ACTIEF LUISTEREN

KIM DE BRUYNE
Kim.de.bruyne@ehb.be

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

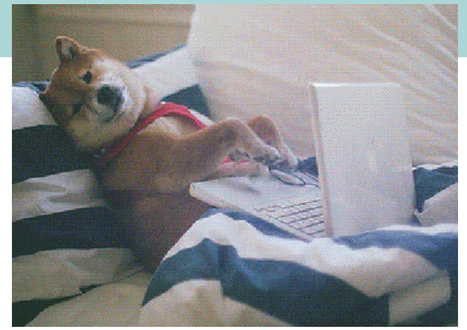
1



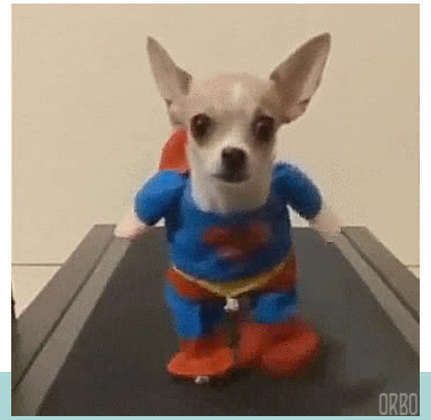
2



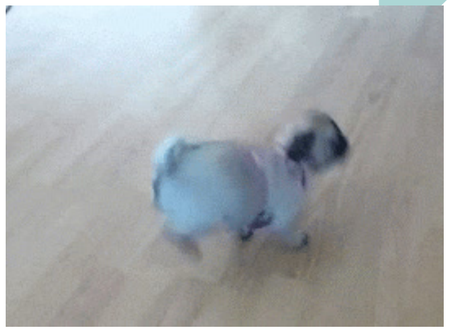
3



4



5

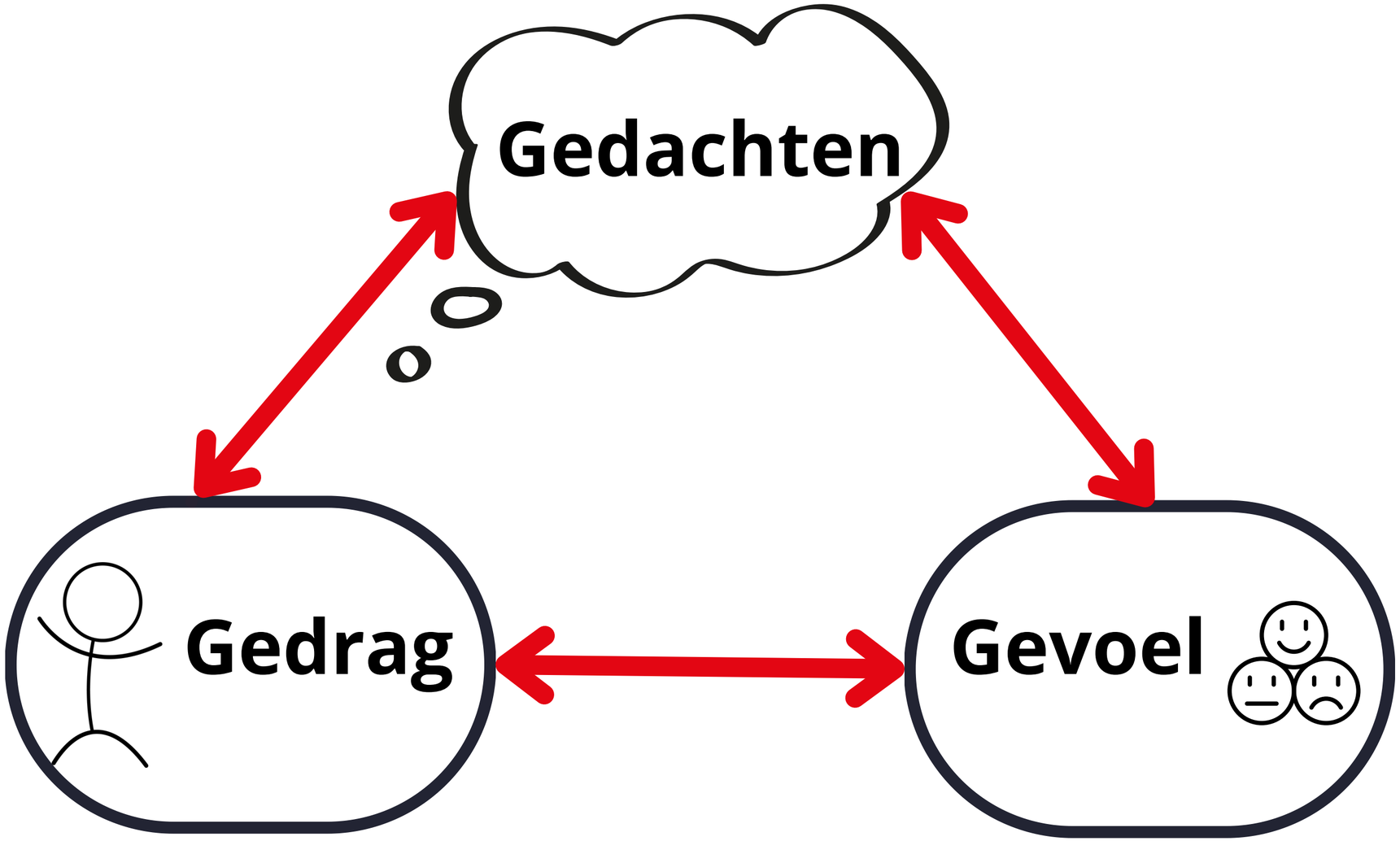


"DE MENS, GE KUNT GIJ DAAR NIET AAN UIT"

Gerard Walschap

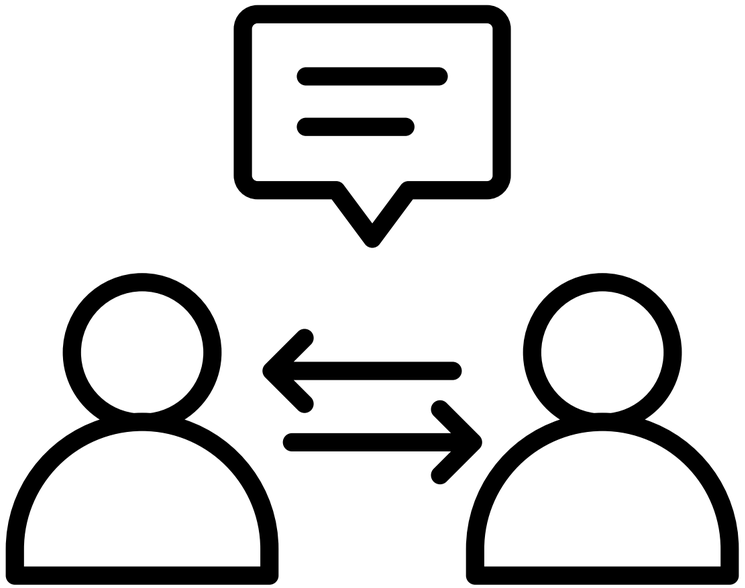
erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

3G SCHEMA



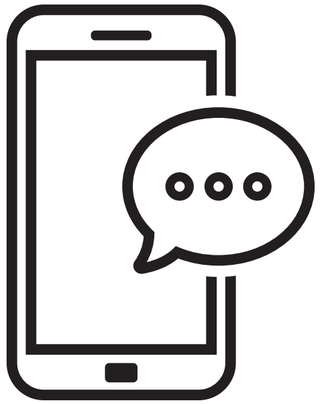
erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

MENTALISEREN









WE KUNNEN NIET NIÉT COMMUNICEREN

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL







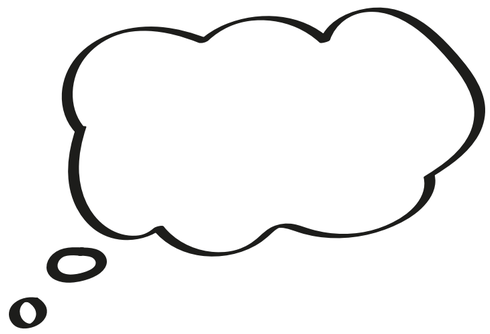







ZORG
met een
GLIMLACH





WAT IS GOED COMMUNICEREN?

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL



Een goede instructie maken is niet simpel

Lex Linsen

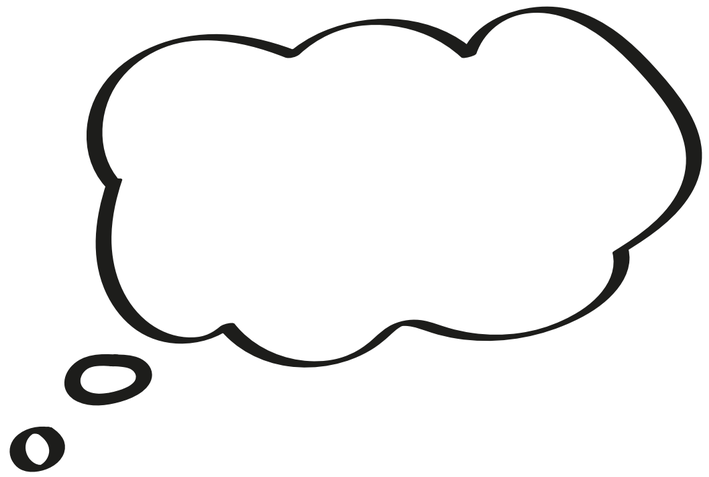


“Waarom is actief luisteren belangrijk voor een POCT-medewerker?”

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

WAAROM IS ACTIEF LUISTEREN BELANGRIJK VOOR EEN POCT-MEDEWERKER?

- Gebruikers melden problemen niet altijd volledig of correct
- Fouten hebben vaak meerdere oorzaken
- Correct luisteren voorkomt verkeerde conclusies
- Actief luisteren verhoogt de acceptatie van feedback
- Goede communicatie draagt bij aan patiëntveiligheid
- ...



“HOE LEER JIJ ZELF IETS NIEUWS HET MAKKELIJKST?”

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

GEBRUIKERS LEREN NIET ALLEMAAL OP DEZELFDE MANIER

- Sommige gebruikers willen eerst **uitleg**
- Sommigen leren door te **doen**
- Sommigen hebben nood aan visuele **ondersteuning**
- Ervaren medewerkers hebben **andere behoeften** dan beginners
- ...

ACTIEF LUISTEREN



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

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL



5 KENMERKEN VAN ACTIEF LUISTEREN

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

ACTIEF LUISTEREN



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

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

ACTIEF LUISTEREN



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

ACTIEF LUISTEREN



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”

ACTIEF LUISTEREN



Terugkoppelen: gespreksvaardigheden

- **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.

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

ACTIEF LUISTEREN



Terugkoppelen: gespreksvaardigheden

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?"*

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

ACTIEF LUISTEREN



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?*"

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

ACTIEF LUISTEREN



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

ACTIEF LUISTEREN



Gepast reageren: doorvragen (verkenning van een probleem)

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

✘ “Is het apparaat stuk?” → gesloten vraag, levert weinig informatie op
✘ “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*?”, “H*eb je daarna nog een test geprobeerd?*”

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

ACTIEF LUISTEREN



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

erasmus HOGESCHOOL BRUSSEL

ACTIEF LUISTEREN



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 …

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

ACTIEF LUISTEREN



Voorbeeld: gebruikersgerichtheid

- Actief luisteren met focus op **ervaring** van de gebruiker (collega of patiënt)
- Je luistert <u>niet alleen</u> 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?"*

erasmus
HOGESCHOOL BRUSSEL

Het grootste probleem met communicatie is dat we niet luisteren om te begrijpen, maar dat we luisteren om te kunnen antwoorden.

OM
DENKEN