

Verslag workshop door [de Xpeditie](#): Aandacht voor de toehoorders

Over luisteren:

1. **Otto Scharmer** Duitse hoogleraar, docent aan het [Massachusetts Institute of Technology](#)

Bekend van Theorie U: 4 niveaus van luisteren. Vaak gekoppeld aan leiderschap.

Niveau 1: Horen wat je al kent en de rest negeren.

Niveau 2: Horen wat anderen zeggen en vragen daarover stellen, nieuwsgierigheid tonen.

Niveau 3: De ander horen met zijn of haar gevoelens erbij en de gevoelens van jezelf, luisteren met je hart.

Niveau 4: Horen op een dieper niveau waar er iets gezamenlijks ontstaat, je bent jezelf en toch ook het geheel. (Bindt mensen en zet aan tot samenwerking.)

2. **Kate Murphy** Amerikaanse journaliste

In haar boek '*Je luistert niet*' vertelt Kate Murphy (onder andere) wat er met ons gebeurt als we worden geconfronteerd met andere meningen. Kort gezegd komt het erop neer dat we het eng vinden om (werkelijk) te luisteren en nieuwsgierig te zijn naar andere meningen dan de onze. Het hoofdstuk waarin ze dit beschrijft heet: *Luisteren naar tegenovergestelde meningen. Alsof je door een beer achterna wordt gezeten.*

Neurowetenschappers van het Brain and Creativity Institute (University of Southern California) deden onderzoek waaruit blijkt dat de hersenen van proefpersonen die worden geconfronteerd met tegengestelde denkbeelden reageren alsof ze door een beer achterna worden gezeten. Het deel van de hersenen van de proefpersonen dat tijdens dit onderzoek oplichtte is het deel dat ook actief is als we in paniek zijn, als we moeten kiezen tussen vechten, vluchten of bevriezen. Uiteraard is het in zo'n toestand onmogelijk om goed te kunnen luisteren.

Als het al zo moeilijk is om alleen te luisteren naar tegengestelde meningen, hoe moeilijk moet het dan zijn om daarover een open en geïnteresseerd gesprek te voeren? Toch is dat wat er regelmatig van (zorg)professionals wordt verwacht, namelijk dat zij cliënten bevragen naar hun ervaringen en meningen met de zorg. Van de professional wordt in zo'n situatie gevraagd om de pet van (betrokken) professional af te zetten en die van (onafhankelijk) onderzoeker op te zetten.

3. **Harry van de Pol** (www.vanbinnenuit.nl) *Trainer en coach*

Boek: *Hardhorend & trainingen in luisteren*. Boek en trainingen zijn specifiek voor hulpverleners.

Helpen is voor hem: er zo zijn voor de ander -door te luisteren- dat die toekomt aan zichzelf.

Luisteren is geven. Als je naar iemand luistert geef je diegene erkenning.

Luisteren naar jezelf is een voorwaarde voor luisteren naar een ander.

Luisteren is spannend omdat het verlies van controle meebrengt: je staat immers open voor beïnvloeding van de ander.

www.luistertest.nl: wat voor type luisteraar ben jij?

4. **Harriet Messing (www.re-minding.nl)** *Coach, trainer mindfulness, trainer deep-listening*

Luisteren zonder energieverlies.

Je kunt niet goed luisteren als je niet bij de ander bent. Het is evenmin goed als je helemaal bij de ander bent en jezelf uit het oog verliest. Als je wilt luisteren zonder uitgeput te raken, laat je energie dan als een lemniscaat vloeien van jezelf naar de ander.

Hoe kun je de toehoorders ondersteunen bij het luisteren?

Samenvatting van de uitwisseling met deelnemers aan de workshop:

Tijdens de voorbereiding:

- Alle toehoorders betrekken bij de vragen voor de deelnemers.
- Hen de vraag stellen: waar zijn jullie goed in? (Leidt tot minder spanning.)
- Beeld krijgen van de cultuur van de betreffende organisatie: hoe gaat men om met feedback?
- De toehoorders informeren over hun rol.
- De toehoorders voorbereiden: aangeven dat piepers uit moeten, handig om even een moment rust te nemen voordat je de spiegelbijeenkomst in gaat.

Tijdens de spiegelbijeenkomst:

- Een goede geluidsinstallatie (zodat ze goed kunnen horen wat er wordt gezegd).
- Bij binnenkomst een effectmeting.
- Enquête en/of luisterregistratieformulier op de stoelen van de toehoorders leggen.
- In de opening: aangeven dat de rol als toehoorder niet eenvoudig is (erkenning) + luisterregistratieformulier + enquête benoemen.
- Aangeven dat er een verslag wordt gemaakt + tip om zelf ook aantekeningen te maken.
- Korte nabespreking voor de toehoorders om stoom af te blazen & eerste indruk te delen.
- Af en toe als GL de toehoorders aankijken. Met name als er onrust ontstaat.

Tijdens de nabespreking:

- Hen de kans geven om te reageren op de feedback.
- Weerstand op de feedback serieus nemen: wat betekent dit voor de feedback?