

Handout Luisteren



Rechtdoorzee communiceren doe je op zo'n manier dat je recht doet aan jezelf én aan de ander. Daarbij is luisteren dus essentieel. Luisteren is voor ons: proberen te zien wat de ander ziet. Dat vraagt om een open houding, aandacht en oprechte interesse. Luisteren is dus niet iets dat je er 'even bij doet' of hetzelfde als wachten tot de ander klaar is met praten, maar luisteren is de ander echt willen begrijpen.

Oefening

Als jij met je collega's wilt stilstaan bij hoe jullie luisteren, dan is dit een leuke oefening.

Doel Meer aandacht voor luisteren

Groepsgrootte	Minuten	Nodig
3 - onbepakt	10-15 minuten	<ul style="list-style-type: none">Ruimte om in twee- en viertallen te pratenEen timer (bijvoorbeeld op je telefoon)

Zo begin je

Schrijf de volgende **slechte luistergewoonten** op een flipover:

- 1 Elkaar onderbreken
- 2 Elkaar niet aankijken
- 3 De ander opjagen/het gevoel geven dat jouw tijd wordt verspild
- 4 Aandacht geven aan andere zaken dan het gesprek
- 5 Zinnen voor een ander afmaken
- 6 Niet reageren op vragen
- 7 'Ja maar' zeggen als de spreker nog niet klaar is
- 8 Eigen associaties maken zonder in te gaan op wat er wordt gezegd ('communicaping')
- 9 Vergeten wat eerder in het gesprek aan de orde kwam
- 10 Inspringen op alle details

De gespreksleider noemt ze kort en vraagt de anderen naar herkenning. Neem hier circa 5 minuten de tijd voor.

Tip: wil je meer weten over luisteren?

Luister dan ook naar [onze podcast met beroepsluisteraar Corine Jansen](#).

Of test jezelf op www.luistertest.com. Hier ontdek je:

- wat voor type luisteraar jij bent
- hoe goed jij je kunt inleven in degene naar wie je luistert
- hoe goed er wordt geluisterd in jouw team
- hoe goed jouw organisatie luistert naar medewerkers en klanten

Let op: de instructie voor de gespreksleider vind je op pagina 2

Aan de slag

Maak drietallen, en verdeel de volgende rollen:

- luisteraar
- verteller
- observator

*Luisteren is voor ons:
proberen te zien wat
de ander ziet*

Voor de gespreksleider

Geef de volgende opdracht:

→ aan de verteller(s):

Vertel eens over een leuk voorval dat je onlangs meemaakte op je werk.

→ aan de luisteraar(s):

Luister niet-actief en zonder gerichte aandacht. Laat expres veel slechte luistergewoonten zien. Het is geen enkel probleem dat de verteller dit weet.

→ aan de observator(en):

Let goed op wat er gebeurt in het gesprek en op de reacties van de verteller: verbaal en non-verbaal.

Bewaak de tijd en stopt het gesprek na drie minuten. Vraag de drietallen nu om hetzelfde te doen. Alleen de opdracht van de luisteraar verandert. Aan hem wordt nu gevraagd: luister actief en met aandacht, toon interesse. Na drie minuten stop je het gesprek weer.

Vraag de observatoren wat zij hebben waargenomen:

→ Wat gebeurde er in het eerste gesprek bij de verteller? Verbaal? Non-verbaal?

→ En in het tweede?

→ Wat was het effect op de onderlinge relatie?

→ En wat was het effect op de inhoud? In welk gesprek werd meer inhoud besproken?

Vraag de anderen:

- Hoe hebben de vertellers dit ervaren?
- En de luisteraars?
- Welke conclusie verbinden jullie hieraan?
- Wat zouden jullie - na deze ervaring - in de praktijk anders willen doen?