

Luisteren en samenvatten

Goede communicatie, het voeren van een goed gesprek valt of staat met luisteren. Vaak denk je: 'Dat doe ik van nature'. Maar schijn bedriegt: luisteren is meer dan horen. Vaak luister je maar 'half': je hoort wel, maar luistert niet echt.

Je luistert pas goed als je actief luistert en checkt of je het juist gehoord hebt. Dat doe je met een korte samenvatting van wat je hoort in je eigen woorden. Hierbij kun je de volgende zinnen gebruiken: 'Klopt het dat...?' of 'Als ik het goed begrijp vindt u ...?' Vervolgens zet je het gesprek voort door een nieuwe vraag te stellen.

Kortom, bij de gespreksvoering gebruik je LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen. Door LSD-gebruik begrijp je beter wat de ander denkt, vindt of voelt. Het draait in eerste instantie om aandachtig en actief luisteren. Dat lukt het beste als je je verplaatst in de ander, zelf niets zegt en anderen laat uitspreken en door te laten merken dat je luistert (bijvoorbeeld door hummen en knikken).

Werkvormen

- Verhalen vertellen
- Vier seconden stilte

Kijk voor meer informatie op www.vilans.nl/communiceren

- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Helemaal erbij zijn' (pagina 8).
- *Sandra en Siona gaan voor een goed gesprek*: 'Neem ANNA mee' (pagina 10).
- Communicatiewerkblad *Het oefenen van een goed gesprek*.
- Communicatiewerkblad *Vragen stellen en doorvragen*.

Suggesties

- Maak bij de oefeningen gebruik van de bijlage *Kenmerken van actief en niet actief luisteren* en de bijlage *Samenvatten*.
- Oefen tijdens een gesprek eens in 'zwijgen'. Door te zwijgen nodig je de ander als het ware uit om het gesprek te vervolgen. De ander kan ook zijn gedachten beter op een rijtje zetten en nadenken over wat en hoe hij iets wil gaan zeggen. Stiltes brengen rust in het gesprek.
- Je luistert nog actiever als je non-verbaal en verbaal laat blijken dat je aandacht voor de ander hebt. Dat kun je doen door oogcontact te hebben, door af en toe met je hoofd te knikken en door tussenvoegsels te gebruiken als 'ja ja', 'precies', 'aha', 'juist', 'hm hm'.

Overpeinzingen



- Luisteren is meer dan wachten tot iemand is uitgepraat.
- Luisteren is kijken met je oren en voelen met je ogen.
- Luister goed naar wat er wordt gezegd; luister beter naar wat er niet wordt gezegd.
- Je eigen oordeel en opvattingen staan het maken van een goede samenvatting in de weg.

Werkvorm Verhalen vertellen

Bron: Patrick Muller

Deze werkvorm bestaat uit twee fases:

Fase 1

Maak twee groepen (A en B) en stuur groep B de gang op. Instrueer eerst de A's als volgt: de B's vertellen jullie dadelijk een verhaal over iets waar ze enthousiast over zijn. In eerste instantie luister je aandachtig, maar na ongeveer 30 seconden verbreek je het contact door weg te kijken, niet meer te luisteren, etc. Dat kan best moeilijk en onnatuurlijk voor je zijn, maar doe het toch. En doe het subtiel!

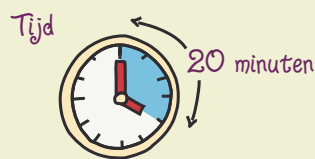
Dan instrueer je de B's: ieder van jullie gaat dadelijk aan een A een verhaal vertellen over iets waar je enthousiast over bent; een vakantie, een fijne gebeurtenis of wat dan ook. De B's nemen plaats tegenover een A en beginnen. Na 2 à 3 minuten stoppen en kort nabespreken in tweetallen.

Fase 2

Groep A gaat de gang op. Instrueer eerst de B's als volgt: ik ga de anderen vragen om je dadelijk een verhaal te vertellen over iets waar ze enthousiast over zijn. In eerste instantie luister je aandachtig, maar na ongeveer 30 seconden neem je het gesprek over, bijvoorbeeld door te zeggen 'Oh, daar is mijn neef ook geweest!' En vervolgens vertel je daar uitgebreid over.

Instructie groep A: ieder van jullie vertelt dadelijk aan een B een verhaal over iets waar je enthousiast over bent; een vakantie, een fijne gebeurtenis of wat dan ook. De A's nemen plaats tegenover een B en beginnen. Na 2 à 3 minuten stoppen en kort nabespreken in tweetallen.

Vorbereiding
Geen



Stap 1 • Formuleer een vraag

De deelnemers ontdekken in verschillende rollen – als luisteraar en als verteller – hoe het is als iemand niet naar je luistert, het contact verbreekt of het verhaal van je 'steelt' en de aandacht ineens helemaal op zichzelf vestigt. Hoe ervaar je dat, wat roept het op? En hoe vind je het om bewust het contact te verbreken?

Stap 2 • Bespreken

Na iedere fase is er al kort nabesproken in tweetallen. Na fase 2 is het goed om ook gezamenlijk nog stil te staan bij de oefening. Wat wil je graag delen met je collega's? Roept de oefening misschien ook herkenning op? Hoe ben je zelf in het contact met anderen?

Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Het belang van echt luisteren ervaren.

Stap 4 • Wat ga je doen?

Sta tijdens gesprekken met collega's, cliënten en familie eens bewust stil bij hoe je luistert. Is je aandacht bij de ander? Luister je actief?

Werkvorm Vier seconden stilte

Je oefent in tweetallen. A en B voeren gedurende 5 minuten een discussie over een heet hangijzer, bijvoorbeeld 'Mag een 14-jarig meisje in haar eentje rond de wereld zeilen'? Er is één regel: je mag pas reageren als de ander helemaal is uitgesproken en jij daarna vier seconden stilte in acht hebt genomen. Na die stilte vat je eerst heel bondig samen wat de ander heeft verteld/beweerd, voordat je met je eigen argumenten komt.

Vorbereiding
Geen



Stap 1 • Ontdekken

Hoe vind je het om heel bewust de ander helemaal uit te laten praten? Ben je dat gewend, is dat een natuurlijke houding van je?

Stap 2 • Bespreken

Wat merk je? Hoe ervaar je de rust, het uitpraten, het niet mogen onderbreken, die vier seconden stilte? Wat is het effect op de discussie? Bespreek dit in de groep.

Stap 3 • Wat wil je bereiken?

Leren om elkaar uit te laten spreken, aandachtig te luisteren en te reageren op wat de ander zegt.

Stap 4 • Wat ga je doen?

Gebruik deze oefening zo af en toe eens in je dagelijkse contacten.

Bijlage Kenmerken van actief en niet-actief luisteren

Actief	Niet actief
Non-verbaal gedrag	
Positieve, open lichaamshouding; vermijd afleidend gedrag	Verveeld kijken; ongeïnteresseerde houding; waardeoordelen geven; geen oogcontact.
Vragen stellen	
Vragen stellen zonder er een quiz van te maken.	Niet doorvragen of dieper in gaan op de informatie.
Samenvatten	
In eigen woorden herhalen wat de ander zegt.	Niet controleren of je de ander goed begrepen hebt.
Aandacht	
Zwijgen en de discussie gericht houden op de ander.	Aandacht bij jezelf leggen en praten over je eigen situatie.
Acceptatie	
Gevoelens en ideeën van de ander accepteren. Meer informatie verkrijgen voordat je met aanbevelingen komt.	De gevoelens en ideeën van de ander afwijzen. Zelf suggesties aandragen.
Empathie	
Probeer jezelf in de positie van de ander te verplaatsen.	Je niet kunnen of willen verplaatsen in de positie van de ander.
Advies	
De ander om suggesties vragen en zelf alternatieven bieden.	Zelf 'de beste' oplossing aandragen en daarmee de keus van de ander beperken.

Bijlage Samenvatten

- Een samenvatting begint meestal met de woorden 'Als ik je goed begrijp, dan ...?' 'U heeft het gevoel, dat ...?' of 'Jij bent van mening dat ...?'
- Een samenvatting is:
 - 1 *Kort*: je geeft alleen relevante informatie weer.
 - 2 *Specifiek*: je geeft de kern van het verhaal van de ander weer.
 - 3 *In eigen woorden*: je praat dus de ander niet letterlijk na ('papegaaien').
 - 4 *Vragend*: je stem gaat aan het eind iets omhoog, alsof je wilt vragen 'Ben je het met mijn samenvatting eens?'
- Je gebruikt een samenvatting als toets of je de ander begrijpt. De reactie van die ander levert het bewijs: 'Ja, dat is precies wat ik bedoel' of 'Nee, zo bedoel ik het niet'. Een rake samenvatting is een beloning voor de ander. Het is prettig als iemand jouw mening goed kan weergeven.
- Je kunt een samenvatting geven op inhoudelijk niveau of gevoelsniveau:
 - Een samenvatting op inhoudelijk niveau is een vrij letterlijke weergave van wat de ander zegt. *'Je komt vandaag niet werken.'*
 - Bij een samenvatting op gevoelsniveau koppel je terug hoe de ander zich voelt. Je let dan vooral op de non-verbale uitingen bij wat de ander zegt. *'Je vindt het vervelend dat je vandaag niet kunt werken.'*