



THE LEADERSHIP CORP

LUISTERTECHNIKEN

Luisteren lijkt een passieve bezigheid, maar *goed* luisteren is dat absoluut niet. Goed luisteren vraagt om actie. Het bestaat uit drie factoren: horen, begrijpen / interpreteren en reageren. Goed luisteren betekent dat je je een beeld probeert te vormen van wat de ander wil vertellen of uitleggen. Vaak zul je dat beeld toetsen aan bestaande beelden die je al hebt. Het risico dat hierin schuilt is dat je meer bezig bent te controleren of jouw beeld overeenkomt met wat de ander vertelt, dan dat je daadwerkelijk luistert.

Goed luisteren kun je bevorderen door:

- De ander aan te kijken (dit is wat moeilijker bij telefoongesprekken);
- Te hummen, te knikken en dingen te zeggen zoals jaja, hm hm, om aan te geven dat je het allemaal volgt;
- Maar één ding tegelijk doen en geen aandacht besteden aan ruis om je heen, anders ben je afgeleid en heb je geen 100% aandacht voor de ander;
- Vragen stellen, zoals doorvragen op onduidelijkheden (“Wat bedoel je precies met...?” of “Kun je een voorbeeld geven?”);
- Samenvatten en herhalen (“Dus....” of “Als ik het goed begrijp....”).

Luisteren kan op een van de volgende manieren gebeuren. De meest optimale manier van luisteren is het empathisch luisteren. Dit betekent dat je niet alleen begrip *toont*, maar het ook echt *hebt*.

Manier van Luisteren	Uiterlijke reactie (wat je zegt / doet)	Innerlijke reactie (wat je voelt)
<i>Negeren</i>	Je zegt / doet niks, kijkt niet naar de ander.	Je bent niet betrokken bij de ander.
<i>Doen alsof</i>	Je zegt dingen als 'Ja ja', maar je zou niet kunnen herhalen wat de ander zegt.	Je bent met je hoofd en je gevoel niet bij dat wat de ander zegt.
<i>Selectief luisteren</i>	Je zegt dingen als 'Ja, dat herken ik' of 'Dat heb ik ook'. Je hebt de neiging de ander niet uit te laten praten.	Je bent meer geïnteresseerd in wat jou is overkomen dan in het probleem van de ander.
<i>Aandachtig luisteren</i>	Je geeft de ander raad en advies, en zegt bijvoorbeeld; 'Dat moet je zo oplossen'.	Je herkent wat de ander zegt, en voelt wat hij bedoelt. Daarbij probeer je een oplossing te geven die in jouw situatie goed was.
<i>Empathisch luisteren</i>	Begrip hebben én begrip tonen. Je luistert werkelijk, vraagt door, helpt de ander zijn eigen probleem op te lossen, zonder zelf oplossingen en advies te geven.	Je bent en voelt je werkelijk geïnteresseerd in het probleem van de ander en je wilt hem helpen zijn probleem op te lossen.

Het spreekt vanzelf dat naarmate het niveau van aandacht toeneemt, ook de kwaliteit van het gesprek stijgt. Een goed gesprek kan eigenlijk alleen plaatsvinden op het niveau van empathie. We kunnen het ook als volgt voorstellen:

