

chief listening officer



Corine Jansen is *chief listening officer* en ondersteunt met haar bedrijf JoConnect organisaties en bedrijven om meer rendement uit conversaties met hun doelgroep te halen

'In 2009 begon ik als chief listening officer om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. In al mijn gesprekken met mensen die zorg nodig hebben, vertel ik dat ik niet medisch geschoold ben en geen lid ben van een behandelteam. Ik fungeer als brug tussen patiënt en zorg. Door te luisteren naar de behoeften, gevoelens, vragen en zorgen van mensen in de rol van patiënt, mantelzorger, arts of verpleegkundige kunnen we goede innovaties ontwikkelen, betere voorlichting geven die past bij het gedrag en de wensen van de patiënt en dus de zorg verbeteren, samen!

Luisteren kent alleen maar winnaars.

Als je goed luistert kom je te weten wat mensen echt willen en wensen en waar ze behoefte aan hebben.

Hoe beter je luistert naar patiënten, klanten en collega's, hoe waardevoller de informatie die je verwerft en hoe beter de dienstverlening, service en 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.

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

Om achter een behoefte van iemand te komen luister ik zonder te oordelen over of iets goed, fout of vreemd is. Ik noem dat "leeg luisteren". Vooral open vragen blijven stellen, waarnemen en resumeren wat de ander zegt. Die houding is essentieel. Ik zit er niet om een opinie te geven over de behandeling of het ziekteproces, maar ben wel intrinsiek nieuwsgierig naar de mens achter de ziekte of beperking.

De discipline luisteren beslaat drie vakgebieden: neurologie, psychologie en communicatie. Meer nog dan een fysieke conditie vergt luisteren een bijzondere mentale gesteldheid. Je uitgangspunt is de perceptie, het verhaal van je gesprekspartner. 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.

Vooral de ontwikkeling van het internet heeft de klassieke top-downcommunicatie van arts naar patiënt overhoop gegoooid. De toegankelijkheid van informatie geeft de patiënt de mogelijkheid om zich te specialiseren in de ziekte die hem heeft getroffen. Wie ergens last van heeft typt enkele sleutelwoorden in een zoekmachine en na een seconde verschijnen sites en fora waar allerhande ziektebeelden nauwkeurig worden beschreven. In elke organisatie of instelling is inmiddels het besef doorgedrongen dat we niet meer om die participerende mens heen kunnen. De maatschappij verandert. De maatschappij zou iets moeten willen met de wensen en behoeften van de mondige, steeds beter geïnformeerde mens. Zo durf ik te stellen dat de nieuwe dokterspraktijk niet langer de dienst uitmaakt, maar een dienst levert. Tijd nemen om goed te luisteren is daar een essentieel onderdeel van. Daar help ik bij.'