

Technieken Actief Luisteren

'Actief' luisteren betekent dat je zelf actief betrokken bent in het gesprek, maar gericht op wat de ander je vertelt.

Zet je actief luisteren uit op een as, dan kom je tot de volgende volgorde van luisterniveau 's:

niet horen – horen – luisteren – actief luisteren – empathie

Deze volgorde geeft duidelijk aan dat er van jou een actieve rol verwacht wordt.

Herhalen

Herhalen betekent dat je 'letterlijk' herhaalt wat je gesprekspartner jou gezegd heeft. We merken in de praktijk dat dit niet zo eenvoudig is. We zien drie klassieke fouten:

- 1 Er worden dingen toegevoegd (vanuit je eigen idee of invulling of vanuit een bepaald standpunt dat je er tegenover wil stellen).
- 2 Er worden dingen weggelaten.
- 3 De boodschap wordt net iets anders verwoord:
"Heel veel" wordt "veel", "Dat is onmogelijk" wordt "moeilijk", ...

De reden waarom deze drie fouten gebeuren is gemakkelijk te achterhalen. De herhaling wordt gekleurd door de reactie die je daarna zelf zou willen geven.

Je zal in de realiteit ook vaststellen dat wanneer je de boodschap niet correct herhaalt, er twee dingen kunnen gebeuren:

- 1 De herhaling is correct genoeg voor je gesprekspartner. Dan zal deze waarschijnlijk erg instemmend reageren door te knikken of te zeggen *"ja, inderdaad"*.
- 2 De herhaling is niet correct waardoor je de indruk geeft dat je niet goed geluisterd hebt. Je gesprekspartner gaat ofwel de hele zin herhalen ofwel dat stukje dat onvoldoende juist herhaald is.

Het is dus vooral belangrijk in de praktijk dat je herhaalt. Is de herhaling niet juist, geen probleem, dan vul je opnieuw aan met wat je gemist hebt. Een voorbeeld:

"Dat was een bijzonder lange vergadering, op zich wel nuttig, maar wel behoorlijk vermoeiend". Herhaling: *'Ik hoor wat je zegt, je vond de vergadering lang, op zich wel nuttig maar het blijft toch wel lang.*

Member of the Cameleon Group



Door letterlijk te herhalen laat je overduidelijk zien dat je geluisterd hebt naar wat de gesprekspartner jou heeft verteld.

Wanneer pas je deze techniek toe?

Letterlijk herhalen is absoluut niet gemakkelijk. Je kan hiermee dus niet wachten tot na een paar zinnen. M.a.w. je doet dit al na één of twee zinnen. In de praktijk is dat op 2 momenten van toepassing:

- Wanneer de gesprekspartner met maximaal één of twee zinnen praat.
- Wanneer er in een heel verhaal iets heel erg belangrijk is, dan pik je die zin er uit en herhaal je alleen deze. Daarnaast kan je de rest van het verhaal samenvatten.

Om te weten wanneer je iets moet herhalen, trek je heel eenvoudig streepjes voor elke keer wanneer je gesprekspartner hetzelfde zegt. Je merkt dat wanneer hij 2, 3 of zelfs 4 keren een bepaald onderdeel herhaalt, dit duidelijk belangrijk voor hem is en dat hij wil dat je dit snapt. Wil je vermijden dat hij het nog een vijfde keer zegt of wil je laten zien dat je het wel degelijk goed gehoord hebt, dan herhaal je. Een voorbeeld:

A: *"Gisteren hebben we een overlegmeeting gehad met het ganse team."*

B: *"Ik heb er iets van opgevangen."*

A: *"Er stonden heel veel punten op de agenda. De meeting heeft dus lang geduurd."*

B: *"De meeting heeft dus lang geduurd omdat er zoveel agendapunten waren."*

A: *"De uitvoering van het veiligheidsproject zal moeilijk worden."*

B: *"Dus dat project is voor jouw onmogelijk."*

A: *"Nee, niet onmogelijk, het zal moeilijk worden."*

B: *"Ah, het zal een moeilijke klus worden."*

Vragen stellen

Een techniek die duidelijk aangeeft dat je actief luistert is vragen stellen. Hier kunnen we wel tien verschillende soorten vragen opsommen maar we beperken ons tot de 4 belangrijkste:

- ① Een **open vraag** zorgt er voor dat de andere zoveel mogelijk aan het woord is. Je herkent deze aan het eerste woord, nl. vraagwoorden: wie, wat, wanneer, waar, waarom, welke, hoe en hoeveel.
- ② Een **gesloten vraag**, is een vraag waarbij je eerder kortere antwoorden krijgt én waarmee je erg hard kan sturen. Je herkent ze opnieuw aan het eerste woord: een werkwoord.
- ③ Een vaak voorkomende vraag is een **negatieve vraag** waarbij je het negatieve antwoord al zelf aangeeft.
"Zou je dat niet erg vinden?" of "Ik denk niet dat dat mogelijk is."
- ④ Een **situatievraag** is een vraag waarop zoveel informatie volgt dat de oorspronkelijke vraag verdwijnt in een hele hoop uitleg. Het gevolg is dan ook vaak dat je geen antwoord op de vraag krijgt maar een reactie op een van de dingen die je in de zin aangehaald hebt.
"Maar hoe zou je dat dan aanpakken want we hebben natuurlijk wel rekening te houden met wat de directie wil en zelf zie ik ook nog niet zo goed hoe we dit in de praktijk moeten zetten als we rekening moeten houden met het softwaresysteem dat op vandaag nog altijd van toepassing is."

Wanneer pas je deze techniek toe?

Alles in communicatie is doelgericht, ook dit. Je kan dus niet zeggen of een bepaalde vraag slecht of goed is want het hangt af van wat je wil bereiken.

Wil je iemand veel laten vertellen, zoals in een functioneringsgesprek of bij een klacht dan is het logisch dat je open vragen stelt.

Gesloten vragen zijn erg sturend. Dus als je iemand in een bepaalde richting wil leiden, of wil je iets afsluiten dan is een gesloten vraag op zijn plaats. Kijk maar naar een verkoopgesprek waarin je een afsluiting wil creëren.

Wil je graag dat de andere neen antwoordt, dan is het duidelijk dat een negatieve vraagstelling op zijn plaats is. *"Ik denk niet dat hier nog iets extra nodig is, ofwel?"*

Kijk eens even onder '[slechtnieuwsgesprekken-sandwichtechniek](#)': je zal er een goed voorbeeld zien van een nuttig ingezette situatievraag.

Samenvatten

Samenvatten is wanneer je de belangrijke punten uit een verhaal opsomt, waarbij het duidelijk moet zijn, het gaat om het belang dat je gesprekspartner er aan geeft en niet het belang dat jij er aan geeft.

Wanneer pas je deze techniek toe?

Samenvatten gebruiken we vaak op het einde van een onderdeel, het einde van een gesprekspunt, een agendapunt, een discussie,

Wat bereik je ermee?

- 1 De inbreng van iedereen wordt herkend en erkend (herinner je, het is een samenvatting op basis van het belang van anderen niet op basis van jouw belangen).
- 2 Het brengt vaak rust want alles wordt weer eens netjes in een overzicht gezet. Wanneer je even niet meer weet waar je zit of hoe te reageren zoals bijvoorbeeld in een onderhandeling.
- 3 Het doet herinneren, want vaak vergeten we bepaalde onderdelen uit een gesprek.

Hier geldt dezelfde regel als bij herhalen, mocht je iets belangrijk vergeten zijn dan zal je gesprekspartner het wel toevoegen. Waarna je de toevoeging herhaalt.

Concretiseren

Concretiseren is een werkwoord dat aangeeft 'maak iets concreet'. Mensen praten vaak in containerbegrippen of woorden die iets anders zeggen of die een verschillende betekenis hebben voor andere mensen. Wat betekent voor jou bijvoorbeeld veel, moeilijk, fijn, geen tijd, ... ?

Concretiseren doe je op 3 mogelijke gebieden. Hiervoor gebruik je voornamelijk open vragen.

- 1 Naar de feiten:
"Je zei daarnet we zijn met veel. Over hoeveel mensen gaat het dan precies?"
"Je gaf aan dat je het heel druk had, over wat praten we dan concreet?"
"Wat uit de mail snap je niet?"

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

● Naar gevoelens:

"Wat doet dat met jou?" is de oervraag om te concretiseren naar de gevoelens. Wat doet iets bij de ander? In de praktijk is dit lastig want veel mensen durven die vraag niet te stellen. Alhoewel, we zien een verschil, vaker horen we deze letterlijke zin in de realiteit of op de wekvloer, het kan dus!

"En dat maakt je wat lastig precies." Weliswaar een gesloten vraag, maar we geraken zo wel op het terrein van de gevoelens.

● Naar gevolgen:

"Hoe reageerden de collega's daar op?"

"Welk gevolg had dit voor de klant?"

"Wat brengt dit met zich mee?"

"Wie voelt daar de gevolgen van?"

Wanneer pas je deze techniek toe?

- Wanneer je een gesprekspartner hebt die iets te gemakkelijk goochelt met containerbegrippen
- Klachten, onderhandelingen, verkoopgesprekken, overtuigingsmomenten, ... kortom: waar het wat moeilijker kan gaan.

Parafraseren

Terwijl herhalen de techniek is waarin je objectief weergeeft wat de andere gezegd heeft, vraagt parafraseren vooral om het gevoel achter de boodschap te herhalen. Hier moet je natuurlijk net iets aandachtiger zijn.

"Dat was een bijzonder lange vergadering, op zich wel nuttig, maar wel behoorlijk vermoeiend."

Herhaling: *"Ik hoor wat je zegt, je vond de vergadering lang, op zich wel nuttig maar het blijft toch wel lang."*

Parafrasering: *"Ik merk dat je dat vooral vermoeiend vindt. Inderdaad, er zijn wel wat dingen uitgekomen en dat is op zich nuttig maar zo'n lange vergadering weegt wel."*

Je merkt, parafraseren herhaalt vooral het 'minder uitgesproken' gevoel achter een boodschap.

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

Wanneer pas je deze techniek toe?

Als je iemand iets hoort zeggen kan je soms al aanvoelen wat het belangrijkste is voor je gesprekspartner: de pure inhoud of het gevoel er achter. Denk je dat het het tweede is dan paraphraseer je. Denk je dat het het eerste is, dan herhaal je.

Ook hier geldt weer dezelfde regel, als je verkeerd was, dan zal de andere jou wel verbeteren en dan doe je het juist.

Non-verbale communicatie

Zoals overal in communicatie is het non-verbale deel het belangrijkste, zo ook in Actief Luisteren. Meer daarover in dat onderdeel op onze website.

Member of the Cameleon Group



Visie Actief Luisteren

Mogen we even een stout standpunt innemen?

80% van de gesprekstijd hoor je met luisteren bezig te zijn! Dan is het duidelijk waarom deze technieken zo belangrijk zijn.

En niet alleen omdat het belangrijk is dat je gesprekspartner zich begrepen voelt, maar vooral omdat je daarmee de voedingsbodem legt voor jouw doelstelling van het gesprek. Of dat nu onderhandelen is, een verzuimgesprek voeren, verkopen of een andere insteek, jouw zaak wordt vooral geholpen door luistervaardigheden in te zetten.

We hebben 2 oren en 1 mond, dat is niet zomaar!

Member of the Cameleon Group