

COMMUNICATIETOOLS Luisteren, samenvatten en doorvragen

Luisteren

Luisteren lijkt zo eenvoudig. Toch is het vele malen moeilijker dan het zo op het eerste gezicht lijkt. Goed luisteren betekent dat je je probeert in te leven in de belevingswereld van de ander. Alleen dan kun je de boodschap verstaan zoals de ander die bedoelt.

Een probleem hierbij is dat je eigen belevingswereld ook steeds een rol speelt, waardoor je geneigd bent de boodschap te interpreteren vanuit je eigen wereld. Luisteren is de meest toegepaste vaardigheid in ons dagelijks leven. Van de tijd die we wakker zijn:

- luisteren we 45%
- praten we 30%
- lezen we ongeveer 16%
- schrijven we ongeveer 9% .

Enkele kenmerken van een goede luisteraar

- Kijkt de ander aan
- Stelt (open) vragen ter verduidelijking
- Toont belangstelling door naar gevoelens te vragen
- Herhaalt sommige dingen om te checken of het goed begrepen is
- Reageert met knikjes, glimlach of gezichtsuitdrukking
- Let voortdurend op

Enkele kenmerken van een slechte luisteraar

- Valt steeds in de rede
- Trekt overhaaste conclusies
- Maakt zinnen af voor de ander
- Laat ogen doelloos rond dwalen
- Reageert niet
- Zit nerveus met pen of paperclip te spelen

Tips voor luisteren

- Laat zien dat je luistert (oogcontact, knikken, hummen, etc.).
- Val de ander niet in de rede.
- Laat zien dat je belangstelling hebt door naar ideeën en gevoelens te vragen.
- Blijf bij het onderwerp.
- Bedenk niet wat je gaat antwoorden als de ander nog aan het woord is.

Belemmeringen voor effectief luisteren

- Zich laten afleiden: af dwalen van gedachten naar zijsporen
- Zich niet openstellen: steeds tegenargumenten zoeken
- Concurrentie: een eigen, belangrijker verhaal vertellen
- Filteren: alleen die boodschappen horen die in uw eigen referentiekader passen
- Interpreteren: verkeerd beeld van bedoelingen .

Samenvatten

Het regelmatig samenvatten van wat de ander zegt, helpt om goed met elkaar in gesprek te blijven.

- Maak duidelijk dat je gaat samenvatten, bijvoorbeeld doorte zeggen: Dus, samengevat... of 'Wat ik tot nu toe heb begrepen, is...'. Vat beknopt, maar wel volledig samen.
- Gebruik je eigen woorden.
- Verwerk zowel de inhoud als het gevoel in je samenvatting. Het gevoel is immers ook belangrijke informatie.
- Voorkom dat je beoordeelt of waardeert. Voeg niet je eigen mening toe. Doe je dat wel, dan ben



je niet meer aan het samenvatten.

- Check of je samenvatting klopt. Bijvoorbeeld door te vragen 'Heb ik dat zo goed begrepen?'.

Communicatie toolbox • Luisteren, samenvatten en doorvragen

Doorvragen

Er zijn verschillende soorten vragen, namelijk gesloten vragen, open vragen en doorvragen.

Doorvragen houdt in dat je doorgaat op wat zojuist is besproken. Je diept het onderwerp verder uit omdat je het nog niet goed hebt begrepen of omdat je er meer van wilt weten.

- Hoe bedoel je verschil van mening?
- Hoe komt het dat het zo snel gelukt is?
- Waarom geloof je dat?
- Kun je daar wat meer over vertellen?

Soort vraag, voorbeeld en kenmerk

Soort vraag	Voorbeeld	Kenmerk
1. Gerichtte vraag	Hoe laat is het? Hoe groot is het verloop?	Korte duidelijke vraag naar feitelijke gegevens
2. Keuzevraag	Ben je ongehuwd, gehuwd of gescheiden? Ben je voor of tegen?	Vraag waarin de mogelijke antwoorden al zijn gegeven
3. Open vraag	Wat doe je in zo'n geval? Hoe is de sfeer op de afdeling?	Vraag naar wat iemand ergens van weet of vindt, waarbij het antwoord geheel open is
4. Vraag ter verduidelijking (doorvragen)	Kun je dat toelichten? Kun je een voorbeeld geven?	Vraag naar verduidelijking van iets dat de ander ter sprake heeft gebracht
5. Suggestieve vraag	Je bent het toch met me eens dat...? Je zult zeker wel denken dat...? Dat vind je toch ook?	Vraag waarin het antwoord wordt opgedrongen vanuit een veronderstelling
6. Retorische vraag	Zijn we niet allemaal trots op dit bedrijf?	Een bewering in vraagvorm: antwoord wordt niet verwacht
7. Reflecterende vraag (samenvattend)	Je bent er niet zo gerust op? Je vindt dat het zo goed gaat? Je bent het daarmee eens?	Vraag waarin een indruk wordt samengevat, om te toetsen of het goed begrepen is



Communicatie toolbox • Luisteren, samenvatten en doorvragen