



# LUISTEREN MET IMPACT

**[WWW.PETERSTINCKENS.EU](http://WWW.PETERSTINCKENS.EU)**

Luisteren – en meer bepaald begrijpend luisteren – is een van de kernvaardigheden die het succes van een manager bepalen. We denken allemaal goede luisteraars te zijn, maar is dat wel zo? En – nog belangrijker – kan u het leren?

# LUISTEREN MET IMPACT

**WWW.PETERSTINCKENS.EU**

## WAT IS LUISTEREN?

Het begon als een artikel op de website over [beleefd luisteren](#). (u kan het artikel ook nalezen op het einde van dit document). Naast ervaringen en feedback, deelden velen hun vragen rond luisteren. In dit freeminar wil ik u graag op weg helpen om te begrijpen wat luisteren echt is en wat het kan betekenen voor u.

Luisteren is meer dan horen alleen. Luisteren is meer dan zo nu en dan knikken of een vraag stellen. U weet wel, die zaken die u in de communicatietrainingen leerden om anderen de indruk te geven dat u luistert.

*Luisteren is actief proberen te begrijpen wat de ander zegt, vanuit zijn of haar perspectief, zonder uw eigen aannames te laten meespelen.*

Dat heeft weinig met uw gedag (knikken of vragen stellen) te maken, maar alles met de attitude waarmee u een conversatie aangaat.

Deze week gaan we werken aan die attitude. We gaan dat doen door eerst even de basisprincipes te verkennen en vervolgens door onszelf een week lang te trainen in die vaardigheid.

Attitudes zijn aangeboren of genetische eigenschappen van een mens. Het is een aangeleerd denkpatroon dat we – misschien niet eenvoudig, maar toch met zekerheid – kunnen veranderen.

Volg de sessies online en probeer – indien u de sessie vanuit het archoef volgt – niet alles na elkaar te zien. Dit werkt (en werkt bijzonder goed) indien u de reeks dag na dag doorloopt.

Veel succes

## GRATIS TRAINING

Sinds enige tijd ben ik gestopt als zelfstandig Coach en interim manager.

Maar aangezien de vragen blijven komen – en ik zo moeilijk neen kan zeggen tegen u – kan u via de website gratis deelnemen aan deze korte sessies.

Een thema per week, een start sessie (iets uitgebreider) aan het begin van de week en dagelijks een korte ondersteunende vervolg sessie helpen u om wekelijks een nieuwe kernvaardigheid in te oefenen of aan te scherpen.

Deze sessies zijn gratis, mits u ze in real-time volgt. Wenst u toegang tot het

archief, dan vraag ik een kleine maandelijkse vergoeding.

© Peter Stinckens, alle rechten  
voorbehouden

### Luisteren vanuit het perspectief van de ander

Stel u voor dat u een plan, een vraag, een visie wil voorleggen aan uw baas. Zelfs voor de meest eenvoudige vraag, heeft u zichzelf voorbereidt. U heeft in gedachten of op papier uw argumenten overwogen, uw woorden gekozen en bepaalt hoe u het zal aanpakken.

Wanneer u het woord krijgt, verwacht u natuurlijk dat de ander zal luisteren en – misschien nog belangrijker – dat zij of hij zal begrijpen wat u bedoeld.

#### **Begrijpend gehoord worden**

*We verwachten dat anderen onze boodschappen gaan interpreteren op basis van hun eigen inzichten. Die inzichten die we hen toekennen zijn natuurlijk onze veronderstellingen van die inzichten. Dit brengt een extra interpretatie laag aan in onze communicatie.*

*Bij observatie van mensen die een boodschap moesten overbrengen aan anderen (zowel bij coaching als bij trainingen) valt me op dat mensen de zelfde boodschap afhankelijk van met wie ze spreken, anders verpakken.*

*Met andere woorden, we passen de boodschap aan om ze voor deze of gene aanvaardbaar te maken.*

*Wanneer ik mensen hierover aanspreek – de boodschap is immers niet steeds dezelfde – en vraag waarom, dan wordt snel duidelijk dat ze verwachten dat mensen niet luisteren, maar interpreteren. Niet luisteren is met andere woorden de default modus waarin we werken.*

*Dat wil ook zeggen dat wanneer mensen ons een boodschap geven (welke boodschap dan ook) ze er bewust of onbewust rekening mee houden dat we niet zullen luisteren.*

*Natuurlijk is dit de verantwoordelijkheid van diegene die de boodschap brengt, maar de oorzaak ervan is onze gewoonte om niet te luisteren. In een van de volgende freeminars over communicatie komen we hierop terug.*

Hoe zou het zijn indien de ander echt zou luisteren? Hoe zou het voelen indien de ander niet op basis van veronderstellingen, maar op basis van wat u echt wil zeggen zou reageren? Hoeveel onzekerheid of onrust zou dat – bij u in dit geval – wegnemen?

En wat zou het betekenen wanneer iemand iets niet helemaal begrijpt zoals u het bedoelt, u zou vragen hoe u dat bedoeld, zonder voorafnames of oordelen? Hoe zou u tegen zo iemand aankijken?

#### **Luisterbereidheid**

*Bij enkele onderzoeken die ik doorheen de jaren uitvoerde naar de effectiviteit van managers, blijkt een van de bepalende factoren voor hun geloofwaardigheid luisterbereidheid te zijn.*

*Mensen volgen leiders die luisteren veel sneller dan managers die ze autoriteit toekennen op basis van kennis of ervaring.*

En hoe gaat het u persoonlijk af? Met welke mensen gaat u liefst om? Welke mensen neemt u liefst op in uw netwerk? Zij die praten of zij die de moeite nemen om echt naar u te luisteren?

Of keer het even om. Hoe goed kan u luisteren? Merkt u hoe anderen reageren wanneer ze met u komen spreken? Bent u een betweter of een open luisteraar?

## **Fouten die we maken tegen luisteren**

Maar wat doen we dan fout? Zoals bij elke routine die we hebben, zien of ervaren we zelf nauwelijks wat we doen. Dat is het voordeel van een routine, u doet het gewoon op automatische piloot. Deze routines vormen (en vervormen) zich doorheen ons leven. Zolang ze geen negatief effect hebben (zolang er dus geen tegenstand of klachten die ons raken over komen), zullen ze zich stabiel verder zetten.

Ook anderen leren ons kennen en vormen een routinematige reactie op wat we doen. Tenminste, indien men ons kent. Mensen die andere routines gewoon zijn, vanuit hun culturele of sociologische achtergrond, mensen die ons niet kennen, merken deze zaken wel op. Maar ook hier zal de gangbare beleefdheid mensen ervan weerhouden om ons op deze gewoontes te wijzen.

Om echt te begrijpen wat storend is aan onze luistergewoonte, moeten we diep in onszelf kijken, maar ook dat is iets wat zeer moeilijk is. We ervaren ons eigen gedrag immers niet zoals anderen dat doen.

### **LUISTERFOUTEN**

*Wanneer we mensen vragen wat hen het meest stoort aan de luistervaardigheden van anderen krijgen we al een beter beeld. Wanneer we doorvragen en kijken wat dit bij hen teweeg brengt, kunnen we een zinnige lijst opmaken van deze fouten. Als we in een derde fase gesprekken gaan observeren en ook de andere gesprekspartner ondervragen krijgen we duidelijkheid. Dit zijn de belangrijkste fouten die we allemaal, u, ik en alle anderen, steevast maken bij het luisteren.*

- *Niet luisteren, in gedachten de eigen boodschap aan het formuleren zijn..*
- *Zaken interpreteren vanuit de eigen visie*
- *Veronderstellen; mensen onderbreken omdat men al 'weet' wat men gaat zeggen.*
- *Geen interesse hebben, men doet alsof men luistert maar heeft geen echte interesse in de ander.*
- *Constant argumenteren vooraleer de ander zijn punt heeft kunnen maken.*
- *Reageren op andere zaken dan de inhoud van boodschap, de boodschap dus negeren door bijvoorbeeld over de attitude, toon, houding enz...*
- *Duidelijke irritatie laten blijken door lichaamstaal.*

Bezondigt u zich ooit aan deze fouten? Natuurlijk wel, indien u eerlijk bent tegen uzelf. Ondanks dat u en ik deze fouten bij anderen vaak ondergaan – en er regelmatig over foeteren – zien we diezelfde zaken zelden bij onszelf. Weeral, het is geen verwijt, het is gewoon omdat we niet geprogrammeerd zijn om onszelf te observeren.

## Echt luisteren, de vaardigheid

Enerzijds kan u een boel communicatie trainingen volgen die u leren niet de indruk te wekken dat u deze fouten begaat. Maar dan gaat het over een indruk. Ik weet wel, perceptie is realiteit. Dat klopt. Maar er is een grote 'maar' aan verbonden.

Gedrag aansturen lukt, wanneer u er bewust mee bezig bent en – na verloop van lange tijd – zal het nieuwe gedrag de overhand nemen. Maar u zal er maanden mentale energie aan moeten besteden. Met andere woorden, u bent dan met uw gedrag bezig, niet met luisteren.

Bovendien zal u niet alle aspecten kunnen aanspreken. Indien u niet luistert – maar met uw gedrag bezig bent – kan u ook niet adequaat reageren en zal de ander al snel merken dat u niet echt hoorde wat hij of zij vertelde.

Er is een andere oplossing. Een oplossing die sneller werkt, minder energie kost, alle aspecten dekt en sneller effect heeft. Die oplossing is echt luisteren.

### ECHT LUISTEREN, HOE DOET U DAT?

Het is een vreemde vraag, natuurlijk. We denken immers dat we het kunnen. En, eerlijk, het is ook echt eenvoudig, maar het is niet makkelijk. Oude gewoontes zijn hardnekkig (voor de geïnteresseerden, lees er 'The power of Habit' van Charles Duhigg even op na, een bijzondere aanrader).

Echt luisteren doet u door even uw eigen denken en oordelen stil te zetten, uw hoofd leeg te maken en uw volledige aandacht te richten op wat de ander zegt. U doet dit zonder oordelen of beoordelen van wat er gezegd wordt. U gaat gewoon helemaal mee in de denkstroom van de ander, u accepteert de argumenten en aannames van de ander, totdat zij of hij volledig uitgesproken is.

Dan en pas dan kan u controleren – indien nodig – of u de ander correct begrepen heeft. Indien de boodschap belangrijk genoeg is, kan u dat doen via een controlevraag. Anders moet u zich richten op de reactie van de ander op uw antwoord om te zien of u hem of haar goed heeft begrepen.

#### **Controle vragen**

*Controlevragen dienen om te controleren of u de ander goed begrepen heeft. Het werkt heel eenvoudig, u vat gewoon de boodschap van de ander samen in uw eigen woorden en vraagt of u het zo goed begrepen heeft.*

*Fat kan u natuurlijk niet bij elke vraag doen. Indien iemand u vraagt voor een kop koffie, gaat u niet vragen "heb ik goed begrepen dat u koffie wenst?" U doet dit enkel wanneer iemand u een belangrijke en complexe boodschap brengt.*

Nadat u echt zeker bent dat u de ander correct heeft begrepen, pas dan kan u een zinvolle beoordeling bieden. En al die andere zaken die zich richten op uw gedrag? Wel die zal u automatisch doen, zonder in gedachten met uw gedrag bezig te zijn. Dat is de bonus van deze aanpak.

## **Leren luisteren, enkele oefeningen**

Maar hoe kan u dit leren. Het mag dan al eenvoudig klinken, wanneer u ermee aan de slag gaat, zal u snel merken dat het veranderen van uw bezig respons minder evident is. Zeker wanneer u zelf een grote emotionele betrokkenheid voelt bij het besproken onderwerp is dit zeer moeilijk. Daarom geef ik u graag enkele oefeningen mee die u op een veilige manier helpen om van luisteren een echt lonende activiteit te maken.

Laten we eenvoudig beginnen. U kan natuurlijk niet op een, twee, drie van stijl veranderen. Kies dus, voor deze eerste dag, enkele specifieke oefenmomenten uit. Doe enkele keren per dag een bewuste inspanning om echt te leren luisteren. U kan dit eenvoudig aanpakken op volgende manieren;

### **1 KIES ENKELE ONAANTREKKELIJKE VERHALEN**

Ook u heeft zonder twijfel mensen in uw omgeving die u niet graag ziet komen, omdat ze zo 'zeuren'. Dat zijn uw ideale coaches. Neem vandaag de tijd om eens met een of enkelen van hen te gaan praten. Laat hun het verhaal vertellen dat ze kwijt willen (al heeft u er totaal geen interesse in of behoefte aan).

Luister naar hun verhaal volgens de regels van de kunst. Luister echt. Controleer – indien het een uitgebreid verhaal is – of u het goed begrepen heeft en bedank hen achteraf om dit met u te delen. Het is een van de beste luisteroefeningen ter wereld en het is volledig gratis. Als extra doet u niet enkel uzelf, maar ook de ander een groot plezier.

### **2 DIE GROTE UITDAGING**

Ook u zal wel zo een uitdaging hebben waar u tegenop ziet. Een uitdaging die iets groter is dan het buiten zetten van het afval of de afwas van die avond. Een belangrijke aankoop misschien, een geplande vraag voor loonsverhoging, een project waarmee u van start wil gaan....

Probeer vandaag eens met drie mensen te spreken over die uitdaging. Kies hen zorgvuldig uit. Vraag hen hoe zij het zouden aanpakken en luister. Luister echt. Reageer niet op hun voorstellen, maar vat ze samen en vraag of u het goed begrepen heeft. Zodra duidelijk is dat u hen goed begrepen heeft, bedank hen.

Geef geen oordeel of bedenkingen bij hun plannen. U vroeg input en die heeft u gekregen. Of u het er mee eens bent of niet is hier niet belangrijk. Zij gaven u wat u hen vroeg, hun visie. Bedank hen dus vriendelijk.

### **3 DAT MOEILIJKE MOMENT...**

Meer dan waarschijnlijk heeft ook u zo een moeilijk gesprek voor u, met zoon of dochter, vader of moeder, chef of medewerker of wie dan ook voor de boeg, dat u al een tijdje probeert voor u uit te schuiven.

Misschien is het tijd om dat gesprek aan te vatten. U kan beginnen met hen te vragen hoe zij het zien. Luister en controleer.

Zo heeft u drie oefeningen waarmee u vandaag bewust aan de slag kan. Het zal u veel leren over uw eigen luistervaardigheden. Maak u geen zorgen indien u uzelf betrapt op een fout. Dat is net de bedoeling. U neemt daarmee twee stappen vooruit. Ten eerste zal alles wat u hier probeert beter zijn dat wat u normaal deed. En ten tweede ontdekt u zelf nu fouten die u anders ook zou maken, maar die dan onopgemerkt voorbij zouden gaan.

---

### *Dinsdag: leren luisteren*

---

Indien u gisteren de oefeningen getrouw gedaan heeft, dan zal u enkele zaken opgemerkt hebben over uw eigen luistervaardigheid.

Dit zijn de drie meest voorkomende observaties die mensen maken over zichzelf wanneer ze met deze oefening starten.

#### **HET IS VERSCHRIKKELIJK MOEILIK OM OPEN TE LUISTEREN, UW EIGEN INZICHTEN EN REACTIES BLIJVEN KOMEN TIJDENS HET GESPREK**

Onze hersenen doen wat ze moeten doen, ze denken. Ideeën en inzichten blijven binnendrijven en leiden u af van het luisteren. Het vergt wat tijd en oefening om u echt te kunnen focussen op wat de ander vertelt. Volhouden en blijven oefenen is de boodschap.

#### **DE NEIGING OM VERHALEN VAN ANDEREN TE ONDERBREKEN OMDAT WE ZAKEN ‘FOUT’ VINDEN, OMDAT WE MET ZAKEN NIET AKKOORD GAAN IS IMMENS GROOT.**

Dit is een beetje geldingsdrang. U bent aan het luisteren, u hoeft niet met eender wat akkoord te gaan, het is de bedoeling dat u de ander begrijpt vanuit haar of zijn perspectief. Dat is uw opdracht, het is – nog - niet de bedoeling om te reageren. Zelfbeheersing is een oefenbare eigenschap. Laat die zaken binnendrijven en wegdrijven uit uw denken. Op dit moment mag de ander op de voorgrond staan.

#### **HET INTERESSEERT U MAAR MATIG OF NIET, SOMS ZAL U GEWOON OVER IETS TOTAAL ANDERS BEGINNEN NADENKEN EN NOG NAUWELIJKS REGISTREREN WAT DE ANDER VERTELT.**

Het aankweken van een beetje nieuwsgierigheid in een goede zaak. Het scherpt uw kritisch denkvermogen aan en leert u dat er vele verschillende manieren zijn om zaken te bekijken. Nieuwsgierigheid is het antgift tegen gebrek aan interesse. En wie weet, misschien kan dat oninteressante verhaal van de ander u nog wat leren.

Blijf oefenen, blijf de drie oefeningen hierboven proberen. Kies bewuste momenten zodat u voorbereidt en met volle aandacht uw luistervaardigheden kan aanscherpen.

---

### *Woensdag: hoe lukt het?*

---

Na twee dagen oefenen, zal u merken dat u ook langzaamaan in gewone gesprekken begint op te merken waar u niet echt luistert. Dat is fijn. Dat wil zeggen dat u in gedachten al bezig bent met een nieuwe routine en attitude naar luisteren toe te vormen. U maakt met andere woorden vooruitgang.

En dat wordt uw volgende uitdaging. Blijf dagelijks bewust minstens twee geplande luistermomenten voorzien. Luister eens naar uw zoon of dochter, bespreek een uitdaging met uw partner, vraag input over een plan... Die momenten zullen u helpen om een scherpe focus te behouden.

U begint uw luisterfouten nu ook op andere momenten op te merken, dat is prima. Daar gaan we nu verder mee aan de slag. Doe voorlopig nog niets meer dan ze op merken. Neem enkele malen per dag de tijd om ze te noteren. Noteer ze in een boekje of op een papier. (Schrijven helpt u meer om zaken te internaliseren dat een PC of App te gebruiken, kies dus voor het ouderwetse schriftje, het zal u helpen).

Omschrijf welke luisterfout u opmerkte en noteer de context. Was het een saai gesprek? Begreep u zaken niet? En – het belangrijkste – heeft u de reactie van de ander opgemerkt? Hoe was die? Hoe drukte hij of zij die reactie uit? Lichaamstaal, woorden.... En wat was het gevolg ervan voor het gesprek.

---

### *Donderdag: een korte inspanning*

---

U heeft uzelf gisteren enige feedback gegeven over uw luistervaardigheden. U noteerde het wat en waarom en de gevolgen. Na drie dagen oefenen in de praktijk, heeft u al een kort inzicht gekregen in de punten waarop u uw luistervaardigheid kan aanscherpen.

Blijf deze inspanning verder zetten. Kijk even naar welke punten u gisteren het meest heeft genoteerd. Kies het meest voorkomende punt uit en neem u vandaag voor in elk gesprek voornamelijk daar op te letten. Blijf andere luistermissers opmerken, maar focus u proactief op dat punt dat u het vaakst noteerde.

Herhaal die oefening dagelijks en blijf minstens twee geplande luistermomenten per dag inplannen.

## Vrijdag: hoe goed kan u nu luisteren?

Hoe goed kan u nu luisteren, na vier dagen oefenen? Natuurlijk kan u de routine van een gans leven niet keren op enkele dagen. De bedoeling van deze week was om u enkele mogelijkheden aan te bieden om enerzijds zelf op te merken welke luisterfouten er doorheen de jaren in uw routine geslopen zijn en anderzijds om u een reeks mogelijkheden te bieden om deze aan te pakken.

Daarnaast zal het u na enkele dagen misschien al beginnen opvallen dat anderen u op een meer positieve manier beginnen benaderen. Indien u immers openheid en luisterbereidheid toont, biedt u anderen rust en het gevoel dat ze u eerlijk en met vertrouwen kunnen benaderen. Dit zal al uw relaties positief beïnvloeden, zowel professioneel als persoonlijk.

Dat is een bijkomend voordeel van beter luisteren. Het is een kernvaardigheid voor iedereen. Het biedt u een immense impact op de wereld om u heen. Daarnaast is de openheid en weerstandsloosheid van luisterbereidheid het fundament van geweldloos communiceren, een vaardigheid die zoals u weet mij bijzonder na aan het hart ligt.

### EN VERDER?

*Indien u de tijd en de moeite neemt om deze oefeningen verder te zetten, dan heeft u drie tot zeven weken nodig om van luisteren met impact een standaard vaardigheid te maken.*

*Niemand is gelijk aan een ander. Sommigen leren een vaardigheid aan op enkele weken, anderen hebben er iets meer tijd voor nodig. Het verschilt zelfs van vaardigheid tot vaardigheid. De ene skil zal u op drie weken aanleren, de andere zak vijf tot zeven weken tijd vergen.*

- *Neem die tijd, indien u de vaardigheid in kwestie belangrijk genoeg vindt. En luisteren is de vaardigheid bij uitstek die u vooruit kan helpen, wat uw doelen ook zijn.*
- *Blijf twee geplande luistermomenten per dag nemen. Het helpt u de basis regels niet te vergeten en ze als vast onderdeel in uw repertoire op te nemen.*
- *Blijf opmerkzaam voor luisterfouten. Noteer ze en kies dagelijks de vaakst genoteerde fout van de dag ervoor als focus voor die dag. Met andere woorden, blijf uzelf feedback geven.*
- *Spreek over uw inspanning met mensen die u kent en vertrouwt. Vraag hen zo nu en dan mee op te letten en u feedback te geven vanuit hun perspectief als luisteraar.*
- *Noteer ook de positieve feedback die u van anderen gaat krijgen. Men zal merken dat u beter luistert. Vergeet dit niet te noteren voor uzelf, het zal u helpen meer vooruitgang te boeken en uw motivatie hoog houden.*

Veel succes!

Peter

# BELEEFD LUISTEREN

J e moet altijd beleefd luisteren naar de mensen, was de goede raad die mijn moeder, mijn vader, mijn grootvader en zowat elke leraar me in mijn jonge jaren meegaf. En ook ik geef deze raad aan mijn kinderen mee. Maar laten we die vorm van wellevendheid even onder de loep nemen. Het is – wanneer we er even over nadenken – niet echt een zo goede raad. Tenminste, niet indien u hem enkel naar de letter interpreteert.

## **Waarom beleefd luisteren onbeleefd is**

Gewoon zitten en luisteren, zo nu en dan eventjes knikken en instemmend brommen. Dat is zowat de standaard definitie van beleefd luisteren. Zwijgen en ondergaan. Zo zien de meesten van ons het. Maar laat net dat nu verschrikkelijk onbeleefd zijn.

De beleefdheid, zo ontdekken we gaandeweg, zit hem in het luisteren. Dan bedoelen we niet de woorden over ons heen laten komen, maar ‘begrijpend luisteren’. Actief luisteren wordt wel eens gezegd. Maar dat is gewoon beleefd luisteren. Die vlag dekt de lading niet. Actief luisteren is een begrip uit de communicatie leer. Er bestaan immers tal van technieken die u kan aanleren om de indruk te geven dat u aan het luisteren bent.

Die technieken verbrodden het spel. U hoeft helemaal geen technieken aan te leren. Meer nog, al die technieken zullen u eerder hinderen dan helpen. Ze zijn gericht op uw gedrag en niet op uw activiteit. Begrijpend luisteren is echt heel eenvoudig. Al wat u moet doen is uw eigen denken even stil zetten, horen wat er gezegd wordt en vervolgens proberen mee te gaan in die denktrant. En toch is het moeilijk.

## **Waarom is begrijpend luisteren zo moeilijk**

De definitie is natuurlijk vlot te begrijpen. Gewoon meedenken. Horen en begrijpen wat de ander zegt. Hoe moeilijk zou dat kunnen zijn? Wel, probeer het eens. U zal snel merken dat u toch wel voor enkele uitdagingen komt te staan. Laten we samen de drie belangrijkste uitdagingen even bekijken die beleefd luisteren tot zo een moeilijke opdracht maken.

### **1 Wat u zelf wil zeggen**

De grootste uitdaging is natuurlijk datgene wat u zelf wil zeggen even opzij te schuiven. Beleefd luisteren wil zeggen dat u de ander voorrang geeft. Dat heeft bovendien nog een extra voordeel. Indien u de ander laat uitspreken, zal hij of zij nadien ook meer geneigd zijn naar u te luisteren.

Er is een eenvoudige manier om enerzijds zelf goed te leren luisteren en anderzijds die luisterbereidheid bij anderen te verkrijgen. In communicatie trainingen wordt dit een 'controle mechanisme' genoemd.

Het werkt als volgt; u luistert en – nadat de ander is uitgesproken – vat u samen wat u begrepen heeft in uw eigen woorden. U doet dit in de vorm van een vraag; “zoals ik het begrepen heb zegt u..... Heb ik dat goed begrepen?” Of, natuurlijk, uw eigen variant hierop. Hetgeen u absoluut niet mag doen – op dat moment – is enige vorm van oordeel laten doorklinken in uw vraag.

Zo bereikt u twee zaken. Vooreerst geeft u aan dat u echt geluisterd heeft. Hiermee zal u luisterbereidheid van de ander bekomen. Ten tweede controleert u of u de zaken niet fout geïnterpreteerd heeft. U geeft uzelf en de ander zo de kans om correct te communiceren, op basis van wat er echt gezegd en bedoeld werd. Dat is echt beleefd luisteren.

Pas nadat u samen akkoord bent gegaan over hoe u de boodschap van de ander moet begrijpen, kan u zelf zeggen wat u wil vertellen. U kan dit evident niet constant doen. Dan wordt u een soort papegaai. Maar op belangrijke momenten in de conversatie, is dit een bijzonder effectieve manier om het gesprek op een juiste manier vooruit te stuwten. Probeer dit eens wanneer u in een discussie over wat dan ook verzeilt geraakt. U zal merken dat het wonderen kan doen.

## **2 Uw eigen ervaringen en inzichten**

U heeft een eigen ervaring en uw eigen inzichten. En wat u zelf denkt, staat soms haaks op datgene wat de ander wil vertellen. Het is een menselijke reactie om direct met tegenargumenten te komen, wanneer u iets hoort dat niet strookt met wat u denkt.

In plaats van te luisteren, beginnen we in gedachten tegenargumenten op te bouwen. We missen een groot deel van wat de ander zegt. Indien u de moed kan opbrengen om de ander te laten uitspreken, omdat u bijvoorbeeld een cursus actief luisteren volgde, dan nog heeft u niet echt geluisterd naar wat er verteld werd.

Dat staat dus ver van beleefd luisteren. Al heeft u de ander niet onderbroken, u heeft niet echt begrip geluisterd. Uw eigen denken even stop zetten is moeilijk. Het vergt actief oefenen. Er is geen training voor nodig. Neem gewoon zo nu en dan even de beslissing om dit te oefenen. Oefen het bij uw partner, uw kinderen, vrienden, familie... Het zal u veel opleveren op gebied van dankbaarheid, erkenning en uw relaties versterken. U leert er bovendien een belangrijke vaardigheid mee aan, zonder training of kosten.

## **3 uw veronderstellingen**

We hebben nogal eens de neiging om te voorspellen wat anderen gaan zeggen. We horen enkele woorden of enkele zinnen. Vervolgens veronderstellen we wat de ander gaat zeggen. Onze reacties zijn vaker geïnspireerd op wat we denken dat de ander gaat zeggen of gezegd heeft, dan op wat er werkelijk gezegd werd. (kijk even naar eender welk politiek debat, ik durf wedden dat u dit gegeven kan ontdekken binnen de vijf minuten).

Echt beleefd luisteren wil zeggen dat u uitgaat van wat de ander echt gezegd heeft. En al doen we dit voorspellen quasi automatisch en merken we zelf zelden op dat we niet luisteren, toch is het iets wat u

eenvoudig kan leren. U kan bijvoorbeeld het controle mechanisme uit punt 1 gebruiken, zo ontdekt u wanneer u op basis van een veronderstelling reageert.

Maar u kan ook uw intimi vragen om telkens u – volgens hen – op een veronderstelling reageert (wanneer u dus volgens hen een verkeerde interpretatie gebruikt) u daarop te wijzen. Spreek dit per gesprek af. U zal uzelf verbazen over hoe vaak u op basis van veronderstellingen gaat reageren. Of erger nog, hoe vaak u anderen onderbreekt vanuit de veronderstelling dat u al weet wat men gaat zeggen. (dat is niet echt beleefd luisteren).

### **Oefenen in beleefd luisteren**

Indien u enkele weken lang uw best doet om deze zaken bewust te oefenen, dan zal u snel merken dat echt beleefd luisteren snel een nieuwe routine wordt. En zo wordt die goede raad van moeders en vaders, leraars en vrienden een echt nuttig instrument. Het zal uw relaties met anderen verbeteren. U zal winnen aan vriendschap, erkenning en geloofwaardigheid. En u zal vooral winnen aan zelfvertrouwen in uw omgang met anderen.

Routines aanleren doen we relatief snel. Het duurt, afhankelijk van persoon tot persoon, tussen de drie en zeven weken. En het is niets nieuws. We moeten met vaste regelmaat nieuwe routines aanleren. Wanneer we van werk veranderen of wanneer we een nieuwe hobby opnemen. Of wanneer we in een nieuwe vriendenkring terecht komen. En wanneer er veranderingen worden doorgevoerd op onze werkplek.

Leren beleefd luisteren kan dus, voor ons allemaal. Het zal niet enkel uw leven aangenameer maken, maar ook dat van allen om u heen. Het is immers een belangrijke vaardigheid die hoort bij geweldloos communiceren. Veel succes!

**MEER FREEMINARS?**

[WWW.PETERSTINCKENS.EU](http://WWW.PETERSTINCKENS.EU)

**VRAGEN OF FEEDBACK?**

**[PETER@PETERSTINCKENS.COM](mailto:PETER@PETERSTINCKENS.COM)**