

13

Luisteroefeningen

Fitness voor je oren

Luisteren kun je trainen. Met deze 13 korte oefeningen werk je aan je luisterspieren, zodat je écht aandacht hebt voor de ander – thuis, op je werk of in het contact met klanten.



Workshop
De kunst van het luisteren

1 Wees vier seconden stil voordat je reageert

Is je gesprekspartner uitgesproken? Wacht bewust vier seconden voordat je iets zegt. In die tijd kan de ander nog een aanvulling geven of iets vertellen wat net te binnen schiet.

2 Herhaal regelmatig de woorden van de ander in vragende vorm

Doordat je de woorden van de ander gebruikt, dwing je jezelf om goed te luisteren. Probeer het eens. 'Dus als ik het goed begrijp, dan...'

3 Nodig iemand uit om verder te vertellen

Als iemand een verhaal aan het vertellen is en door iemand onderbroken wordt, wees dan de eerste die vraagt door te gaan met het verhaal.

4 Laat zonder woorden merken dat je luistert

Kun jij zonder woorden laten merken dat je luistert of meeleeft? Probeer het eens. Wat doet dat met jou en je gesprekspartner?

5 Probeer verschillende houdingen tijdens het luisteren

Ga rechtop zitten en luister naar iemands verhaal. Doe dit nu nogmaals, maar in een andere houding: ga lekker onderuit zitten, en luister naar iemands verhaal. Merk je verschil?

6 Controleer of je begrijpt wat er leeft in de ander

Als iemand is uitgesproken, geef je een korte samenvatting van wat je hebt gehoord over wat jij hebt begrepen wat er leeft in de ander. (Wat heb je gehoord aan gevoelens? Wat heb je gehoord aan verlangens?)

7 Laat jouw mening/idee niet doorschemeren

Luister je met de bedoeling om de ander echt te begrijpen of ben je bezig met je eigen idee of mening? Lukt het jou om op geen enkele wijze je mening te laten doorschemeren? Verbaal en non-verbaal? Vraag de ander na het gesprek of het is gelukt.

8 Vermijd het 'ik-ook-effect'

Ben je in gesprek met iemand? Voorkom dat je reageert met een 'O, ik ook...'-zin. Daarmee trek je het gesprek naar je toe. Je kunt het natuurlijk ook wél eens doen en oefenen met een goede bekende. Vraag hoe de ander zich dan voelt en bespreek het effect.

9 Vraag naar wat niet gezegd wordt

Vraag je eens af als je luistert, wat zegt die ander nu eigenlijk? En wat niet? Krijg je echt antwoord op die vragen die je stelt? Nee? Vraag dan door!

10 Vraag door en door

Probeer eens in een gesprek om alleen maar door te vragen. Gebruik hiervoor open vragen die aansluiten bij wat er is gezegd. Vat vervolgens samen. Hoe is dat voor de ander?

11 Vraag hoe je kan helpen

Neem de tijd voor het verhaal van een ander. Probeer eens te vragen naar zijn of haar behoeften. Wat verwacht de ander van jou? En stel eens wat vaker de vraag: hoe kan ik je helpen?

12 Til het gesprek naar een hoger niveau en vraag naar gevoel

Vertelt iemand jou wat? Vraag, zodra de ander is uitgesproken, naar het gevoel van de ander. Bijvoorbeeld: Hoe is dat voor jou? Hoe voelt dat voor jou? Wat deed dat met je?

13 Geef gedachten de vrije loop

Ga eens samen wandelen en stel de ander een vraag. Als het stil is, dan herhaal je de vraag telkens opnieuw. Dat kan nieuwe gedachten en inzichten opleveren!

 **de luisterlijn**
wij geven gehoor
088 0767 000

pegamento
Innovatie in contact

15

Luistertips

Voor écht contact

Goed luisteren begint met aandacht, openheid en oprechte interesse. Met deze 15 tips voer je gesprekken waarin de ander zich echt gehoord voelt.



1 Als je luistert, praat je even niet

Wees je bewust van de neiging om te onderbreken, ongeduldig te zijn of iemands zinnen af te maken.

2 Stem af

Stem af in toon, spreesnelheid en taalgebruik. Dan ontstaat er gelijkwaardigheid en verbinding in een gesprek.

3 Stel open vragen om iemand te begrijpen

Open vragen beginnen met: wie, wat, waar, wanneer, hoe?

4 Laat je eigen mening achterwege

Luister zonder oordeel. Geef je eigen mening en advies alleen als de ander daarom vraagt.

5 Deel zo min mogelijk je eigen ervaringen

Voorkom dat je het verhaal van de ander overneemt door je eigen ervaring te vertellen.

6 Richt je op de emoties die je bespeurt

Wuif iemands mening of gevoelens niet weg.

7 Vat samen

Herhaal wat een ander zegt en benoem eventuele emoties. Vraag of je het goed begrepen hebt. Daarmee laat je zien dat je de ander hoort.

8 Laat stiltes vallen

Hierdoor geef je jezelf en de ander de ruimte om na te denken.

9 Toon empathie

Probeer je te verplaatsen in de leefwereld van de ander; in zijn gedachten, ervaringen en gevoelens.

10 Toon oprecht interesse

Wees oprecht betrokken en nieuwsgierig. Laat je interesse zien in de ander door bijvoorbeeld door te vragen.

11 Vul niet in

Maak geen zinnen af of doe eigen interpretaties van wat je hoort. Je kunt niet in het hoofd van de ander kijken en weet dus nooit wat de ander écht wil zeggen.

12 Geef echt aandacht

Neem echt de tijd voor het gesprek. Laat je niet afleiden door bijvoorbeeld je telefoon of tv.

13 Luister zonder (voor)oordeel

Vooroordelen staan een open gesprek in de weg. Zet je mening daarom even in de koelkast.

14 Luister met je lichaam

Voel de energie van de ander en laat zien dat je luistert. Neem een open houding aan, maak oogcontact, knik en zeg 'mhm'.

15 Luister ook met je ogen

Let op de lichaamstaal van de ander, reacties en signalen.