

1 SITUATIE

Wanneer u naar een lied luistert, luistert u dan naar de tekst of naar de muziek? Stelt u zich voor dat u zojuist bij een enerverende vergadering vandaan komt, u stapt in de auto en zet de radio aan, hoort u de muziek dan bewust of zal het eerder achtergrondmuziek zijn? En uw favoriete lied, weet u daar de tekst van?

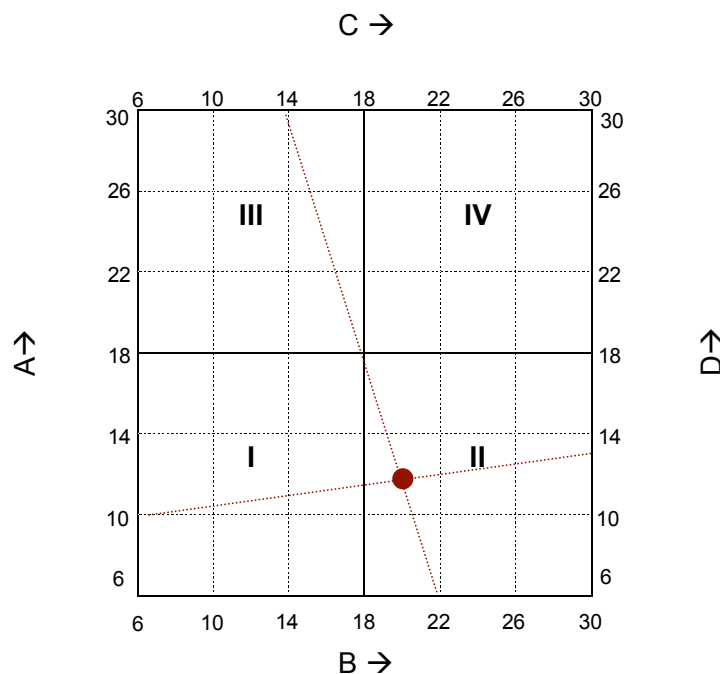
U bent niet altijd op dezelfde wijze aan het luisteren. Wat u daadwerkelijk hoort is afhankelijk van de context of van uw wens om gericht te luisteren. Goed luisteren en meer zaken tegelijk waarnemen vraagt om een actieve, geconcentreerde en gerichte benadering. Echt luisteren betekent dat u niet alleen globaal hoort wat de ander zegt, maar er ook met uw volle aandacht bij bent. Kunt u bijvoorbeeld goed luisteren en denken tegelijkertijd? Studie leert ons dat luisteren en op hetzelfde moment denken aan iets anders de belangrijkste oorzaak is van niet goed luisteren. Hoe goed luistert u eigenlijk?

2 TEST

Onderstaand treft u 24 stellingen aan. Geef uzelf voor elke stelling een cijfer tussen de 1 en 5, waarbij het cijfer 1 gelijk is aan 'volkomen oneens' en het cijfer 5 aan 'volkomen eens'. Het door u toegekende cijfer noteert u vervolgens in het grijze vak achter de stelling.

- Als ik luister denk ik niet aan andere zaken
- Ik laat mensen uitpraten
- Ik plaats wat ik hoor in een duidelijk kader
- Als ik luister, stel ik vragen
- Ik let op non-verbale signalen
- Ik weet van tevoren wat ik graag wil horen
- Ik reserveer voldoende tijd voor het gesprek
- Ik vraag door wanneer mij iets niet duidelijk is
- Ik zorg voor een rustige omgeving voor het gesprek
- Ik vat ieders uiteenzetting samen
- Ik stel vragen die een bepaalde richting in leiden
- Ik ben op zoek naar de achterliggende boodschap

Voorbeeld: A (10), B(22), C(14) en D(13). De kruising van de lijnen staat in vak II.



Uw rondje staat in vak I? U bent een matig luisteraar. U hebt veel moeite om geconcentreerd te luisteren naar anderen. Bovendien hebt u er ook niet van tevoren over nagedacht. Door u te interesseren in wat anderen u te vertellen hebben, zou u al een heel eind verder kunnen komen. Wellicht vertellen ze u wat nieuws. Leest u vooral alle onderstaande tips.

Staat uw rondje in vak II? Dan bent u een redelijk luisteraar die zich niet zozeer voorbereid op een gesprek maar wel aandachtig kan luisteren. Uw eigen mening toetst u aan hetgeen de ander vertelt. Ook probeert u uit een gesprek te halen wat voor u interessant is. Bovendien let u goed op non-verbale signalen. U zult zich echter moeten realiseren op welke wijze u zichzelf presenteert. Hoe blijft u controle houden op de momenten dat u aan het luisteren? Doe uw voordeel met de tips over 'Actief luisteren' en de tips over 'Pro actief luisteren'.

Staat u in vak III? Dan bent u een redelijk luisteraar die zich vooral goed heeft voorbereid en de touwtjes in handen houdt. Wanneer u merkt dat de verhaallijn van de ander afwijkt van wat u wilt weten, zult het niet laten om in te grijpen. U zorgt voor goede omstandigheden en let op omgevingsfactoren. Echter u zou u meer moeten inleven in het verhaal van de ander en zowel inhoudelijk als gevoelsmatig proberen goed te volgen wat de ander nu werkelijk bedoelt. Misschien zegt uw gesprekspartner wel het een en bedoelt hij het ander. Lees daarvoor goed de tips over 'Gericht luisteren' en de tips over 'Sensitief luisteren'.

Staat u in vak IV? Dan bent u een goed luisteraar. U past alle dimensies van luisteren goed toe en geeft de ander daarmee ook het gevoel dat hij of zij werkelijk gehoord wordt. Blijft u zichzelf vooral ontwikkelen en bekijk de nuances van uw score. Wellicht kunnen de onderstaande tips of de literatuurverwijzingen u verder helpen bij uw specifieke ontwikkeling.

4 ADVIES

Tips over 'Actief luisteren'

Om echt actief te luisteren zult u zich er bewust van moeten zijn dat u ook echt geïnteresseerd moet zijn in de boodschap van uw gesprekspartner(s). Wanneer u dat niet bent, doet u er goed aan dat aan te geven en bijvoorbeeld het gesprek beëindigen of een ander onderwerp aansnijden.

Een actief luisteraar is in staat om op de juiste momenten samen te vatten en vervolgens door te vragen op het onderwerp om uiteindelijk weer te luisteren naar het vervolg. Op deze wijze hebt u als luisteraar controle op het gesprek zonder de inhoud te beïnvloeden.

Tips over 'Gericht luisteren'

Om daadwerkelijk gericht te luisteren zult u zich voor een gesprek moeten afvragen wat u nu eigenlijk wilt horen en op welke wijze u invloed hebt om de informatie te achterhalen die wellicht aansluit bij uw visie of die u nog miste. Luister daarom scherp en let op woorden die voor u aanleiding geven om door te vragen. Wellicht kunt u er een aantekening van maken, om zo de spreker niet gelijk te onderbreken, maar er later op terug kunnen komen.

Tips over 'Sensitief luisteren'

55% van alle communicatie gebeurt non-verbaal (slechts 7% van de communicatie-overdracht is gebaseerd op woorden, 38% via zaken als stem en intonatie.) Let daar dan ook op. Probeer onder het luisteren scherp de gebaren en houding van de spreker in de gaten te houden. Oefen voor uzelf het benoemen van verschillende non-verbale gedragingen, zodat u deze kennis paraat hebt. Onder al dat non-verbale gedrag gaan er ook nog gevoelens schuil. Probeer deze gevoelens te doorgronden en wellicht kunt u zelfs deze gevoelens benoemen en zo het gesprek op een ander niveau tillen. Let ook op uw eigen gevoel, wat zeggen uw interne metertjes u?

Tips over 'Pro-actief luisteren'

Zorg voordat u een gesprek ingaat voor optimale omstandigheden. Dit betekent dat u niet alleen moet letten opdat de omgeving rustig is en dat u niet gestoord wordt, maar reserveer ook voldoende tijd. Bereid u ook inhoudelijk voor op het gesprek, zorg dat u niet te veel over andere zaken aan het nadenken bent. Tegelijkertijd moet u zich bewust zijn van uw eigen rol als luisteraar, neemt u niet de spreektijd van uw gesprekspartner in, bent u wel alleen met uw gesprekspartner bezig of bent u op hetzelfde moment iets anders aan het doen? Zorg dat u hem met respect behandelt en laat dat ook blijken. Zo bent van het begin tot het eind gericht op het bereiken van resultaat en dientengevolge ook effectief aan het luisteren.

5 VERWIJZINGEN

Boeken

De organisatie als netwerk, M. Brenters, Samsom, 1999

Marlies Brenters maakt duidelijk op welke wijze (interpersoonlijke) communicatie kan bijdragen aan het managen van een moderne organisatie. Communicatievaardigheden zijn volgens haar een voorwaarde om als manager te slagen.

De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie, P. Watzlawick, Bohn Stafleu Van Loghum, 2001

Een klassieker op het gebied van de effecten van intermenselijke communicatie op gedrag. Een aanrader voor eenieder die zich verder wil verdiepen in de relatie tussen communicatie, gedrag en de ervaring van de werkelijkheid.

Websites

<http://www.lichaamstaal.nl>

Een luchtige site met uitleg over de achtergrond van alle vormen van lichaamstaal en met een groot aantal tips en tests. Van vergadertechnieken tot en met neuro-linguïstisch programmeren en van luisteren tot en met flirten.