

Actief Luisteren & Samenvatten

Wat is het?

Actief luisteren is luisteren op een actieve manier. Tijdens het luisteren laat je door gedrag zien dat je er bij bent, je aandacht hebt voor de ander en deze probeert te begrijpen. Samenvatten van wat de ander zegt is daarbij een essentieel onderdeel.

Wanneer kun je het gebruiken?

Actief luisteren kun je in iedere gespreksituatie gebruiken. In communicatieprocessen tijdens bijeenkomsten (en natuurlijk niet alleen daar) komen veel situaties voor waarin je als facilitator met actief luisteren en samenvattingen een positieve bijdrage kan leveren. Het lijkt een zo voor de hand liggende techniek en is zo simpel dat je de bijdrage ervan aan het goed verlopen van gesprekken snel onderschat.

Hoe werkt het?

In communicatie heeft luisteren twee functies:

- Aandacht geven aan de verteller
- Proberen te achterhalen wat de verteller met zijn of haar verhaal probeert te zeggen.

Bij actief luisteren is dat niet anders. Bij actief luisteren laat je door je gedrag zien dat je echt luistert. Het gaat bij actief luisteren om de volgende gedragskenmerken. Samenvatten is daar één onderdeel van.

1. *De spreker rustig aankijken*

Rustig aankijken vormt een van de meest communicatieve componenten van luistergedrag. Door in een gesprek de ander aan te kijken stel je je open voor wat deze met zijn gezichtsuitdrukkingen, zijn/haar houding en gebaren wil uitdrukken. Omgekeerd wek je, door de ander niet aan te kijken, de indruk dat je je afsluit voor informatie. Een andere functie van aankijken ligt in de kracht van oogcontact. Een ogenblik van visueel contact is voldoende om de gesprekspartner te bevestigen in zijn/haar rol van spreker.

2. *Rustige en ontspannen lichaamshouding*

Snelle bewegingen kunnen worden opgevat als verlies van concentratie aan jouw kant of een soort vooraankondiging van een bijdrage van jou. Ook onbewust gedrag als spelen met een pen, je bril etc. kan dit effect hebben. Als je aandachtig luistert ben je motorisch passief, daarmee geef je de ander de ruimte.

3. *Knikken, hummen*

Met kleine instemmende, bevestigende bewegingen als knikken bevestig je de aandacht en de ontvangst van de bijdrage. Ook hummen heeft die functie. Let wel op je timing en doseer het.

4. *Papegaaien*

Bij papegaaien herhaal je net hoorbaar de laatste woorden van de ander. De functie is weer: bevestigen dat de boodschap is aangekomen.

5. *Stiltes laten*

Heel vaak heeft de verteller behoefte aan een denkpauze. Goed bedoelde aanwijzingen en aanmoedigingen werken dan averechts omdat ze hem of haar uit de concentratie halen en zo storen bij het adequaat formuleren van zijn of haar bijdrage.

6. *Stellen van vragen*

Vragen stellen levert je naast de bevestiging van ontvangst ook extra informatie op. Afhankelijk van welke informatie je zoekt kun je verschillende vraagtypen gebruiken. Vragen kun je ook stellen om het denkproces bij de spreker te stimuleren (zie Vragen stellen).

7. *Samenvatten of parafraseren van inhoud*

In eigen woorden weergeven van de essentie van wat de ander heeft gezegd. Geeft naast de mogelijkheid je begrip van het gezegde te checken bij de spreker, de mogelijkheid de bijdrage te structureren en startpunt te laten zijn voor een volgende stap. Ook laat je door je samenvatting de spreker weten dat hij of zij is gehoord (zie Samenvatten of parafraseren).

Samenvatten kan verschillende functies hebben:

- Samenvattingen confronteren de ander met zijn of haar eigen verhaal. Vaak is een samenvatting gestructureerder dan wat hij of zij oorspronkelijk heeft gezegd. Je kunt door goed samen te vatten de voortgang van het denkproces stimuleren.
- Een andere functie van samenvatten is dat je er een ontvangstbevestiging mee geeft van het gezegde; hiermee kun je ook checken of je begrijpt wat het een ander heeft bedoeld.
- Samenvatten kun je ook gebruiken om de woordenstroom van een deelnemer te stoppen. Door je samenvatting voelt je gesprekspartner zich gehoord. Er ontstaat zo ruimte voor een volgende stap.

Een paar tips:

- Geef samenvattingen regelmatig maar niet te vaak. Je onderbreekt met je samenvatting immers even het denkproces van de ander(en). Samenvattingen moeten ondersteunen, niet storen.
- Probeer in je samenvatting helder te formuleren en alleen de essentie van het gezegde weer te geven.

- Ook als je niet zeker bent van de juistheid van de samenvatting, geef hem dan gerust. Als je samenvatting niet correct is zal de deelnemer direct aanvullen wat ontbreekt of je samenvatting herformuleren.
- Samenvattingen kun je ook goed combineren met een vraag. Bijv.: 'Je beschrijft waarom je het zo drukt hebt (korte samenvatting), is dat al lang zo? (vraag).'

8. *Reflecteren van meningen en gevoelens*

Bij reflecteren gaat het om het weergeven van het gevoel dat naast de inhoud in de bijdrage van de spreker zit. Vaak is het gevoel onder de inhoud bepalender voor de boodschap dan de inhoud. Doel is de kern van de boodschap verder te onderzoeken.

Bij emotionele reacties is het noodzakelijk om te reflecteren, de emotie is te groot. De emotie moet eerst kleiner worden om verder te kunnen met de inhoud (Zie Reflecteren).

Wat levert het op?

Het bewijs van aandacht voor de verteller, hij of zij weet zich gehoord;

- Meer en specifiekere informatie
- Een beter begrip van het gezegde.

Waar vind ik meer informatie?

- Emans, B., (1995), Interviewen, Theorie, techniek en training. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Oomkes, F.R., (1976), Handboek voor gespreksvoering. Meppel: Boom.
- Molen, H.T. van der; Kluytmans, F.; Kramer, M., Gespreksvoering : Vaardigheden en modellen (1995), Wolters Noordhoff Groningen.