

COMMUNICATIE EN ACTIEF LUISTEREN, SAMENVATTEN EN VRAGEN STELLEN

db

→ Door: Fabia Hooykaas

Actief luisteren, samenvatten en vragen stellen zijn belangrijke basisvaardigheid voor het voeren van een gesprek. Actief luisteren doen we door de gesprekspartner aan te kijken, te hummen en af en toe ja of nee te zeggen en te knikken. Samenvatten is in het kort en in dezelfde woorden weergeven wat u heeft gehoord. Vragen stellen is een kunst op zich en niet voor iedereen even vanzelfsprekend.

Samenvatten kunnen we op verschillende momenten in een gesprek doen. De functie van het samenvatten is: Aangeven dat er geluisterd wordt.

- U herhaalt wat u heeft gehoord en daarmee wordt voor de gesprekspartner duidelijk dat u luistert.
- Controle, heb ik u goed begrepen?
- Samenvatten is een vorm van feedback geven. U controleert zo of het juist is wat u heeft begrepen.
- Rust in het verhaal
- Samenvatten kan het gesprek rustiger maken. Dit is vooral effectief als de gesprekspartner nogal snel en veel praat.
- Leiding in het gesprek houden of nemen
- Door samen te vatten trekt u het gesprek naar u toe en kunt u bepalen wat uw volgende vraag is.
- Structuur terugbrengen bij dwaling
- Sommige gesprekspartners kunnen van de hak op de tak springen en dat kan lastig zijn voor de gesprekspartner. Als u de initiatiefnemer van het gesprek bent, wilt u ook graag het einddoel bereiken. Opsommen helpt om duidelijkheid te geven.

Naast het samenvatten met behulp van de woorden van de gesprekspartner, kunt u ook samenvatten met andere woorden. Deze techniek heet parafaseren. Het is een techniek die u kunt toepassen bij mensen die erg in hun verhaal zitten en steeds alles op dezelfde manier vertellen. Ze draaien in een woordelijke kring. Door andere woorden te gebruiken, kunt u ze uit

hun verhaal halen. Dit is vooral een fijne techniek als er veel emoties bij betrokken zijn.

Voordat u kunt samenvatten, dient u de juiste informatie te hebben en deze verkrijgt u door het stellen van de juiste vragen. We kennen verschillende soorten vragen.

- *Gesloten vragen*
Dit zijn vragen waarop het antwoord ja of nee moet zijn. Ze zijn nuttig als u iets specifiek wilt weten. Gesloten vragen beginnen vaak met een werkwoord.
- *Open vragen*
Dit zijn vragen die uitnodigen om informatie te geven. Open vragen beginnen met vraagwoorden zoals: wie, wat, waar, wanneer, waarom of hoe. Open vragen zijn ook geschikt voor het op gang brengen van een discussie.
- *Keuzevragen*
Bij keuze vragen geeft u iemand de gelegenheid te kiezen uit een aantal mogelijke antwoorden. U sluit daarmee andere mogelijkheden uit. Keuzevragen zijn handig om de mogelijkheden voor iemand snel en duidelijk weer te geven.
- *Suggestieve vragen*
Deze vragen zijn vragen waarin de vraagsteller een antwoord suggereert. In dit antwoord is de mening van de vraagsteller duidelijk aanwezig. Dit leidt meestal tot irritatie bij de ander. Er is dan ook vaak sprake van beïnvloeding of zelfs manipulatie.

➤ *Reflecterende vragen*
Dit zijn controlerende vragen, zoals: "Begrijp ik goed dat je koffie wilt?" Reflecterende vragen werken ordenend.

➤ *Verdiepingsvragen*
Dit kunnen zowel open als gesloten vragen zijn. Ze zijn erop gericht om specifieke informatie te krijgen over een onderwerp.

Bij actief luisteren zijn de open vragen het belangrijkste, maar de meeste mensen hebben hier moeite mee. Ik stel u voor om ze eens te oefenen met een collega. Ieder stelt elkaar tien open vragen. De spelregels zijn, dat degene die een goede open vraag gesteld krijgt, dit aangeeft door te zeggen dat het een goede open vraag is. Is de vraag toch gesloten, dan kan een duidelijk ja of nee volstaan en moet er een nieuwe vraag bedacht worden.

Zou het geen goed idee zijn om voorbeelden toe te voegen? Het is nu zo'n theoretisch en abstract verhaal. Geef bijvoorbeeld voorbeelden van open en gesloten vragen. Ik weet uit ervaring dat maar weinig mensen weten wat het verschil is. Of als het gaat om iets met andere woorden samenvatten, geef dan een voorbeeld van hoe je iets op een ander manier kunt zeggen. Zo van: "in plaats van dit kun je ook dat zeggen". Doordat de lezer zich herkent in die voorbeelden, krijg je een veel bruikbaarere tekst, waar de lezer ook echt iets mee kan doen...