

ACTIEF LUISTEREN



Wat is actief luisteren?

Actief luisteren wil zeggen dat je je concentreert op de persoon met wie je praat. Je luistert naar zijn/haar verhaal en je laat je verlangen om over jezelf te praten achterwege. Je toont dat je geïnteresseerd bent in wat de andere te zeggen heeft.

Er is een verschil tussen horen en luisteren. Om de boodschap van de ander goed te begrijpen, luister je belangstellend en heb je aandacht voor de manier van spreken en de gevoelswaarde van de stem. Openstaan als luisteraar is belangrijk.

Ik ben een huishoudhulp die goed kan luisteren als:

- Ik kan luisteren naar het verhaal van mijn klant, zonder de tijd en de uit te voeren taken uit het oog te verliezen.
- Ik durf vragen wat de verwachtingen van mijn klanten zijn, ik goed luister naar wat ze aangeven en ik doorvraag indien ik iets niet goed begrijp.
- Ik mijn eigen emoties niet op de voorgrond plaats.



Voorbeelden

In het dagelijks leven

Je zus is sinds enkele weken fiere mama van een zoon-tje, Lander. De korte nachten beginnen zwaar te worden. Op een vrijdagavond staat ze plots aan je deur en huilt. Ze denkt dat ze geen goede mama is, ze is heel moe, wil eens uren aan een stuk slapen en wil nog eens wat anders doen dan enkel zorgen voor Lander,... Jij laat haar vertellen en probeert haar zo weinig mogelijk te onderbreken. Je knikt en toont medeleven door haar gevoelens te bevestigen.

Je komt altijd en overal te laat, en je vindt dat heel vervelend, daarom vraag je raad aan een vriendin. Ze geeft je een aantal tips. Je luistert rustig naar wat ze vertelt zonder er onmiddellijk een "ja maar" of "ik kan dat niet" aan toe te voegen.

Op het werk

De zoon van jouw klant, mevrouw Pieters, heeft haar deze week verteld dat hij een relatie heeft met een man. Zij heeft het hier moeilijk mee en doet haar verhaal. Je neemt even tijd om hier naar te luisteren. Je toont begrip voor haar situatie en haar gevoelens, zonder een oordeel te vellen.

Jouw klant, mevrouw Mertens, vraagt je om de was niet meer buiten op te hangen ook al is het mooi weer. Je vindt dit raar, want afgelopen weken heb je dit wel gedaan. Daarom vraag je verduidelijking aan je klant: "Had ik dit de voorbije weken ook niet mogen doen?" Mevrouw Mertens vertelt je dat ze een graspollenallergie heeft en momenteel is het heel erg. Als de was buiten hangt dan kruipt dat ook in de kleren. Je zegt dat je begrijpt wat ze bedoelt en spreekt af dat zij meedeelt wanneer de was weer buiten mag drogen.



Tips en tricks

Algemeen

- Check of je de ander goed begrepen hebt, vooraleer je reageert. Zo vermijd je dat je langs elkaar praat.
- Laat weten dat je de ander probeert te begrijpen. Zo voelt deze zich gewaardeerd en geaccepteerd.
- Vat kort samen wat je gehoord hebt.
- Verwoord geen voorbarige conclusies.

Non – verbale vaardigheden voor goed luistergedrag

- Heb aandacht voor je lichaamshouding: ontspannen, betrokken, rechtop zittend of iets gebogen.
- Knik als aanmoediging.
- Maak oogcontact.
- Moedig de verteller lichtjes aan door bevestigingen: hmm, ja, knikken... .
- Laat stiltes toe.
- Neem je tijd, jaag de ander niet op.
- Toon betrokkenheid, maar hou je eigen emoties onder controle.



Verbale vaardigheden voor een goed luistergedrag

- Herhaal in het kort wat de ander zei.
- Vertel in je eigen woorden wat de ander zei.
- Vat samen wat er aan bod kwam.
- Tracht de gevoelens van de ander te verwoorden.
- Stel vragen.
- Vraag een verduidelijking als je iets niet begrijpt.



Wat heb je geleerd?

Voor mij is actief luisteren:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

de
DANKBAARSTE
job

