

BEELDVERSLAG - LUISTEREN, HOE WERKT HET?

Hoe vind je elkaar in een leven met zorg en ondersteuning?



'Luisteren is de sleutel in het gevoel gesteund te worden'

Luisteren als sleutel

Initiatiefnemers en organisatoren van deze werkplaats zijn de projectleiders van drie experimenteerruimten in Amsterdam. Binnen 'Warme overdracht, zachte landing' (RAK) kijken we hoe de verhuizing naar een verpleeghuis prettiger kan verlopen. In het project 'Samenwerken met naasten, ook als het moeilijk wordt' (RAK) ondersteunen we medewerkers en bewoner, familie en naasten als de samenwerking minder goed verloopt. Binnen Beter Samen (Ben Sajet Centrum) verkennen we hoe mensen met dementie en hun naasten zich nog beter gesteund kunnen voelen door hun omgeving. Wat deze projecten gemeen hebben? In alle drie deze projecten gaat het over het belang van luisteren.

Luisteren - Hoe werkt het?

Als je van steun en zorg van andere afhankelijk raakt dan verandert je verhaal en de dingen die je meemaakt. De omgeving begrijpt niet altijd hoe het met je gaat. Daar kun je je alleen door voelen. Andersom kan iemand die goed luistert soms het verschil maken. Je voelt je dan (voor even) gehoord. Maar aandachtig luisteren is niet eenvoudig. Hoe doe je dat eigenlijk? En hoe maak je er ruimte voor als je zelf veel andere dingen hebt om aan te denken? In deze bijeenkomst praten we met ervaringsdeskundige mantelzorgers, mensen met dementie, verzorgenden en geestelijk verzorgers over wat luisteren is en hoe het werkt. Hoe luister je naar iemand die je (nog) niet goed kent? En van wie je het verhaal misschien niet direct begrijpt?

Inhoud

- **Waarom deze werkplaats?**
- **Wat is luisteren en hoe werkt het**
- **Wat betekent dit voor professionals?**
- **Wat betekent dit voor het sociale netwerk?**
- **Wat betekent dit voor ervaringsdeskundigen?**
- **Korte samenvatting: Wat nemen we mee naar huis?**
- **Doe mee!**

Waarom deze werkplaats?

Initiatiefnemers en organisatoren van dit gesprek zijn projectleiders van drie experimenteerruimten die op dit moment bestaan in Amsterdam. Deze experimenteerruimten richten zich op het samenspel tussen cliënten, familie, en hulpverleners. Waar gaan deze drie projecten over?

- Binnen **'Warme overdracht, zachte landing'** (RAK) kijken we hoe de verhuizing naar een verpleeghuis prettiger kan verlopen. Zodat deze verhuizing minder als een ingrijpende gebeurtenis wordt ervaren, en meer als een warme overdracht.
- In het project **'Samenwerken met naasten'**, ook als het moeilijk wordt' (RAK) ondersteunen we medewerkers en bewoner, familie en naasten als de samenwerking minder goed verloopt. In de verpleeghuizen komen steeds meer lastige situaties voor met families /naasten van de bewoners. Het zijn complexe situaties, die soms escaleren. Dat levert stress voor alle betrokkenen: de bewoner en zijn/haar naasten en de medewerkers van het verpleeghuis. En dat heeft zo ook impact op andere bewoners en medewerkers.
- Binnen **'Beter Samen: strategieën voor meer sociale steun aan mensen met dementie en hun naasten'** (ZonMw en FNO, uitgevoerd door het Ben Sajet Centrum) verkennen we hoe mensen met dementie en hun naasten zich (nog) beter gesteund kunnen voelen door hun omgeving.



'Wij hebben allemaal de neiging om zelf te vertellen wat wij hebben meegemaakt, maar als je kiest om te luisteren, blijf dan bij de ander'

Even wat eten voordat we met elkaar aan de slag gaan!



Wat is luisteren en hoe werkt het?

Tijdens het eerste deel van deze werkplaats gingen we in gesprek over wat luisteren is en hoe het werkt. Corine Jansen, luisteronderzoeker en geestelijk verzorger van humanistische grondslag, vertelt aanwezigen over luisteren.

Verbeter communicatie: luisteren is de basis van menselijk contact

Iedereen heeft een eigen, unieke manier van luisteren, vertelt Corine. Deze is gevormd door alles wat je in je leven hebt meegemaakt. Goed inzicht in hoe jij luistert is belangrijk. Want als je zelf een goed inzicht hebt in hoe jij luistert, dan kun je deze inzichten gebruiken om te begrijpen hoe andere mensen luisteren. Daardoor ga je andere mensen beter begrijpen en zij begrijpen jou beter.

Gehoord worden is een fundamentele menselijke behoefte

Gehoord worden door anderen is één van de meest fundamentele menselijke behoeften. Wordt je niet gehoord dan wordt je niet erkend. En in horen is luisteren belangrijk. Wat komt daar allemaal bij kijken?

Ken je eigen manier van luisteren

Er zijn veel verschillende manieren waarop mensen luisteren. Sommige mensen luisteren naar feiten en data. Anderen luisteren conceptueel, in nieuwe uitdagingen en ideeën. Zo iemand kan verbindend luisteren heel moeilijk vinden. Om te luisteren in de voorkeur die niet de jouwe is, kan vermoeiend zijn maar je kan het wel leren.



**Wanneer voelde jij je gehoord?
Wat doen mensen dan?
Reacties uit het publiek:**

Ze doen hun best om me te begrijpen

Ze leven zich in

Een vriendelijk gezicht, open houding

Parafaseren, Samenvatten

Ze zeggen niks, de aandacht naar mij

Nieuwsgierig zijn

Corine Jansen over de wetenschap van het luisteren



'Gehoord worden is een van de meest belangrijke menselijke behoeften'

We interpreteren als we luisteren

Luisteren gaat niet alleen over of je dezelfde taal spreekt maar over of je echt verstaat wat de ander zegt zonder het al in te vullen. Aannames en vooroordelen komen altijd onbewust naar boven. Iedereen interpreteert informatie op zijn eigen manier door de spreekwoordelijke 'bril' waardoor zij of hij kijkt. Als je je niet bewust bent van je eigen kader, van de bril waardoor je kijkt, gaat het mis bij het luisteren. Dan zie je de mens en de behoefte niet meer maar bijvoorbeeld alleen een ziektebeeld.

Open jezelf voor de ander

Wij hebben allemaal de neiging om direct zelf te vertellen wat wij hebben meegemaakt, en het liefst beschrijven we onze ervaring als nog mooier dan die van de ander. Maar als je kiest om te luisteren, blijf dan met je aandacht bij de ander. Je kunt je verhaal ook wel een keer vertellen op een ander moment. Probeer eerst de ander te begrijpen en daarna begrepen te worden. Denk bij het luisteren niet aan jezelf, ben er echt voor de ander zonder je telefoon in je hand. Kijk de ander aan of wees je bewust van wat hij of zij fijn vindt. Richt je op de ander en wat hij of zij te vertellen heeft en open je hart.

Wat betekent dit voor professionals?

Al deze luisterlessen zijn belangrijk, maar hoe doe je dat eigenlijk zelf. Als je als professional, én professioneel luisteraar werkt?

Ken je eigen behoeftes en zorg daarvoor

Luisteren is een keuze, maar je kunt het niet de hele dag doen. Je luisterend vermogen is niet altijd aanwezig en dat is helemaal niet erg. Soms ben je moe of kun je niet luisteren. Hoe geef jij aan dat je even niet kunt luisteren? Je hebt daarvoor ook eigen verantwoordelijkheid. Vraag ruimte voor jezelf. Alleen als je goed voor jezelf zorgt, kun je naar een ander luisteren

'Je hoeft niet altijd iets te zeggen maar er gewoon al zijn, en naar iemand luisteren maakt al zoveel verschil'.



Hoe luistert jouw team? Gebruik de app!

Vraag via de app om een luisterend oor. In het groepswork vertellen professionals hoe ze naar collega's luisteren. Als je elkaar goed kent, dan weet je precies wanneer je moet vragen wat er aan de hand is, zeggen twee medewerkers uit een zorg team. Maar als je in de wijk werkt dan zie je je collega's weinig. Hoe luister je dan naar elkaar? Een ambulante begeleider vertelt over de groepsapp van haar team. Als je iets heftigs hebt mee gemaakt dan kan je dat in de app zetten, vertelt ze. 'Ik heb een luisterend oor nodig, wie heeft er tijd?' schrijven haar collega's dan. Als je even niet bij een client bent dan bel je de collega die iets wil vertellen terug. Voor ons team werkt dit heel goed!



Weet wat jou afleidt van echt luisteren

Soms is luisteren moeilijker dan anders. Als je moe bent, als je zelf al met wat zit, als je haast hebt, geen tijd hebt, je in je eigen emotie zit, je zelf ook heel graag iets wilt delen, of als je indirect ergert aan iets bij de ander. Als je jezelf kent dan weet je waardoor je afgeleid kunt zijn. Als je dat accepteert dan kun je met besef daarvan - ik ben moe dus ik ben sneller afgeleid - het gesprek aan gaan. Doordat je van tevoren hebt bedacht wat jou kan afleiden word je er minder snel door getriggerd. En je kunt je grenzen aangeven. Hoe beter je jezelf kent, hoe betere luisteraar je bent.

Ken het kader van waaruit jij luistert

Als je dat kader kent en weet waarop je let als je naar iemand luistert - waar erger jij je aan bij anderen, en ligt dat bij die ander of bij jou? - dan heb je vaak meer begrip voor jezelf en voor diegene naar wie je luistert. Wees je ook bewust van je vooroordelen en aannames. Mensen zijn snel geneigd iets ergens van te vinden voordat ze écht hebben geluisterd. Blijf daarom zo dicht mogelijk bij het verhaal van de ander.

Hoe luister jij in een teamvergadering?

Geef aan waar je behoefte aan hebt. Teamvergaderingen zijn lastig. Niet iedereen zegt wat zij op het hart heeft. Word jij in de teamvergadering gehoord? Een aanwezige vertelt dat haar team heeft ingesteld dat ze elkaar de ruimte geven. Het helpt om een vraag te stellen als iemand iets vertelt: 'Wil je feedback, wil je advies, of wil je gewoon even spuien?' Zo weten teamleden wat ze kunnen betekenen voor je.



Wat betekent dit voor het sociale netwerk?

Ook als hulpverlener kom je soms in situaties terecht die je leren over luisteren. Gimena Eliza, coach en ambulante begeleider vertelt hoe aangrijpende gebeurtenissen in haar eigen leven haar deed inzien wat de rol is van het sociale netwerk.



Vraag als omgeving hoe je betrokken mag zijn

Op 41 jarige leeftijd werd Gimena weduwe. Samen met haar man en kinderen had ze een kerk gestart in Curaçao. Het bericht van de ongeneeslijke ziekte van haar man kwam als een donderslag bij heldere hemel. Ze hadden vijf kinderen tussen de 3 en 12 jaar. Tien jaar later - ze woonden inmiddels met haar kinderen in Nederland - kreeg Gimena zelf kanker. Ze genas, maar kwam in een burnout terecht. 'Ik realiseerde me dat ik niemand had die naar mij luisterde. Ik heb mensen uitgenodigd om met me mee te gaan in mijn proces. Zo kunnen ze van dichtbij zien wat ik allemaal meemaak.'



'Wanneer iemand door een moeilijk proces heengaan, gaat het om die persoon. Je hoeft niet altijd iets te zeggen, maar er zijn maakt al veel verschil.'



Er zijn is al genoeg

Mensen haken soms af omdat ze niet weten wat ze kunnen doen. Soms is er zijn genoeg. Dit vertelt Gimena. Haar kennissen bleven weg. 'Sorry dat ik geen contact met je heb opgenomen, ik kon het niet, wist niet wat ik moest zeggen,' vertelden ze haar dan. Gimena: 'Wanneer mensen door z'n proces heengaan, gaat het om de persoon. Je hoeft niet altijd iets te zeggen, maar als je er kan zijn dan maakt dat al veel verschil.'



Maak het verschil van perspectief expliciet, dan is de ander minder eenzaam

Soms luisteren mensen vanuit hun eigen perspectief. Als je daar niets mee doet en je er niet bewust van bent dan kan dat het gesprek blokkeren, en de ander eenzaam maken. Het helpt daarom soms als je je eigen perspectief deelt en kijkt hoe je bij elkaar komt. Verder leer je vooral ook over jezelf door bewust te zijn van verschillende perspectieven. Iemand uit de groep zei ook "Ik leer juist het meeste van de verschillen in perspectieven".



Kom niet met oplossingen: luister zodat de ander zich gehoord voelt

Margriet de Zwart (mantelzorgster van de mantelzorgers): 'In ons gemêleerde groepje bespraken we hoe stil zijn en aanraken ook een manier is om te luisteren. En dat het helpt als je niet naar een oplossing op zoek bent voor de ander. Luister zodat de ander zich gehoord weet. Zonder kritiek of invulling. Je hoeft de oplossing niet te weten en er mogen stiltes vallen. Daarnaast denk je altijd te moeten geven maar de ander wil ook geven, de wederkerigheid moet er zijn'.



Maak jezelf beschikbaar

In één van de groepjes werd besproken hoe iedereen een verschillende manier gebruikt om er te zijn voor de ander. Het groepje gaf als tip om na te denken over verschillende manieren waarop je 'beschikbaar' kunt zijn voor een ander. Waar heeft de ander behoefte aan? En op wat voor manier vind jij het prettig om er te zijn voor iemand die graag heeft dat je naar hem of haar luistert?

Wat betekent dit voor ervaringsdeskundigen?

Soms kan je teveel vanuit je eigen perspectief luisteren. Als je dit niet uitspreekt dan kan dat het gesprek blokkeren. Je gaat invullen voor de ander. Bijvoorbeeld door te denken: hij wil me toch niet helpen. Hierdoor begrijp je elkaar niet. Daarom is het soms nodig je eigen perspectief te delen. Je komt er dichterbij elkaar.



Vraag om hulp

In één van de groepjes brengt een partner van iemand met dementie in: 'Overbelasting van mantelzorgers ontstaat onder andere wanneer de zorg allesoverheersend wordt, 'hun hele leven'. Als een spons nemen ze dan steeds meer verantwoordelijkheden op zich. Wat kan helpen is om als mantelzorgers ook steeds je eigen vrijheid en ruimte te blijven organiseren, liefst proactief, voordat het water over je schoenen loopt. Bij noodplaatsingen in de zorg, bijvoorbeeld wanneer de mantelzorgers uitvalt, wordt vaak ook duidelijk hoeveel mantelzorgers eigenlijk doen.'

Verzamel goede mensen om je heen

Gimena: 'Ik had mensen om me heen die gewend waren dat ik naar hen luisterde. Het waren mensen waar ik aan gaf, maar waarvan ik niet kon ontvangen. Ik realiseerde me dat ik niet slim heb gebouwd aan mijn netwerk. Ik had behoefte aan een luisterend oor.'



'Wat kan helpen is om als mantelzorgers ook steeds je eigen vrijheid en ruimte te blijven organiseren, liefst proactief, voordat het water over je schoenen loopt.'



Korte samenvatting: Wat nemen we mee naar huis?

- Zelfzorg is belangrijk, je kan niet luisteren als je niet eerst ruimte voor jezelf schept
- Je mag aangeven wat je graag wenst van de ander; deel je eigen perspectief zonder van te voren in te vullen, zo kom je dichterbij elkaar
- Je hebt elkaar nodig, als mens kan je niet alles alleen. Daarvoor moet je proactief zijn en hulp durven vragen.
- Je hoeft niet altijd oplossingen aan te dragen of wat te zeggen, er mogen stiltes vallen.
- Je denkt altijd te moeten geven maar de ander wil ook geven, de wederkerigheid moet er zijn.
- Er zijn verschillende manieren van 'er zijn', geef aan wat jij fijn vindt
- De bril waardoor je kijkt bepaalt hoe je luistert. Wees je bewust van je eigen kader maar ook het kader van de ander.
- Luisteren is simpel maar niet eenvoudig!

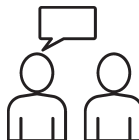


'De bril waardoor je kijkt bepaalt hoe je luistert. Wees je bewust van je eigen perspectief of kader maar ook het kader van de ander'



Doe mee!

Doe je de volgende keer (ook) mee?



We maken de werkplaatsen samen. We zijn daarom telkens heel blij met iedereen die mee wil organiseren en die mee doet tijdens de avond. We hopen dat jij, of een collega of vriend van je, er de volgende keer weer bij is. En heb jij een onderwerp dat een keer in een werkplaats besproken moet worden? Laat het ons weten!

Deelnemers hebben voor volgende keer het onderwerp **dementie en vriendschap** aan gedragen. Wat gebeurt er in een vriendschap als één van beide dementie heeft? Hoe veranderen relaties? Welke mooie kansen en uitdagingen liggen er? We gaan hier samen met ervaringsdeskundigen over in gesprek.

Als jij graag mee denkt over de avond, of je wilt de volgende keer weer aanwezig zijn, stuur dan een email naar Amie de Vries. E: amie@bensajetcentrum.nl

En houd de agenda van het Ben Sajat Centrum in de gaten: <http://www.bensajetcentrum.nl/agenda/>



Dank!

We willen alle deelnemers bedanken, de personen die de groepen hebben begeleid en de sprekers Corine Jansen en Gimena Eliza. Daarnaast in het bijzonder diegene die hebben bijgedragen aan het beeldverslag: Margriet de Zwart, Bep van Oostrom, Tom Schram en de fotograaf Nico brandjes

