



Nieuwsbrief maart 2010

*Beter luisteren
en gehoord worden*

3 individuele gesprekken
van 2 uur voor
1.050,- euro excl. btw

teamcoaching
in overleg

meer informatie:

06 55 383 568 of

info@dignitas-mediation.nl

Stuur dit bericht door als u denkt
dat het voor anderen interessant
kan zijn.

- aanmelden
- afmelden
- doorsturen

CONTACT

Dignitas Mediation Coaching &
Conflict Management

Bezoekadres

Kenaupark 15
2011 MR Haarlem

Postadres

Monte Viso 7
1060 PE Amsterdam

KvK 34 300 049

06 55 383 568

info@dignitas-mediation.nl

Bezoek de vernieuwde en
uitgebreide website!

www.dignitas-mediation.nl

Bronnen:

-De kunst van het luisteren,
Michael P. Nicols

-Beter verkopen door actief
luisteren, Mark van Riet

-Blijde bedrijven,
Ellen de Bruin, NRC 2009

-Zie ik wel wat jij ziet?,
Reinoud de Jongh,

Psychologie Magazine 2009

-De wereld achter de woorden,
Maureen Brokken,

Happinez 2009

-Reportage Racisme,
ITV/Granada 2009

Waarom is luisteren toch zo moeilijk?

We horen het telkens weer: *goed luisteren is van wezenlijk belang voor een goed contact en blijvend succes*. Managementboeken en seminars geven aandacht aan de positieve effecten van het goed luisteren, zoals vele films en romans drijven op het effect van het tegendeel. Het misverstaan leidt tot vele ongewenste situaties die soms vermakelijk, soms verdrietig en soms kostbaar zijn. En hoewel we het belang ervan heus wel weten en bovendien denken dat we oprecht geïnteresseerd zijn in de ander, merken we toch vaak dat we niet echt geluisterd hebben.

Echt luisteren betekent dat we niet met onze eigen gedachten en behoeften bezig zijn, maar volledige aandacht hebben voor de gedachten en behoeften van de ander. Goed luisteren betekent dat we zodanig geïnteresseerd zijn in de ander dat we ons inleven in zijn denk- en ervaringswereld, zonder oordeel. Echt luisteren betekent de ander niet 'gebruiken' om onszelf te positioneren, maar juist om die ander de ruimte te geven. En dat is geen gemakkelijke opgave die ons van nature goed afgaat.

Wij hebben de aangeboren behoefte om onze gevoelens, gedachten, ervaringen en intenties met anderen te delen. De behoefte gehoord te worden, blijkt een van de krachtigste drijfveren van de mens te zijn. Het delen verbindt onze eigen wereld met die van anderen en bevestigt onze identiteit en (eigen)waarde; we worden serieus genomen, we ervaren erkenning. Gehoord worden is dus een diepgevoelde behoefte die grote invloed heeft op ons zelfrespect en het vertrouwen in onszelf en in de ander.

Eigenlijk gaan wij er vanzelfsprekend vanuit dat wij gehoord worden en wanneer aan die verwachting niet voldaan wordt, leidt dat tot een reeks van negatieve gevoelens. De diepte van die gevoelens wordt bepaald door aspecten als het belang van dat moment, de relatie die wij hebben met de persoon die geen aandacht geeft, eerdere ervaringen en daarmee samenhangende emoties.

In persoonlijk opzicht ervaren wij het niet gehoord worden als een gebrek aan betrokkenheid en dat leidt tot gekwetstheid, buitengesloten voelen en wantrouwen.

Ook in een professionele omgeving is gehoord worden van wezenlijk belang. Wanneer er binnen een organisatie niet echt naar elkaar (werkgever/werknemer en collega's onderling) geluisterd wordt, leidt dit ook hier tot wantrouwen, onbegrepen voelen en conflicten, tot verdedigingsgedrag en behoefte aan controle, tot meer regels en minder creativiteit. Het veroorzaakt een intern gerichte, defensieve cultuur waarbij het belang en de behoefte van de klant ondergeschikt zijn aan de eigen behoefte tot indekken en waarbij natuurlijk ook die klant niet echt gehoord wordt, wat uiteindelijk leidt tot omzetverlies en gemiste kansen.

Merkwaardig genoeg is de wens gehoord te worden aangeboren, maar de vaardigheid om echt goed te luisteren niet. Waarom is dat zo moeilijk?

We horen vaak niet wat er *werkelijk* gezegd wordt, maar wat we *willen* of *verwachten* te horen. Wij zijn ons niet bewust dat onze waarneming bepaald wordt door ons hoogstpersoonlijke filter, gevormd door zaken als eigen bedoelingen, persoonlijkheid, motivatie, opleiding, ervaring, emoties, cultuur en taal. Ook de uitdrukkingsvaardigheid van de spreker verloopt via zijn hoogstpersoonlijke filter waardoor de intentie van zijn boodschap weleens een heel andere uitwerking op de luisteraar kan hebben dan bedoeld. Het niet bewust zijn van de filters of niet weten op welke wijze daarmee om gegaan kan worden, belemmert het echte luisteren en het ontstaan van wederzijds begrip.

De wens om gehoord te worden is universeel en wezenlijk voor ons welzijn. Wanneer daar op een goede manier gehoor aan gegeven wordt, ontstaat vertrouwen. En met vertrouwen is de basis gelegd voor verdere ontwikkeling, persoonlijk, professioneel en zakelijk.

Goed luisteren mag dan een kwaliteit zijn die we niet van nature bezitten, het is wel duidelijk welke positieve resultaten we kunnen bereiken als we deze vaardigheid trainen, ontwikkelen en toepassen in onze contacten met onze naasten, onze collega's en medewerkers, onze klanten en opdrachtgevers. De inspanning die het vergt om werkelijk geïnteresseerd te zijn in de ander, levert in zakelijk én in menselijk opzicht veel winst op.

Met vriendelijke groet,

Els Heye

p.s. Wat als jij wel luistert, maar zelf niet gehoord wordt? *Wordt vervolgd...*

Wilt u reageren? Graag!
Stuur uw reactie of vragen naar info@dignitas-mediation.nl
Uw reactie wordt uiteraard strikt vertrouwelijk behandeld.