

Corine Jansen

IK HEB ÉÉN MINUUT OM NAAR U TE LUISTEREN

Professionals denken te luisteren. Maar doe je dat echt? Corine Jansen werkte ruim vijf jaar als eerste Chief Listening Officer in een ziekenhuis. 'Luisteren begint met kiezen.'

Ze bracht jaren van haar leven in ziekenhuizen door. Vooral als naaste van zieke familieleden. Ze had met talloze dokters te maken, alle kanten van het spectrum tussen goed en minder goed. Te vaak kregen zij en haar familieleden geen antwoord op de voor hun belangrijkste vragen, zoals 'hoe ziet dat eruit, nog maar drie maanden te leven?' Toen Lucien Engelen van het Radboudumc in Nijmegen haar in 2009 vroeg om met hem een innovatiecentrum op te zetten, aarzelde Corine Jansen geen moment. Jansen werd een professionele luisteraar. De eerste Chief Listening Officer in de Nederlandse ziekenhuiswereld.

In ruim vijf jaar beluisterde ze honderden verhalen. 'Artsen en bestuurders van het ziekenhuis realiseerden zich dat zij te vaak niet weten waar patiënten behoefte aan hebben. Hoe komt het dat mensen tevreden kunnen zijn over de zorg als een operatie is mislukt en klagen als ze beter worden? De verhalen geef ik door, zonder conclusies of advies. Ze staan op zichzelf.'

Jansen realiseert zich terdege dat weinig professionals in de zorg- of welzijnswereld zoveel tijd hebben om te luisteren als zij. 'Natuurlijk, ik heb een luxepositie. Tegelijk vind ik het raar dat een functie als de mijne bestaat. Hij is in het leven geroepen om een omslag op gang te brengen. Humanisering van de zorg, naar een zorgsysteem waarin de patiënt en zijn naaste partner cliënt van de zorgverlener zijn. Waarin het dus niet alleen gaat om onderzoek, afhandelen en kostenreductie, maar om mensen die er mogen zijn, met al hun vragen en

gevoelens.' En dat heeft volgens Jansen weinig met tijd te maken. 'Echt luisteren zit hem in kleine dingen: een aanraking, oogcontact, de vraag "Hoe gaat het nou met jou?" en je openstellen voor wat iemand zegt. Uit onderzoek blijkt, dat als je contact maakt, mensen aan twee à drie minuten genoeg hebben om hun verhaal te doen. Die tijd is er altijd. En op die manier kunnen luisteren, moet een basisvoorwaarde zijn om in de zorg te mogen werken.'

Hoogtepunt

Maar wat als je maar een paar minuten per handeling hebt? 'Wees duidelijk. Kijk die mevrouw of meneer aan, zeg: "Ik heb één minuut om naar u te luisteren." Of: "Ik luister naar u, dus vertel, maar ik maak ondertussen alvast de tafel schoon." Dat begrijpt vrijwel iedereen.

En kies elke keer bewust wat het belangrijkste is. Soms is jouw bezoek het hoogtepunt van de dag. Hoe erg is het dan als iemands huis een keer iets minder schoon is, maar hij opgelucht is omdat hij zijn ver-



**Luisteren heeft
niets met tijd te
maken**



haal heeft kunnen doen?’ Afgelopen zomer werd Jansen zelf patiënt. Ze heeft de ziekte van Menière, een chronische aantasting van het middenoor, met ernstige duizeligheid, evenwichtsproblemen, oorsuizen en, op den duur, gehoorverlies, tot gevolg. ‘Het eerste wat ik dacht was: daar gaat mijn baan. Ik heb minder energie en die wil ik niet besteden aan het dagelijks reizen vanuit mijn woonplaats Breda naar Nijmegen. Ik werk nu alleen nog vanuit mijn bedrijf JoConnect. Verder had ik geen idee. Alle kennis die ik over goede zorg in mijn hoofd heb, kon ik opeens niet meer bereiken. Ik was ontzettend onzeker, het duurde maanden voordat ik mezelf hervond. Dat deed ik door heel veel te mailen met mijn arts. Over mijn vragen, wat het voor mij betekent om, op mijn 46ste, chronisch ziek te zijn, en met het vooruitzicht om slechthorend te worden.’

Zoals haar arts het aanpakte, zo hoort het, volgens Jansen. Jansen schoolde zich in *Narrative medicine*, in de Verenigde Staten een academisch vakgebied. Het uitgangs-

punt: goede zorg begint met luisteren, in de betekenis van het willen begrijpen van de mens achter de patiënt of cliënt. Jansen: ‘Niemand is alleen patiënt, je bent bijvoorbeeld ook ouder, kind, buurvrouw, muziek-liefhebber, onderwijzer. Iemands verhaal geeft je informatie over zijn sociale context, referentiekader, wat hem raakt. Op basis daarvan kun je het hebben over zijn idee van kwaliteit van leven en over welke vorm van hulpverlening daar het beste bij aansluit. Hoe kun je anders mensen keuzes laten maken?’

Luisteren begint met kiezen, volgens Jansen. ‘Kiezen om iemand te willen begrijpen. Kiezen om tijd te maken, hoe beperkt ook. Luisteren kun je niet de hele dag doen. Kiezen om tijd te nemen tussen het ene gesprek en het andere, zodat je niet het verhaal van de een meeneemt naar de ander. Kiezen om je open te stellen, je ego op de gang te zetten. Dat klinkt simpel maar is verre van eenvoudig. Het vergt dat je je bewust bent van de aannames en overtuigingen waarmee je naar mensen

kijkt en dat je die kunt loslaten. Tijdens het gesprek is het goed te reflecteren. Heb oog voor je eigen reactie. Raak je geïrriteerd, enthousiast, gehaast? Het is allemaal van invloed op degene naar wie je zegt te luisteren. Je ego kan zich zo weer melden. Na die twee, drie minuten luisteren vat jij het samen, maar geef je ook expliciet aan dat het jouw samenvatting is.’

Waarheid

‘Je hebt te accepteren dat iemands verhaal zijn waarheid is en dat hij iets niet voor niets vertelt. Is zijn waarheid anders dan de jouwe, dan kun je daar tegenin gaan of vragen stellen. Doe je het eerste, dan geef je de ander het gevoel dat je niet in hem geïnteresseerd bent, maar vooral jouw eigen verhaal wilt vertellen. Dan neemt hij je niet gauw in vertrouwen. Doe je het tweede, dan leer je. Over de ander en wat hij nodig heeft, maar ook in het algemeen. Persoonlijk vind ik dat veel leuker, het verruimt mijn blik op de wereld. Echt luisteren verrijkt.’ ■