

## VERBINDEN

# Actief Luisteren



Actief luisteren is een van de gedragingen die deel uitmaakt van de Verbinden-stijl van de Sfeer van Invloed 360°.

Actief luisteren is als luisteren 2.0. Je doet echt je best om de boodschap die jouw gesprekspartner probeert over te brengen, te begrijpen. Je geeft ze je volledige aandacht. Je concentreert je op wat deze persoon zegt, maar je probeert ook tussen de regels door te lezen:

- Wat wordt er niet gezegd?
- Welke non-verbale signalen zie je?

In deze oefening zullen we ons concentreren op het laatste deel: de **non-verbale communicatie**.



**The most important thing  
in communication is  
hearing what isn't said.**

**- Peter Drucker**

## Oefening: Observeren

Bij deze oefening moedigen we je aan om op non-verbale signalen te letten. Tijdens de eerste 5 tot 10 aankomende gesprekken die je hebt, nodigen we je uit om de gezichtsuitdrukkingen van mensen te observeren en je te concentreren op de gebaren en bewegingen die ze maken. Wat valt je op aan hun gezichtsuitdrukkingen, stem, bewegingen en houding? Zijn al deze non-verbale signalen in overeenstemming met wat ze zeggen?

Het is belangrijk dat je **ALLEEN OBSERVEERT!**

### Gezichtsuitdrukkingen

Let op wenkbrauwen, ogen, spanning in het gezicht, mondhoeken. Hoe zou je hun gezichtsuitdrukking omschrijven (blij, twijfelend, bezorgd, verrast, etc.)?

### Oogcontact

Is het voor de ander gemakkelijk om oogcontact te maken? Op welk moment vermijden ze het?

### Stem

Denk aan het volume en de snelheid waarmee iemand spreekt. Wat valt op aan hun intonatie en spreektempo?

### Bewegingen en houding

Zit er iemand stil of is hij of zij erg actief? Zijn er nog andere bewegingen die opvallen? Komt de ander ontspannen of gespannen over? Zitten ze rechtop? Zitten ze op het puntje van hun stoel of leunen ze achterover? Wat valt er nog meer op (armen over elkaar, gebalde vuisten, ergens aan prutsen, enz.)?

## Voorbeeldzinnen: Vertel wat je ziet



In het tweede deel van deze oefening moedigen we je aan om te vertellen wat je ziet. Gebruik deze interventie verstandig; door deze techniek te vaak toe te passen, kunnen anderen zich ongemakkelijk voelen. Het is ook erg belangrijk om alleen te beschrijven wat je ziet, zonder interpretatie of conclusie.

Geef aan wat je is opgevallen. Dan geef je je gesprekspartner de kans om te reageren. **Je enige taak is luisteren.** Misschien betekende wat je zag niets: mensen slaan ook hun armen over elkaar als ze het koud hebben of zitten op het puntje van hun stoel als ze naar het toilet moeten.

Als er geen reden is voor hun non-verbale signalen, is dat ook oké. Je was het alleen aan het checken! Dit zijn vaak de momenten waarop mensen delen wat ze echt bezighoudt.

Om het nog een keer samen te vatten: **deel wat je hebt waargenomen** zonder conclusies te trekken of te interpreteren en **hou dan je mond!!**

Om je te inspireren staan hieronder enkele voorbeeldzinnen.



**"Je begon veel sneller te praten toen ..."**

**"Dat is een diepe zucht."**

**"Ik zie je je wenkbrauwen optrekken."**

## Evaluatie:

Hoe ging je poging om non-verbale signalen op te vangen en je waarnemingen te delen met je conversatiepartners?



**1**



**2**



**3**



**4**



**5**

Wat heb je geleerd? Welke inzichten heb je opgedaan?

Wat is er goed gegaan? Wat zou je weer hetzelfde doen?

Wat kan je doen om jouw optreden te verbeteren?

Wat is je volgende stap?