

## Gesprekstechniek: luisteren

Aandacht is de motor van elk gesprek. Dit kun je geven door bewust naar je gesprekspartner te luisteren. Luisteren doet iedereen, maar actief luisteren lukt je door zorgvuldig waar te nemen wat de ander met woorden en lichaamstaal probeert duidelijk te maken. Actief luisteren betekent ook dat je de ander laat weten dát je luistert en daarmee geïnteresseerd bent in wat de ander te zeggen heeft. Dit kan door de ander aan te kijken, te knikken, te hummen of af en toe 'ja' te zeggen.

Je kunt op een non-verbale manier aangeven dat je luistert naar je gesprekspartner:

- **Lichaamsrichting.** De schouders worden in de richting van je gesprekspartner gedraaid. Je spreekt van 0° als je beide schouders naar je gesprekspartner gericht zijn, en van 180° als je met je rug naar je gesprekspartner toe zit.
- **Lichaamshoek.** Let erop of jij en je gesprekspartner voorovergebogen zitten, deze houding toont aan dat je gemotiveerd bent het gesprek te voeren.
- **Hoofdknik.** Een hoofdknik is een teken van begrip en erkenning. Belangrijk is de timing ervan, een knik aan het eind van een opmerking van je gesprekspartner, betekent dat je de ander hebt begrepen.
- **Oogcontact.** Mensen die oogcontact onderhouden, worden over het algemeen als 'warmer' ervaren dan mensen die oogcontact vermijden. Het oogcontact mag niet in staren ontaarden. Geef de ander de ruimte om oogcontact te vermijden als dat gewenst is.
- **Glimlach.** Mensen die (oprecht) glimlachen worden sympathieker gevonden dan mensen die dat niet doen. Een glimlach mag nooit een grijns worden.
- **Niet-defensieve lichaamshouding.** Als de armen voor de borst zijn gevouwen en de benen over elkaar zijn geslagen, spreken we van een defensieve lichaamshouding. Zijn de handen gevouwen en is een voet over een been geslagen, dan is er sprake van een semi-defensieve lichaamshouding. Als de benen niet over elkaar zijn geslagen en de armen elkaar niet raken, spreek je van een niet-defensieve of open lichaamshouding. Mensen met een niet-defensieve houding komen sympathieker over dan mensen met een gesloten houding.