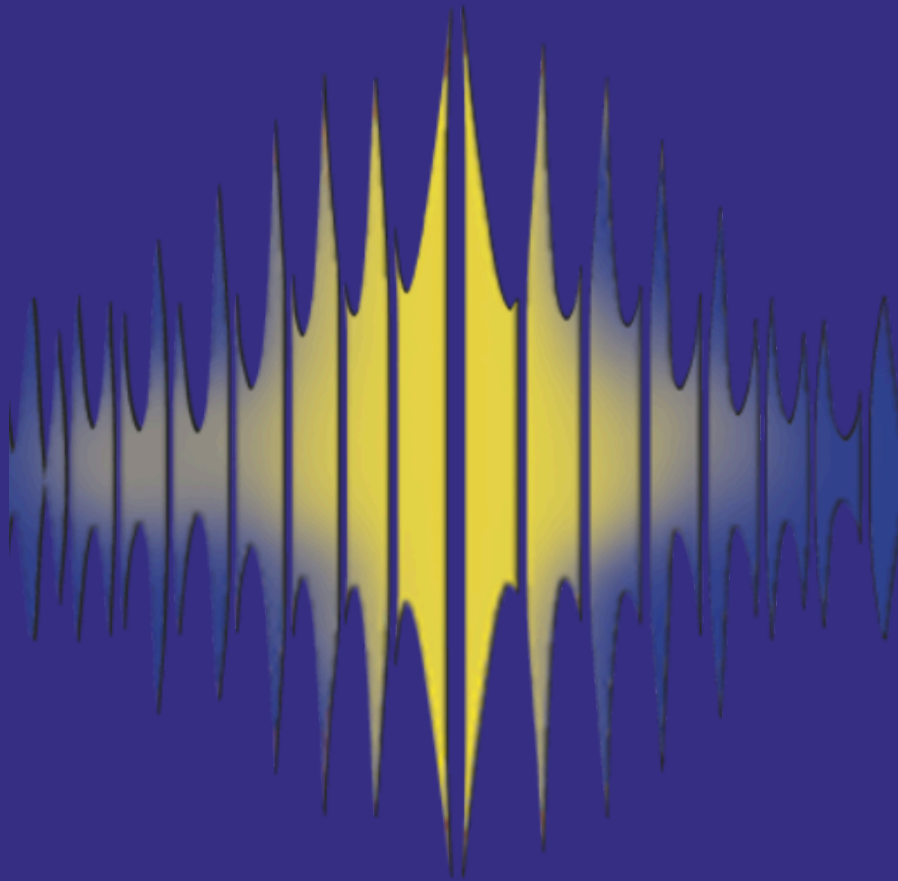


De kunst van het luisteren

E-book



Een werkboek voor jou om een betere versie van jezelf te worden, door actief luisteren toe te passen in jouw dagelijkse praktijk. Word een goede leider, die luistert, hoort, ziet en anderen begrijpt, zonder jezelf te verliezen.

Welkom!

Dit boek leert jou de theorie van actief luisteren. Je zult zien dat luisteren zoveel meer is dan alleen maar horen. Dit werkboek heeft als intentie om jouw luistervaardigheden te ontwikkelen en actief luisteren jouw tweede natuur te maken. Wanneer jij ziet wat actief luisteren jou en de mensen om jou heen, kan brengen, zal het onderdeel van jou worden. Mensen om je heen zullen je dankbaar zijn, en jij floreert.

Susan

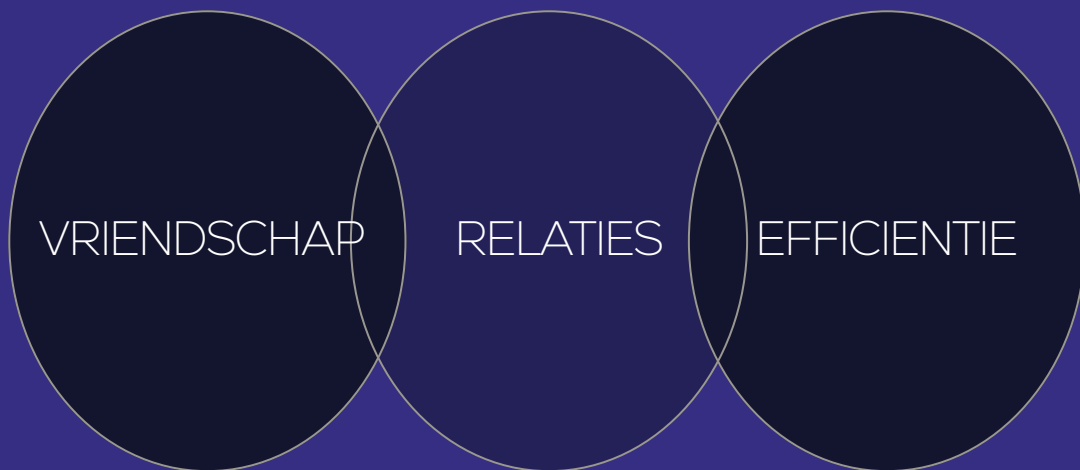
INHOUD

De basis	03
.....
Notities	04
.....
Luistervaardigheden in clusters	05
.....
Aandacht	07
.....
Volgen	08
.....
Spiegelen	09
.....
Samenvatten	10
.....
Notities	11

De basis

Wat luisteren doet

Gemiddeld spendeert een persoon de meeste tijd van dat hij wakker is aan communicatie, en het overgrote deel daarvan aan luisteren. Veel van de voor jou belangrijke dingen in je leven worden beïnvloed door jouw luistervaardigheden (of gebrek er aan). Bijvoorbeeld de kwaliteit van jouw vriendschappen, relaties en je efficiëntie op het werk. Onderzoek wijst uit dat 75% van wat gezegd wordt, wordt vergeten, verkeerd begrepen, of genegeerd. Mensen kunnen gewoon niet heel goed luisteren, omdat we moeite hebben om tot in detail te onthouden wat iemand heeft gezegd. Dit heeft er o.a. mee te maken met hoe we zijn opgevoed ('zo doen we dit niet in ons gezin', 'besteed maar geen aandacht aan hem', 'hij bedoelde het niet zo').



De definitie van luisteren

Het verschil tussen luisteren en horen is duidelijk. **Horen** is het proces, de functie of de mogelijkheid om geluid te ontvangen, een zintuig dat geluid kan waarnemen.

Luisteren is het aandacht besteden aan geluid, en de betekenis ervan. Hieronder vallen geluiden van de natuur, muziek, en misschien wel het belangrijkste, het interpreteren van wat anderen zeggen. Wanneer je naar iemand luistert, hoor je wat de ander zegt en probeer je te begrijpen wat iemand zegt.

Hoe zit dit bij jou?

Wat is jouw definitie van luisteren?

Hoe luister jij nu naar anderen?

Hoe vinden anderen hoe jij luistert?

Luistervaardigheden

IN CLUSTERS

Om je te kunnen focussen op de verschillende luistervaardigheden, zijn ze geclusterd, en kun je ze leren en toepassen in verschillende situaties.

Aandacht

- Betrokken lichaamstaal
- Gepaste lichaamsbewegingen
- Oogcontact
- Niet-afleidende omgeving

Volgen

- Deuopeners
- Minimale aansporing
- Niet te veel vragen
- Aandachtig zwijgen

Spiegelen

- Parafraseren
- Reflectie op inhoud
- Reflectie op emoties
- Reflectie op intentie
- Spiegelen en samenvatten

Luister met
aandacht,
nieuwsgierigheid,
geduld en intentie.



Neem de tijd om echt te luisteren en oefen met bovengenoemde vaardigheden of interventies. Je kunt ze in ieder gesprek of overleg inzetten. Tijdens coachingsessies met mij, zullen we de individuele vaardigheden bespreken en in welke situatie je ze hebt ingezet, en wat voor impact ze hebben gemaakt.

Aandacht

LUISTEREN MET JE HELE LICHAAM

Lichaamstaal en hoe je dit gebruikt kan een groot verschil maken in een gesprek. Met jouw lichaamstaal kun je laten zien dat je aandacht geeft, zonder woorden te gebruiken. Het nodigt de ander uit, laat jouw betrokkenheid zien, en maakt (of breekt) een gesprek.



TIPS

- Wees onstpannen
- Open houding
- Zit recht tegenover elkaar met gepaste afstand
- Maak oogcontact en volg bewegingen
- Geef je volle aandacht aan de ander

NOG BELANGRIJK

Dit kan een uitdaging zijn wanneer je in virtuele meetings zit. Probeer ook op je lichaamshouding en oogcontact te letten, zelfs als er een scherm tussen zit. Wat vooral belangrijk is, is dat je niet afgeleid wordt door andere vensters (van je mail, van Teams of Whats'app) die open staan. Sluit al deze vensters en richt je op je gesprekspartners.

Volgen

1. Deur openers: een niet dwingende uitnodiging om te praten

- Je ziet er niet zo blij uit vandaag
- Wil je praten?
- Stil blijven, en laat de ander beginnen

2. Minimale aanmoedigen: ja, vertel verder, Oh? Echt?

3. Stel niet teveel vragen. Het verhaal moet van de ander blijven, niet van jou

4. Intentionele stilte. Als jij stil bent, doe het volgende: geef aandacht.

Observeer de ander en denk na over wat de ander heeft gezegd.

Als luisteraar, ben je efficiënt. Je weet wanneer je moet spreken, en wanneer het goed is om een stilte te laten vallen. Een goede luisteraar weet wanneer te antwoorden en voelt zich hier comfortabel bij. Een goede luisteraar zal de juiste verbale reactie geven, en weet tegelijkertijd de stilte toe te passen.



Spiegelen

De meest waardevolle vaardigheid. Dit gaat over luisteren naar wat er niet gezegd wordt, luisteren achter de woorden en het begrijpen hoe de ander zich voelt zonder dat hij dat zegt.

Spiegelen

De luisteraar spiegelt het gevoel of de inhoud van wat de ander heeft gezegd, op een manier dat hij laat zien dat hij de ander begrijpt en accepteert. Spiegelen is:

- zonder oordeel
- nauwkeurig
- kort, bondig
- meer dan alleen de woorden

Parafraseren

Een korte reactie waarin jij als luisteraar herhaalt wat de ander heeft gezegd, in je eigen woorden. Je herhaalt de essentie van wat je hebt gehoord, gebaseerd op de inhoud en de feiten.

Reflectie op inhoud, emotie en intentie

Reflectie op inhoud: in eigen woorden herhalen wat je gehoord hebt, op basis van wat de ander gezegd heeft.

Reflectie op emotie: Vertel de persoon wat je bij hem ziet gebeuren, met name op de emoties. Zie je blijheid, spanning, verdriet, boosheid, bangheid of enthousiasme?

Reflectie op intentie: Vertel de persoon wat je achter de woorden hoort, welke diepere intentie of bedoeling heeft de persoon terwijl hij je het verhaal vertelt?



Samenvatten

Een samenvatting is heel handig wanneer je gesprekspartner een lang verhaal te vertellen heeft, met verschillende verhaallijnen, tijden, gevoelens en emoties.

Een goede samenvatting is krachtig wanneer je de ander terug wil brengen naar de kern, of in een zakelijk overleg, als je zelf de draad kwijt bent. Om te kunnen samenvatten, moet je je volledige aandacht erbij hebben. Notities maken met steekwoorden kan hierbij helpen. Bij samenvatten verzamel je thema's die de spreker heeft verteld, en selecteer je relevante data.

Je kunt een samenvatting starten met:

- een onderwerp waar je steeds op terugkomt is:
- Laten we even samenvatten wat we tot nu toe hebben besproken
- Als ik zo naar je luister, is je grootste zorg

Dit vergt oefening, maar wanneer je het eenmaal onder de knie hebt, kun je niet meer zonder.

Nawoord



Dank je wel voor het lezen van dit e-book. Ik hoop dat je dit inspiratie geeft om beter te gaan luisteren, met aandacht en intentie.

En onthou:

Luister om te begrijpen, niet om te reageren.

Bronvermelding: *Bolton, R. (1979) People Skills: How to assert yourself, listen to others and resolve conflicts. Simon & Schuster, Inc.*

Contact



Over mij

Ik ben Susan, trainer/coach voor leiders die hun luistervaardigheden willen verbeteren.

Ik heb een 1:1 coachingsprogramma waarin we de vaardigheden bespreken en hoe je deze in je dagelijkse praktijk kunt inzetten.

Ik train groepen en individuen op luistervaardigheden, met op maat gemaakte trainingen.

susan@listenconsulting.nl

+31 611791770

