



Dit is het derde blog over luisteren na [Hoe kan je goed luisteren?](#) en [Het krachtveld van luisteren](#). Het gaat over de praktische kant van luisteren en geeft tips voor een luistergesprek over de voorbereiding, het gesprek zelf en de afronding.

Vorbereiding

Voldoende energie

Zorg dat je uitgerust bent als je een belangrijk gesprek hebt. Als je moe bent is de kans groter dat je in de emotie schiet. Vermijd dus gesprekken aan het einde van de werkdag.

Intentie en energie

Kies een positieve en bevestigende intentie voor een gesprek. Energetisch gezien stuurt je intentie namelijk zowel je gedachten als de energie die je naar de ander uitstraalt. Jij merkt dat bij jezelf en de ander voelt dat bij jou.

Maak tijd

Zorg ervoor dat je tijd hebt voor een luistergesprek. Als je haast hebt kan je niet goed luisteren. Kies een passend tijdstip. Aan het einde van een werkdag zal je eerder moe zijn en dat helpt niet bij luisteren.

Begin met een leeg hoofd

Als je de mogelijkheid hebt neem dan tijd voor jezelf om je hoofd leeg te maken. Ga naar buiten om te wandelen of doe even niets.

Geen afleiding

Zorg voor een rustige plek waar jullie niet worden afgeleid. Regel dat je niet door anderen gestoord kunt worden (Niet storen op de deur, telefoon op stand-by).

Opstelling

Veel mensen gaan als vanzelf tegenover elkaar zitten bij een gesprek. Dat is echter een confronterende setting: je zit recht tegenover elkaar en dit leidt tot veel oogcontact. Voor een luistergesprek is het niet nodig om de ander veel in de ogen te kijken. Zet liever stoelen op 120 graden van elkaar. Dan kan je ervoor kiezen elkaar aan te kijken of langs elkaar heen te kijken en dat af te wisselen naar behoefte.

Als je telefoneert hoef je elkaar niet aan te kijken, en kan je ervoor kiezen om je ogen te sluiten. Dan kan je je helemaal concentreren op het gesprek.

Ga eens naar buiten. Je kunt gaan wandelen of naast elkaar op een bankje gaan zitten. Je kijkt elkaar dan niet aan en mensen zijn geneigd om dan meer met elkaar te delen. Samen wat doen levert weer een ander gesprek op: praat eens met elkaar terwijl je samen in de tuin werkt of een auto wast.

Eerst aandacht bij jezelf

Zorg dat je contact hebt met jezelf. Geef aandacht hoe het met je gaat op het moment. Check je lichaamstaal: hoe sta of zit je erbij, hoe klinkt je stem? Let op je emoties of gevoelens: wat voel je nu? Merk je gedachten op van het moment: wat gaat er door je hoofd?

Je hoeft niets te veranderen aan hoe je je voelt. Het gaat erom dat je er aandacht aan geeft. Pas als je aandacht hebt voor jezelf, kan je aandacht geven aan de ander.

Luisterdeal

Als een vriendin je komt vertellen dat haar relatie is stukgelopen dan is er sprake van een eenrichtingsgesprek. Het gesprek staat op zichzelf en jij luistert. Meestal is dit niet het geval en is luisteren onderdeel van een groter gesprek. Denk aan een 'bila' (1 op 1 gesprek) met een collega, een bemiddelingsgesprek, een verkoopgesprek of een vergadering van een projectteam.

Nadat je eerst hebt geluisterd naar de ander kom je zelf aan het woord. Er is onbewust een luisterdeal. Als je je dat realiseert is het gemakkelijker om eerst je mond te houden. Bij mensen die meer zenden dan ontvangen kan je bewust een deal maken aan het begin van een gesprek door te benoemen: ik luister eerst naar jou, luister jij dan straks naar mij?

Neutrale taal

Let erop dat je neutrale taal gebruikt, een die vrij is van oordeel en mening. Zo breng je minder beladen energie over naar de ander. Vergelijk "Was je weer te laat?" met "Was je te laat?", of "Dennis loopt altijd zo te roepoeteren" met "Dennis heeft graag de aandacht voor wat hij belangrijk vindt".

Aandacht bij de ander: de *bubble*.

Sluit je af voor de rest van de wereld, voel dat je contact hebt met jezelf en richt je aandacht dan op de ander. Als je dit doet en je zit met een ander in gesprek dan kan je een *bubble* ervaren. Het is niet of de wereld even ophoudt en jullie gaan helemaal op in het gesprek. Dit is de ander werkelijk ontmoeten. Het is lastig te beschrijven, maar als je het meemaakt weet je precies wat ik bedoel. De *bubble* merk je meestal pas op na het gesprek. "Hee, we waren helemaal opgegaan in het gesprek"

Het gesprek zelf

Actief Luisteren

Je bent nu helemaal klaar om te luisteren in een gesprek. Maar alleen daarmee redt je het niet. Je zult ook moeten reageren op wat de spreker zegt, anders komt het gesprek niet van de grond. Dit heet actief luisteren en het bestaat uit Luisteren, Samenvatten en Doorvragen (LSD). Denk daarbij aan het volgende:

Luisteren

- Laat op rustige wijze merken dat je luistert naar wat de ander vertelt, en nodig uit om verder te spreken door 1) te 'hummert', te knikken en gebaren te maken en 2) Met mini-tekst te reageren, zoals "O", "Vertel", "Ja", "Ga verder", "Dus", "En toen".
- Wees niet bang om stiltes te laten vallen. Je geeft dan de ander en jezelf de gelegenheid om rustig na te denken en misschien nog wat te zeggen of te vragen.
- Zet jezelf in de Jij-Positie, met als insteek: 'Wat bedoel je precies?'. Je wilt begrijpen wat de ander zegt, denkt of voelt.

Samenvatten

- Je kunt in eigen woorden een samenvatting geven van wat je gehoord hebt, of de kern benoemen van wat de ander zei. Daarmee laat je blijken dat je de ander gehoord hebt.
- Let op de grote lijn of het thema in het verhaal. Geef kort terug wat je hebt gehoord. ("Ik hoor je zeggen dat ...").
- Check of wat jij eruit haalt klopt: "Heb ik je zo goed begrepen?"

Doorvragen

- Stel korte vragen om het verhaal en het gezichtspunt van de ander duidelijk en compleet te krijgen.
- Nodig de ander uit om verder te vertellen met doorvragen. "Hoe bedoel je?", "Kan je je daar nog wat meer over zeggen?".
- Stel vragen over wat de ander vindt of zegt, of over hoe de ander denkt of voelt.
- Vraag de spreker om voorbeelden te geven om te verduidelijken.
- Stel vragen die voortbouwen op wat de ander zegt. Blijf dus in het spoor van de spreker. Voorbeeld: iemand zegt: "Ik vind de taakverdeling in het project waardeloos". In het spoor vragen zijn: "Kan je daar wat meer over vertellen?", "Hoe ziet de taakverdeling er dan uit?" (Focus op de inhoud), of "Wat vind je er waardeloos aan?" (Focus op het gevoel).

- Probeer het gevoel van de ander te benoemen, als dat passend is. Geef terug welke gevoelens je vermoed in het verhaal of de beleving van de ander. Vertrouw hier op je eigen gevoel; het hoeft niet perfect te zijn. "Als ik het zo hoor dan ben je teleurgesteld over het resultaat.", "Volgens mij ben je daar boos over.", "Dit klinkt alsof je er geen zin in hebt". Het benoemen van gevoel kan erg verbindend werken.

Afronding van het gesprek

Gun jezelf even de tijd om hetgeen gezegd is te laten inzinken. Je kunt checken of je een volledig beeld hebt, of het verhaal helder is, of je er wat mee kunt. Als je het gevoel krijgt dat alles ongeveer gezegd is kan je dit checken. "Heb je kunnen zeggen wat je wilde?" of "Is er nog iets wat je wilt zeggen?"

Als het zo is dan kan je afronden. Benoem dat jullie gesprek gaat eindigen.

Je kunt je gevoel benoemen over hoe je het gesprek hebt ervaren. Daarmee nodig je de ander uit om dat ook te doen.

Indien actie nodig is: vraag de ander hoe het gewenste vervolg er uit ziet. Geef de ander de tijd om met een voorstel te komen.

Sluit af door de ander te bedanken en ga uit de verbinding.

Tot slot

In deze artikelen heb ik geschreven over luisteren. Ik heb je meegenomen in de gevoelslaag van het luisteren en in de meer cognitieve aspecten. Luisteren heeft me al veel mooie gesprekken opgeleverd. Ik blijf leren hierin. Soms neemt mijn enthousiasme om te spreken het over en soms stoor ik me bijvoorbeeld aan iemand en dan verdwijnt de openheid naar de achtergrond.

Ik denk dat de intentie om te luisteren het belangrijkste is. Heb geduld, wees aardig voor jezelf en oefen.

Het echte werk: doen

Met het lezen van deze blogs over luisteren ben je er niet: je zult moeten oefenen in de praktijk. Wil je het echt leren dan is training nodig: oefenen, fouten maken, feedback krijgen, meekijken hoe anderen het doen. Van elke professional die met mensen werkt verwacht je dat die actief kan luisteren.

Als je interesse hebt, neem gerust [contact](#) op om je wensen te bespreken voor training of coaching.