

Actief luisteren

BESCHRIJVING

Wat zijn de meningen en het gedrag van uw gesprekspartners in verband met energie? Wat houdt hen tegen, wat motiveert of overtuigt hen om op dat vlak anders te gaan denken of handelen? Door actief te luisteren kunt u beter begrijpen hoe anderen de realiteit zien en uw boodschap aanpassen. De emoties bij een gesprek zijn immers minstens even belangrijk als de inhoud. Het actief luisteren, ontwikkeld door de psycholoog Carl Rogers, is een methode waarbij u zich empathisch opstelt, vragen stelt en herformuleert om te komen tot een beter wederzijds begrip zonder verkeerde interpretaties.

Communiceren, dat is voor alles luisteren om te begrijpen en begrepen te worden.

deel dat we hebben over een onderwerp, persoon of situatie. Ze zijn voor discussie vatbaar, ook al behoren de feiten tot de realiteit: het gaat om handelingen, evenementen, een aantoonbaar gegeven. Een sentiment is de uiting van een persoonlijk gemoed dat verbonden is met emoties. Het sentiment van uw gesprekspartner is er, u moet er rekening mee houden.

gezegd, laten zien dat u het begrepen heeft en uw gesprekspartner de kans geven om zich nader te verklaren.

METHODOLOGIE

1. Stel de juiste vragen

Stel open vragen, zodat de gesprekspartner zich in alle vrijheid kan uitdrukken. Begin bijvoorbeeld met de vertrouwde "Wie? Wat? Hoe? Wanneer? Waar? Hoeveel? Waarom?" En hou het gesprek aan de gang met woorden als: "U bedoelt? Echt?", enz.

2. Hanteer een "positieve stilte"

Knik met uw hoofd en spoor uw gesprekspartner aan om voort te gaan met woorden als "OK" of "Inderdaad", om te laten voelen dat hij gehoord wordt.

3. Maak een onderscheid tussen meningen, feiten en gevoelens

Als u ze door elkaar haalt, kan dat leiden tot blokkeringen en spanningen. Een mening is immers een oor-

4. Herformuleer

Herformuleren is de beste manier om zeker te zijn dat u goed begrepen heeft wat er werd gezegd en om dat aan de gesprekspartner duidelijk te maken. U kunt gedeeltelijk herformuleren, door slechts één bepaalde term of één idee te herhalen, in vraagvorm (bijvoorbeeld: "moeilijk?"). U kunt ook volledig herformuleren, vanaf de laatste 2 of 3 zinnen, in de vorm van: "Als ik het goed begrijp, heb je de indruk dat...", "Je bedoelt dat...", "Ik hoor je zeggen dat... Klopt dat?" Door te herformuleren kunt u controleren of u goed begrepen heeft wat uw gesprekspartner heeft

WANNEER ACTIEF LUISTEREN

In het ideale geval altijd! Maar dat vergt veel concentratie. Bij voorkeur wanneer uw gesprekspartner verward is, zich niet goed voelt of in geval van een smeulend conflict.



AANDACHTSPUNTEN

- Aanvaard uw gesprekspartner zoals hij is;
- Probeer te begrijpen wat hij doormaakt in plaats van wat hij zegt;
- Toon meer interesse in de gesprekspartner dan in het probleem;
- Geef blijk van respect en empathie.

VOORBEELD

Een medewerker weigert de verwarming lager te zetten en zet de ramen wagenwijd open wanneer hij het te warm heeft. In plaats van hem toe te snauwen: "Het milieu kan je echt niks schelen, hè?", is het beter om actief te luisteren en:

- samen met hem te kijken of hij weet hoe de thermostatische kranen werken en wat de goede praktijken zijn;
- te luisteren naar zijn visie op de temperatuur en op het nut van zo'n maatregel in het kader van een rationeel energiegebruik: misschien vindt hij dat helemaal niet nuttig en heeft hij behoefte aan cijfers en doelstellingen;
- beter te begrijpen tot wat voor discussie tussen collega's van hetzelfde bureau dit kan leiden: misschien heeft het helemaal niks met energie te maken...

Kortom: ahou bij het aanpakken van de kwestie ook rekening met gevoelens en niet alleen met feiten, door actief te luisteren.