

Actief Luisteren met je lichaam

Verbaal en non-verbaal

Wist je dat het grootste deel van je communicatie bestaat uit non-verbale uitingen? De Amerikaanse onderzoeker Mehrabian (1967) heeft onderzocht wat mensen overtuigt in communicatie: een boodschap wordt voor 55 procent overgebracht via lichaamstaal, dus non-verbaal. De stem is verantwoordelijk voor 38 procent en de woorden nemen maar 7 procent in.





- **Knikken en 'hummen'**
- **Oogcontact**
- **Houding: boven en onderlichaam**
- **Handen**
- **Gezichtsuitdrukking**

Actief Luisteren met je lichaam

Hoe krijg/verbreek je contact

- Krijgen:
 - Oogcontact
 - Rust, ontspanning → ruimte geven
 - Actieve luisterhouding (rapport maken)
 - Zonder oordelen
 - Vragen stellen
 - ...
- Verbreken
 - Schrijven kan afleiden
 - Reageren op een telefoontje of mail o.i.d.
 - Bezig zijn met jezelf; je eigen gedachten, beelden
 - Ongeïnteresseerde houding
 - Gesprek overnemen
 - ...



Afstemmen op je gesprekspartner

- ▶ NLP principe: afstemmen tot je rapport hebt, dan leiden (eerst contact, dan contract)

Afstemming (goed contact) ontstaat als er sprake is van:

- ✓ Wederzijds vertrouwen
- ✓ Gevoelsmatige betrokkenheid
- ✓ Bereidheid om elkaar te volgen
- ✓ Respect voor elkaars wereldmodel
- ✓ Op elkaar gerichte aandacht



Doel ▶ effectieve doelgerichte communicatie