

4. ACTIEF LUISTEREN.

1. De weg tot de ziel.

We kennen allemaal wel de uitspraak: *'Horen, zien en zwijgen.'* Deze woorden zijn uitermate belangrijk voor het bovenstaande thema, want voor goed actief luisteren is meer nodig dan twee oren. We zijn geboren met 2 oren en 1 mond. Waarom dan toch die ijver om meer te praten dan te luisteren?

Waarom zouden we dan onze spreekvaardigheid vergroten en onze luistervaardigheid veronachtzamen. Verstandig spreken is moeilijk, maar verstandig zwijgen is moeilijker. Het spreekwoord zegt om die reden: *'Spreken is zilver en zwijgen is goud!'*



De Bijbel onderschrijft het grote belang van luisteren:

Jacobus 1:19: *'Ieder mens moet snel zijn om te horen, langzaam om te spreken!'*

Matteüs 11:15: *'Wie oren heeft, die hore!'*

Spreuken 15:2: *'De tong der wijzen brengt degelijke kennis voort!'*

Spreuken 18:13: *'Wie antwoord geeft, voordat hij hoort, die is het tot dwaasheid en smaad.'*

📖 Bestudeer in dit verband ook Lucas 10:38-42.

Dit alles doet de vraag rijzen of ons horen ook een luisteren is. Velen hebben al moeite om iets aan te horen, laat staan om te luisteren.

Spreuken om over na te denken:

- Luisteren is de kern van communicatie!
- Mensen die goed kunnen communiceren, leren luisteren, terwijl ze spreken!
- Mensen die bereid zijn tot luisteren, zijn ook bereid om gecorrigeerd te worden!
- Iemand die echt wil luisteren, neemt wat gezegd is serieus, hoe de situatie ook is!
- Je maakt meer vrienden met je oren dan met je mond!

De meesten onder ons beschikken over goede oren. Waarom zijn we dan toch zulke slechte luisteraars en verstaan we gemiddeld slechts 25% van hetgeen we horen?

Onze wereld is vol van luisteraars die:

- ❖ bij voorbaat een verdedigende houding aannemen,
- ❖ bevooroordeeld zijn,
- ❖ afgeleid worden, of onwetend zijn,
- ❖ of op een andere manier worden beïnvloed.

Het is een feit dat luisteren meer is dan horen. Als we hebben geluisterd, moeten we het gehoorde verwerken, interpreteren en evalueren. Als we dat hebben gedaan, kunnen we op het beluisterde reageren.

Luisteren = V I E R = Verwerken, Interpreteren, Evalueren, Reageren.

2. Ladder.

In een cursus voor vertegenwoordigers over 'De kunst van het luisteren' gebruikt men het woord 'LADDER'. Deze 6 letters staan voor:

L = Let op de ogen van een ander.

Kijk iemand aan zonder hem aan te staren. Ogen zijn de uitdrukking van de ziel.

A = Aarzel nooit om vragen te stellen.

We kennen 3 soorten vragen:

1. Gesloten vragen: Met een gesloten vraag leg je de ander iets in de mond. Gesloten vragen geven vaak alleen een 'ja' of een 'nee' als antwoord en daar hebben we meestal niet zo veel aan. Gesloten vragen geven ook meer kans op een onjuist of oneerlijk antwoord. Dat komt door de suggestiviteit. De antwoorden leveren ons niet meer op dan feiten. Toch kunnen deze feiten vooral in het begin zeer waardevol zijn om een zo compleet mogelijk beeld van iemand te krijgen.

Begin bij het stellen van gesloten vragen met een werkwoord:

- ◆ 'Gaat het goed met u?'
- ◆ 'Bent u eenzaam?'
- ◆ 'Hebt u nog contact met hem?'

2. Open vragen: Met een open vraag laat je degene met wie je spreekt meer vrij en leg je hun minder gauw iets in de mond. Open vragen nodigen meer uit tot een spontane en uitgebreide informatie en geven vaak een eerlijk en juist antwoord. Bij open vragen zijn alle antwoorden mogelijk met uitsluiting van ja en nee. Open vragen beginnen heel vaak met 'Hoe' of 'W'.

3. Vervolg vragen:

Vervolg vragen maken het gesprek alleen maar interessanter.

Bijv. 'Vertel nog eens wat meer over...'

D = Door laten praten.

Op de ideeën van iemand trappen is net zo erg als iemand op zijn tenen trappen. Laat iemand daarom uitpraten en praat niet voor je beurt. De eerste mens die in de rede gevallen wil worden, moet nog geboren worden.

D = Dwaal niet af naar een ander onderwerp.

In de rede vallen is erg, maar van onderwerp veranderen is uitgesproken grof. We raken hier mensen door kwijt.

E = Emoties onder controle houden.

Mensen winden zich vaak op bij het horen van bepaalde woorden of uitspraken. Word daar niet prikkelbaar om. Iedereen heeft recht op zijn of haar mening. Laat mensen uitpraten en geef hun dan op een beschaafde wijze je mening. Iedere vorm van emotie breekt af, zeker het boos worden. Wees jezelf ook bewust van je emotionele plekken. Deze zwakte hebben we als mens allemaal.

R = Responsief luisteren.

Hierin zit het woord **respons**. Laat uit je houding merken dat je ook werkelijk luistert. Ook in je mimiek. Versterk dit door een gepast ja-knikken en nee-schudden.

3. Geboden voor het luisteren.

1. **Onthoud, dat je onmogelijk tegelijk kunt spreken en luisteren of schrijven.** Dit is overbekend en toch worden daarin de meeste fouten gemaakt. Je moet het gesprek niet overnemen, wanneer iemand even adem moet halen.
2. **Vertrouw niet op je geheugen, wanneer het gaat om gemaakte afspraken!** Maak na afloop van het gesprek enkele aantekeningen van de laatste ontmoeting.
3. **Let op de hoofdzaken.** Alleen de feiten zijn belangrijk, anders gezegd de hoofdlijnen. Gebruik je hersenen om het vertelde steeds weer samen te vatten, deze werken namelijk 4 keer sneller dan wat wordt verteld. Wanneer je goed luistert, kun je al voorspellen waar de spreker uitkomt. Zo niet, dan heb je niet goed geluisterd.
4. **Eerst het verhaal laten vertellen!** Dit spaart veel tijd en vooroordelen.
5. **Leef je zoveel mogelijk in de situatie van de ander in!** Tracht hen te begrijpen.
6. **Onthoud je van het geven van oordeel!** Vraag je zelf liever af, waarom iemand de dingen zo zegt, zoals hij of zij ze zegt.
7. **Reageer op de inhoud en niet op de persoon!** Ga ook niet af op de indruk die je van een ander hebt, maar reageer op wat de ander zegt. Onsympathieke mensen kunnen wel degelijk een goede mening hebben.
8. **Probeer niet de letterlijke betekenis maar de intentie te achterhalen.**
9. **Wat gaat er in hem om?** Wat bedoelt hij hiermee te zeggen. Waarom zegt hij dit?
10. **Luister selectief.** Vaak gaan problemen schuil achter een lang verhaal. Leer het kaf te scheiden van het koren. Welke aanknopingspunten geeft iemand?
11. **Wees ontspannen, zodat de ander zich op zijn gemak voelt.** Laat niet merken, dat je zo nodig iets wilt weten!
12. **Onthoud je ook van stilzwijgende kritiek.** Ook al ben je het er niet mee eens!

13. **Luister aandachtig en ontspannen.** Ga tegenover de ander zitten en kijk de ander aan. Maar niet als een soort verhoor! Buig je iets voorover.
14. **Probeer ook een prettige sfeer te scheppen.** Zorg dat je niet steeds wordt gestoord. Pleeg geen inbreuk op het privéleven van iemand.
15. **Stel open vragen en vraag zo nodig door.** Men moet merken dat je interesse hebt.
16. **Wees gemotiveerd, want dat is de ander ook.**

4. Oor en oog.

📖 Spreuken 20:12:

Luisteren doen we niet alleen met onze oren maar ook met onze ogen. We moeten leren om de lichaamstaal van iemand te verstaan. Men zegt wel eens: 'Ogen zijn de vensters van onze ziel!' Kijkt iemand je aan, langs je heen of naar de grond? Heeft iemand grote of kleine pupillen? Dragen zij een donkere bril om iets te verbergen?

Gelaatsuitdrukkingen: Lachen, glimlachen, blijdschap, verbazing, verdriet of angst. Je kunt een vraagteken maken met je gelaat, maar ook instemmen.

Houdingen: Zitten, staan of allerlei gebaren.

Gedrag: Nerveus, gejaagd, beven, transpireren, gespannen spieren.

5. Onze lichaamstaal.

Welke lichaamstaal uiten wij in een gesprek?

- Is er lichamelijk contact?
- Ben je op voldoende afstand?
- Voelt de ander zich op zijn gemak, als hij tegen mij aankijkt?
- Belangrijk is ook ons uiterlijk. Niet geschoren, te veel opgemaakt, of te sterke luchtjes, enz.



Samenstelling: Ev, Aart Haverkamp