Oefening 6: Luisteren

Een gesprek is een tweerichtingsproces en het is noodzakelijk dat de gesprekspartners bekwame luisteraars zijn.

Luisteren komt in een groot aantal verschillende situaties voor en kan specifieke doelen dienen. Het is handig om onderscheid te maken tussen de verschillende soorten van luisteren, zodat we ons bewust kunnen zijn van de vragen die ze bij de luisteraars oproepen.

De vaardigheid van actief luisteren

Actief luisteren is het vermogen om te luisteren en eigen te maken wat er wordt gezegd; in wezen luisteren én begrijpen. Je kunt je hele zelf gebruiken om de boodschap over te brengen. Als een actieve luisteraar die betrokken is bij de discussie, interesse toont, vertrouwen wint en respect heeft. Dit kan worden bereikt door verbale en non-verbale communicatie te gebruiken.

Non-verbale communicatie heeft meer impact dan alleen woorden, dus gelaatsuitdrukking, oogcontact, non-verbale aanwijzingen (bijv. Hoofdknikken) en lichaamshouding (enigszins leunend naar de mentee, interesse tonen) zal bijdragen aan het bouwen van professionele relatie en de discussies verbeteren.

Je omgeving kan ook worden gebruikt om een klimaat te scheppen dat geschikt is om een gesprek te voeren. Het beste is een rustige, aangename en ontspannen omgeving zonder fysieke barrières (bijvoorbeeld een bureau tussen coach en coachee).

In actief luisteren kunnen we ons concentreren op twee belangrijke aspecten die worden gebruikt bij het coachen van deze zijn:

Gericht zijn: de coachee gericht houden op een specifiek discussieonderwerp, het gesprek beperken tot één gebied. Dit is moeilijk omdat coachees in de vroege stadia van coaching veel vragen hebben en van de ene naar de andere kant gaan zonder verbanden of een gestructureerde aanpak te hebben.

**Verbal-prompts gebruiken:**

Met behulp van geluiden of sleutelwoorden om de mentee aan te moedigen om meer te praten, een punt te verduidelijken of een idee uit te breiden, bijvoorbeeld:

• Benadrukken zoals: 'Ik zie” en “Ga door” 'en door geluiden als “Uh-huh” en “Jaaa” te gebruiken.

• Herhaling van sleutelwoorden in een discussie, b.v. Als de coachee zegt: 'Ik maak me er echt zorgen over ... Kan de coach dit verder uitdiepen en laten zien dat deze geïnteresseerd is en zich concentreert op de zorgen van de coachee.

Er zijn natuurlijk belemmeringen voor actief luisteren waar coaches zich bewust van moeten zijn. Bewustzijn van deze belemmeringen zal de coach in staat stellen om de coachee aan te moedigen, te ondersteunen, te tonen en te interesseren.

Bij luisteren kan onder meer van invloed zijn:

**Afstemmen** - gemiddeld denken we ongeveer vier keer sneller dan we spreken, wat ertoe leidt dat luisteraars afdwalen; de ruimte gebruiken om met hun eigen gedachten of zorgen bezig te zijn in plaats van op de spreker te blijven afstemmen.

**De glazige blik** – er zijn momenten dat een luisteraar, om wat voor reden dan ook, is geconcentreerd op de spreker zelf en niet zozeer op wat deze zegt. Waardoor de luisteraar die ‘glazige blik’ krijgt die velen wel herkennen.

**Coachee gerichte onderwerpen:** De besproken onderwerpen zelf zijn vaak minder belangrijk dan de persoonlijke ontwikkeling van de mentee zelf. We moeten ons als dan ook altijd op die ontwikkeling blijven richten.

**Verhit raken -** bepaalde uitdrukkingen, woorden en standpunten kunnen coaches het gevoel geven dat ze hun mening moeten geven/ opdringen, met als gevolg dat de mentee geïrriteerd raakt, **van streek raakt en afhaakt**. Het is prima om je eigen mening te geven maar blijf je bewust dat je een professioneel coaching gesprek voert. Primair gaat het daarbij om de coachee en heb jij de rol van facilitator en luisteraar.

**Ruimte geven** - tijdens gesprekken zal de coachee soms stil vallen. Probeer als coach de stilte niet gelijk op te vullen. We hebben allemaal tijd en ruimte nodig om zaken te overdenken reflecteren. Het is belangrijk je coachee de ruimte te geven om gedachten te internaliseren.

Andere vormen van luisteren

**Interactief luisteren**

Interactief luisteren vindt plaats tijdens een gesprek waarbij de rol van spreker en luisteraar snel wisselt. Hierbij zetten de gesprekspartners lichaamstaal in om de aandacht naar zich toe te trekken. Bijvoorbeeld:

* handbewegingen
* rechtop gaan zitten en naar voren leunen
* beginnen met het bewegen van de lippen

Niet iedereen beheerst deze vaardigheden even goed. Voor hen is het tijdens een gesprek soms lastig om de aandacht te krijgen en actief deel te nemen aan het gesprek. Voor anderen is het weer lastig om de subtiele non-verbale bewegingen te herkennen en geven daardoor andere geen ruimte om aan het gesprek deel te nemen. Een goede manier om deze vaardigheden te leren is gebruik maken van rollenspellen waarbij overdreven non-verbale uitingen gebruikt worden.

**Reactief luisteren**

Reactief luisteren is waar de luisteraars een vastgestelde rol hebben. Bijvoorbeeld:

* Er wordt een reeks van instructies gegeven en de luisteraars gaan vervolgens naar de opdracht handelen.
* Er wordt een uitgebreide hoeveelheid aan informatie gegeven (presentatie). Van de luisteraars wordt verwacht dat zij daarna op de inhoud reageren.

Bij interactief en reactief luisteren licht de nadruk op de boodschap van de spreker. Verschillen zijn vaak zichtbaar in de mate van formaliteit of de status van de spreker.

**Discriminatief luisteren**

Discriminatief luisteren is waar luisteraars geluiden moeten onderscheiden in plaats van betekenis, bijvoorbeeld:

* Fonetisch om te leren spellen of te leren lezen
* Omgevingsgeluiden onderscheiden

# Waarderend luisteren

Waarderend luisteren is waar de luisteraars naar luiteren voor esthetisch plezier. Bijvoorbeeld:

* Muziek
* Woorden in gedichten of verhalen.
* Andere talen of accenten.

**Oefening**

**Luisteren in tweetallen**

De groep wordt opgedeeld in tweetallen. Een van de twee vertelt twee minute oven wat hij de avond ervoor heft gedaan en wat hij van plan is om vanavond te gaan doen.

De ander heeft instructies gekregen om de eerder beschreven luistervaardigheden toe te passen. Of om te doen alsof hij niet luistert, gebruikmakend van body language waarmee hij suggereert niet geïnteresseerd te zijn in de spreker.

Dan bespreekt de groep de oefening.

Zaken die hierbij aan de orde komen zijn:

Hoe wist je dat er wel of niet naar je geluisterd werd? Waaruit maak je dat op?

Wat voor vaardigheden heb je gebruikt om te laten zien dat je luisterde?

Hoe voelde het om te merken dat er niet naar je geluisterd werd?

Deze oefening zorgt ervoor dat deelnemers nadenken over wat belangrijk is tijdens het luisteren en hoe ze iemand kunnen laten zien dat je naar hem of haar luistert.