MODULEBESCHRIJVING

Actief luisteren in de gesprekken die ertoe doen

Adaptieve module | ~20 min

Niet het gemiddelde IQ maakt een team effectief, maar de manier waarop iedereen in het team aan het woord komt. Dat heeft onderzoek van Anita Woolley in Science aangetoond. Actief luisteren is geen houding die u voortdurend volhoudt. Deze module behandelt het als een modus die u bewust inschakelt op momenten die u zelf kiest, met drie concrete hulpmiddelen: aansluiten bij de toon van de ander, vragen stellen en herformuleren tot de ander “ja” zegt. Ook laat ze zien wat artificiële intelligentie (AI) die een vergadering uitschrijft, nooit zal vervangen.

LEERDOELEN

01 De momenten herkennen die om actief luisteren vragen: gevoelig onderwerp, moeilijke discussie, voelbare emotie, onwelkome beslissing.

02 Voor een belangrijk gesprek ruimte in uw hoofd maken en zich daarna afstemmen op de toon van de ander, zowel fysiek als op afstand.

03 De ander 90 seconden laten praten zonder te onderbreken en daarna vragen stellen in plaats van meteen een oplossing aan te dragen.

04 De ideeën en gevoelens van de ander herformuleren tot u hoort: “ja, dat is het precies”, en daarna dieper luisteren met de niveaus van Otto Scharmer.

DOELGROEP

Iedereen van wie het werk draait om gesprekken die ertoe doen: afspraken met klanten, gevoelige vergaderingen, moeilijke discussies in het team.

- **Voorkennis:** geen

VERLOOP VAN DE MODULE

Zelfstandig, met oefeningen die zich aanpassen aan de deelnemer.

1 **Zelfscan**: op 9 dimensies, om de eigen werkwijze in kaart te brengen en gericht te oefenen.

2 **Video van een expert**: van 10 minuten, met 3 denkpauzes.

3 **Praktijksituaties**: 2 eerste situaties, gekozen op basis van de zelfscan, daarna 16 optionele situaties. Bij elk antwoord volgt feedback: het effect ervan en een tip om verder te komen.

4 **Voornemen met datum**: een actie om uit te proberen, door de deelnemer zelf geformuleerd of gekozen uit de voorstellen.

5 **Samenvattingskaart om te downloaden**: kernpunten, vragen, voornemen, persoonlijke notities en checklists.

EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJKSITUATIES

Christelle boekt de stemacteurs van een nasynchronisatiestudio. Brendan, die de opnames leidt, belt haar geïrriteerd op: de acteur die een oude man moet inspreken, heeft een te jonge stem. Hij zegt erbij: “Er wordt toch nooit naar me geluisterd als ik zeg wat ik nodig heb.” Wat antwoordt Christelle?

TOETSING EN AFRONDING

Drempel: 80%

De score houdt rekening met de antwoorden in de praktijksituaties, het geformuleerde voornemen en, waar van toepassing, aanvullende leeractiviteiten. Voor afronding zijn een voornemen en een score van minstens 80% nodig.

METHODEN & MODELLEN

- Actief luisteren, geïnspireerd op Carl Rogers & Richard Farson – door Afthonios uitgewerkt in 3 kwaliteiten (beschikbaarheid, nieuwsgierigheid, openheid) en 3 hulpmiddelen (afstemmen, doorvragen, parafraseren)
- 4 niveaus van luisteren, Theory U (Otto Scharmer, MIT)
- Afstemmen, geïnspireerd op pacing/mirroring uit NLP (Bandler & Grinder)
- Regel van 90 seconden spreektijd zonder onderbreking – Afthonios-principe

BRONNEN & REFERENTIES

- Anita Woolley et al., Science, 2010: de collectieve intelligentie van teams hangt samen met de verdeling van de spreekbeurten en met sociale sensitiviteit, niet met het gemiddelde IQ
- Stephens, Silbert & Hasson (Princeton), PNAS: neurale koppeling tussen spreker en luisteraar, die samenhangt met wederzijds begrip
- Otto Scharmer (MIT), Theory U, 2007: 4 niveaus van luisteren
- Carl Rogers & Richard Farson, “Active Listening”, 1957

Een module van Afthonios.com.

Inhoud gecontroleerd op 8 oktober 2026