

Hou je kop erbij!

ANNA BLOKHUIS EN JAN BOUDEWIJN

HOU JE KOP! ERBIJ! HELDER COMMUNICEREN IN DE ZORG

LANNOO
CAMPUS

Waarnemen is het parkeren van je eigen oordelen en overtuigingen. Wat hoor je, wat zie je, wat ruik je? We zijn geneigd er onmiddellijk conclusies aan te verbinden en de mensen van de Academie voor Afleren lieten ons dat pijnlijk duidelijk ervaren. Maar: daar kunnen we niets aan doen omdat onze hersenen nu eenmaal zijn ingesteld op snel reageren en dus oordelen over een situatie. Die ingebouwde eigenschap komt te pas als je oog in

oog met een bijtgrage hond staat, echter niet als je iemand tegenover je hebt zitten die alle moed bij elkaar heeft geraapt om jou diens verhaal toe vertrouwen. In dat geval is de aanpak: wees functioneel dom, lui en dakloos. Ik vind de gebruikte drie termen niet zo sterk, de bedoeling is goed.

Het komt erop neer dat je luistert naar iemands verhaal of kijkt naar iemand gedrag zonder je eigen ervaringen als referentie te gebruiken om te oordelen over je waarneming. Als je dat wel doet dan ben je autobiografisch aan het observeren c.q. waarnemen. Dus: laat 'Waarom?' achterwege en gebruik liever 'Wat gebeurde er?' Probeer contact te leggen en verbinding te leggen door te laten merken dat je luistert. Bij een observatie van iemands gedrag, als er geen interactie is, doe je dat uiteraard niet, dan behoef je alleen maar je gedachten in bedwang te houden en dat is al moeilijk genoeg.

Samenvattend: voorkom oordelen, adviseren, interpreteren en associeren als je er achter wil komen wat er werkelijk met iemand aan de hand is. Je zult zien dat je dat veel tijd kost die je later weer terug krijgt doordat je een betere relatie met iemand hebt opgebouwd doordat je echt hebt geluisterd.

Ik was aanwezig bij een snelcursus 'Hou je kop erbij!' door Anna Blokhuis en Jan Boudewijn bij de Algemene Ledenvergadering van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professioneel Mentoren (NBPM) op 31 mei 2024. De presentatoren schreven het

<https://academievoorafleren.nl/boek-hou-je-kop-erbij/>> gelijknamige boek over helder communiceren in de zorg.