

Gespreks vaardigheden

Bron: <https://www.desteven.nl/persoonlijke-ontwikkeling/communicatie/luistervaardigheid/lsd>

Bron: <https://www.zorgvoorbeter.nl/communiceren-in-de-zorg/doelgericht>

In het kort: beter leren luisteren, minder invullen

Bereid je voor op het gesprek

Om doelgericht een gesprek te voeren, is het belangrijk van te voren na te denken over een aantal zaken en jezelf een paar vragen te stellen en op zoek gaan naar antwoorden. Raadpleeg anderen, zoek eventueel hulp en bereid het gesprek goed voor.

Stel duidelijke doelen voor jezelf

Denk aan:

- Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen
- Laat OMA thuis: stel Oordelen, Mening en Aannemen uit
- Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit (zomaar) Aannemen
- Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander
- Wees een OEN: Open, Eerlijk en Nieuwsgierig
- Wat wil je bereiken in dit gesprek? Hou dat voor ogen tijdens het gesprek

Houd emoties in de hand

Om goed te communiceren is het belangrijk dat je je realiseert wat er tijdens de reis door je hoofd gebeurt en wat je daarvan laat zien in je boodschap voor de ander. Als je niet verrast en overspoeld bent door je gedachten en gevoelens, kun je de regie over je interne reactie houden. Je kunt rustig nadenken en bewust bepalen hoe je reageert. Je hebt het gesprek dan 'in de hand' en communiceert professioneel.

Je emoties reguleren is niet altijd makkelijk, maar je kunt het wel proberen. Een goede voorbereiding op het gesprek helpt daarbij. Als je té veel door je emoties wordt overvallen of als je 'over de rooie' gaat, kun je beter stoppen. Zeg dat je

te geëmotioneerd bent, ga even weg en vraag hulp. Zo ben je weer doelgerichter bezig. Als anderen emotioneel reageren, blijf dan zelf rustig, ga niet mee in de emoties, en geef de ander de gelegenheid om 'tot zichzelf' te komen.

Luisteren, samenvatten en doorvragen

LSD is een hulpmiddel in de communicatie. Het richt zich met name op wat anderen door woorden willen delen met jou oftewel op datgene wat de ander zegt en uitspreekt. Maar in feite gaat het over de volgende drie dingen

- Luisteren: we kregen één mond en twee oren, blijkbaar is luisteren belangrijker dan praten
- Samenvatten: probeer weer te geven wat je gehoord hebt en controleer of dit ook klopt
- Doorvragen: doorvragen wanneer je geen helder antwoord krijgt of wanneer het je niet duidelijk is

Luisteren

Luisteren is de basis in een gesprek met de ander. In een gesprek wil je iets (mede)delen. Dat kan van alles zijn: hij/zij kan zijn gedachten, inzichten, visie of mening met jou willen delen. Maar hij/zij kan ook zijn/haar levensverhaal of gevoelens met jou willen delen. Luisteren is zoveel meer dan het verhaal van de ander aanhoren. Het vraagt om interesse van jouw kant en het vraagt om een actieve luisterhouding. Het is ook horen wat de ander precies bedoelt en het verhaal achter het verhaal begrijpen.

Enerzijds heeft iedereen **luistervaardigheid** en anderzijds is echt goed luisteren een kwaliteit waarover je wel of niet beschikt. Luisteren heeft dus te maken met:

- Inleven, aanvoelen en empathie: kun je de ander aanvoelen en kun je je inleven in de situatie van de ander
- Begrijpen: kun je de ander volgen in zijn/haar denkwijze?
- Oprechte interesse hebben in de ander
- Luistervaardigheid: de ander aanmoedigen en stimuleren om te vertellen

Let op: begrijpen doe je met je hoofd en inleven en aanvoelen doe je met jouw hart, gevoel of intuïtie. Dat zijn twee totaal verschillende dingen. Maar wanneer je over deze kwaliteiten beschikt, dan ben je een krachtig luisteraar.

Samenvatten

Samenvatten is verifiëren of het klopt wat je denkt te horen. Dus niet aannemen dat het wel zo zal zijn maar even de controle.

- Bedoel je nu te zeggen dat je je vaak niet gehoord voelt door jouw leidinggevende?
- Begrijp ik het goed dat jij je vaak afgewezen hebt gevoeld in jouw relatie?
- Zeg je nu dat jij je vaak buitengesloten voelt in het team waar je werkt?
- Begrijp ik je goed: zeg je dat je onvoldoende uitdaging hebt in jouw werk?
- Okay, dat is een heel relaas wat je nu vertelt, maar begrijp ik het goed dat jouw werkgever jou ontslag wil geven?

Doorvragen

Doorvragen is belangrijk. Daarmee help je de ander om zijn verhaal te doen. Het helpt jou om antwoord te krijgen op bepaalde zaken die nog niet geheel duidelijk zijn. Doorvragen is dus een actieve manier van luisteren.

- Hoe bedoel je dat precies?
- Weet je hoe het gekomen is dat jij je zo voelde?
- Weet je ook waarom het zo gelopen is?
- Wat is jouw beeld bij de situatie?
- Kun je ook aangeven waarom je tot deze keuze kwam?
- Wie waren er nog meer bij betrokken?
- Waar was jij op het moment dat dit gebeurde?

Zie je dat doorvragen een aantal vrienden heeft? Namelijk: wat, waarom, wie, waar en hoe!

Je helpt een ander niet alleen om zijn verhaal te doen, je helpt hem/haar ook om dieper door te dringen tot de kern van het verhaal. Om nuances te begrijpen. Verbanden te zien. Conclusies te trekken. Door alleen maar vragen te stellen schijn jij licht in verborgen hoekjes, richt je de aandacht op aspecten waar de ander zelf misschien nog niet aan gedacht had, help je de ander om het verhaal te verhelderen en compleet te maken. Doorvragen betekent open vragen stellen, dus vragen stellen die niet met ja of nee te beantwoorden zijn. Doorvragen schept duidelijkheid, niet alleen voor jou als luisteraar maar vaak ook voor de ander als verteller.