiënt)
- Je luistert niet alleen naar woorden maar ook naar *behoeften*
- O.a. Polsen of de persoon het moeilijk vind om met het apparaat te werken
- Check eerdere uitleg: "*Heeft u eerder uitleg gehad over dit apparaat?*"
- Bied hulp aan: "*Heb je graag dat ik het even samen met u doorloop?*"