

# DOOR TO DOOR

Antwerpen

9 & 10 oktober 2021



## De kunst van de dialoog *(work in progress)*

**HART**  
WITH  
**HARD**

? | State of the arts

# De kunst van het luisteren

## Iets om bij stil te staan, voordat je in gesprek gaat...

- **Luisteren is niet instemmen (gelijk geven)**

Het kan eng zijn om te luisteren als we denken dat we van gedachten moeten veranderen als we de ander begrijpen. Luisteren is interesse te tonen in de beleving van de ander, de ander proberen vanuit zijn standpunt te begrijpen. Je hoeft het niet eens te zijn en je hoeft je mening niet te veranderen.

- **Luisteren kan je transformeren**

Tegelijk is altijd riskant om naar iemand te luisteren. Omdat het ons diep kan raken en verandering in ons begrip van de wereld kan teweegbrengen. Wij geloven dat luisteren een sterk instrument is voor sociale verandering. Luisteren heeft een enorm potentieel om de grenzen van wat we denken te weten te verleggen. Als we luisteren betreden we een ruimte van onzekerheid en stellen we ons kwetsbaar op.

- **Luisteren heeft een veilige plek nodig**

Om te kunnen luisteren naar elkaar is een veilige plek nodig. Idealiter spreek je bij het begin de regels voor het gesprek expliciet af met de gesprekspartner.

Je hebt ook een afspraak met jezelf nodig: '**ik mag grenzen stellen**'. Om je grenzen te kunnen stellen is het belangrijk je bewust te zijn van je grenzen. Gaat iemand over je grenzen met wat hij/zij vertelt, geef dat dan rustig maar duidelijk aan. Verander van onderwerp of beëindig het gesprek.

- **Je positie heeft impact op je luisteren**

Wees je bewust van je overtuigingen, die zullen mee bepalen in welke mate je kan openstaan voor wat je gesprekspartner vertelt. Wees je bewust van je maatschappelijke positie en hoe die verschilt van de positie van je gesprekspartner. Als je een gesprek hebt vanuit een bevoorrechte positie (onder meer wit privilege), kan dit blinde vlekken creëren ('witte kwetsbaarheid'). Voel je je aangevallen, kan het interessant zijn om je niet terug te trekken uit het gesprek, maar juist verder te gaan.

## Tips voor luisteren

### **1. Luisteren is niet passief, het is een actieve handeling**

Luisteren is opmerkzaam zijn, aanwezig zijn in het hier en nu. Luisteren is niet jezelf opzij zetten. Je stelt wel je onmiddellijke reactie uit. Maar je bent actief in het proberen begrijpen. Je let je op wat de ander zegt en via lichaamstaal laat zien. En je let op wat er binnen in jezelf gebeurt. Je laat ook actief zien dat je luistert (zie volgend punt).

### **2. Luisteren is herhalen wat de ander zegt**

Je luistert naar de inhoud van wat de ander zegt en herformuleert dat (spiegelt) of vat het na een paar minuten samen. Dan laat je een pauze voor de spreker om te reageren en misschien iets te corrigeren of toe te voegen. Je kunt dit op je eigen manier doen, het doel is dat de spreker 'zichzelf hoort' zodat hij erop kan reageren.

### **3. Je hoeft het niet goed te doen**

Als je herhaalt wat iemand vertelt of het samenvat, moet dat niet 'juist' zijn. Het doel is dat de persoon ervaart om een samenvatting te horen van wat hij gezegd heeft en deze in zich op kan nemen. En dat hij/zij de ruimte ervaart om dit aan te passen en nog gepaster woorden te vinden voor wat hij/zij wil zeggen.

### **4. Open vragen nodigen uit om te delen**

Hoe merk je dat je luistert? De ander is meer aan het woord dan jijzelf :-)  
Open vragen helpen om iemand uit te nodigen om zijn of haar beleving, ervaring te delen. Een open vraag is een vraag die je niet simpelweg met ja of nee kan beantwoorden. Open vragen zijn niet suggestief (bv. 'Denk je niet dat ...?'). Ook door door te vragen op wat de ander vertelt en niet te snel naar een ander onderwerp springen, toon je je interesse.

### **5. Pauzeren en stilte toelaten helpen om te luisteren**

Een pauze laat iets nieuws toe. Neem een pauze voordat je reageert, voordat je een samenvatting geeft. Spring niet meteen in als luisteraar. En als spreker hoef je de stilte niet in te vullen.

## **6. Start met een check-in**

Start met even contact maken (relatie aangaan). Afhankelijk van de context van het gesprek kan dit een andere vorm aannemen. Zorg ervoor dat je gesprekspartner een duidelijk beeld krijgt van wie je bent en wat je bedoeling is. Vraag je gesprekspartner hoe hij of zij heet.

## **7. Rond het gesprek met aandacht af**

Geef aandacht aan hoe je het gesprek afrondt. Bedank je gesprekspartner. Zorg dat het duidelijk is wat er verder gebeurt met wat je gedeeld heb. Laat ruimte aan de gesprekspartner om nog iets toe te voegen. Vraag eventueel hoe hij/zij het gesprek ervaren heeft.

**Heb je een lastig gesprek gehad? Een beklijvend gesprek?  
Wil je even op adem komen? Of je ervaring met iemand delen?  
Hier kan je steeds terecht .....**

## **Bij een gesprek dat je raakt, kan je ook volgende hulpmiddelen inzetten**

- associatief schrijven of tekenen in een notaboekje
- stoom afblazen door iets in te spreken op je smartphone (opname app)
- korte meditatie (bewust ademen of stilzitten en luisteren naar de omgeving)

## In welke richting stuur je het gesprek?

Over welk thema wil je in gesprek gaan? Waar ben je nieuwsgierig naar?

In welke richting wil je het gesprek sturen? Wanneer is een gesprek 'geslaagd'?

Wil je enkel luisteren of ook enige nieuwsgierigheid naar en openheid voor jouw kijk op het gespreksthema ontlocken? Wil je je gesprekspartner uitdagen om zich een vraag te stellen bij het eigen perspectief?

Een overweging: Argumenten aandragen voor een bepaalde mening (tegenover iemand met een ander standpunt), zorgt er vooral voor dat mensen hun eigen mening nog maar eens gaan verdedigen, en dus ... zichzelf nog meer overtuigen. Iemand laten nadenken over het eigen standpunt, zonder hem te proberen te overtuigen van het jouwe, is allicht vruchtbaarder.

Een andere focus zou kunnen zijn om op zoek te gaan naar de bezorgdheden en angsten die achter de meningen, "clichés" van mensen schuilen ... Het lijkt ons een vruchtbare hypothese dat achter alle handelingen en overtuigingen, menselijke behoeften en angsten schuilen. Op die manier komen we misschien waarden en gevoelens op het spoor die we gemeenschappelijk hebben, die ons verbinden.

## Mogelijke pistes om het gesprek te sturen en een ‘dovemansgesprek’ te vermijden

- Kies een thema en een richting (zie vorige pagina)
- Benader de ander als iemand met kennis, ervaring
- Benader de ander met nieuwsgierigheid
- Je hoeft niet op alles te reageren wat de persoon zegt
- Maak het specifieker, vraag door op algemene uitspraken
- Maak het persoonlijker, leg de link naar het eigen leven
- Vraag naar de onderliggende bekommernissen en waarden van mensen
- Zoek naar gemeenschappelijke waarden, bezorgdheden
- Nodig de ander uit om ook naar jou te luisteren, bijvoorbeeld:
  - Mag ik je mijn persoonlijke ervaring vertellen?
  - Ben je benieuwd om te horen wat ik daarover denk?

# De kunst van het vragen stellen

## Mogelijke vragen om het gesprek te verdiepen

Om dieper te graven naar de onderliggende bekommernissen en waarden van mensen en om mensen te laten nadenken over wat ze zeggen, kunnen bepaalde vragen behulpzaam zijn. We stellen er een aantal voor ter inspiratie.

- Welke ervaringen maakten dat je er zo bent over gaan denken?
- Wat is uw onderliggende zorg / twijfel / angst?
- Welke waarde komt er in het gedrang als...? Wat vind je belangrijk?
- Welke invloed heeft dit op u in uw persoonlijke leven? (als mensen clichés gebruiken)
- Hoe verhoudt dit zich tot ons gespreksonderwerp? (wanneer mensen verdwalen in anekdotes)
- Wat is het grotere plaatje?
- Wat zou een alternatief zijn?
- Wat is onze gemeenschappelijke bezorgdheid?
- Mag ik je mijn persoonlijke ervaring vertellen?
- Wat denk je dat die persoon belangrijk vindt? (als men over anderen spreekt)

## Socratische vragen

1. Verduidelijking vragen	Wat bedoel je precies met...?
2. Het doel onderzoeken	Waarom zeg je dat? Wat heeft dat te maken met...?
3. Veronderstellingen onderzoeken	Op basis waarvan veronderstel je dat...?
4. Redenen en oorzaken onderzoeken	Heb je daar een voorbeeld van? Hoe weet je dat? Wat doet je dat zeggen?
5. Vragen over standpunten of perspectieven	Wat zou je zeggen op de tegenwerping dat...? Wat zijn andere perspectieven?
6. Implicaties en gevolgen onderzoeken	Welk effect zou dat hebben? Wat zouden de gevolgen zijn als het beleid dit zou beslissen?
7. Vragen over de vraag	Ben je het ermee eens dat dit de vraag is?

**We zijn benieuwd naar jouw ervaringen!**