

# Flexibel luisteren

## Zes manieren van luisteren<sup>1</sup> in het Informatiecontract

Workshop aangeboden door **Marjan Tuk** op McCoCo 2011

### Inleiding

Dit contract is zeer bruikbaar bij het aangaan van een uitdaging, vooral wanneer je plannen of beslissen vast dreigt te lopen. Het contract helpt je bij het aanscherpen van je denken, je perspectief te wijzigen en het vinden van aanvullende informatie en alternatieven.

Dit doe je door te schakelen tussen verschillende luistervormen. Hierdoor kun je

- je aandachtsbalans vergroten en zo effectiever je gevoelens, denken en wilskracht in evenwicht brengen
- gemakkelijker de verborgen mogelijkheden opsporen in moeilijke en uitdagende situaties
- meer praktische en effectieve omgangsvormen ontwikkelen voor wat je op je levenspad tegenkomt.

### Groepssessie

- Minimaal 5 personen
- Elke deelnemer heeft minstens 20 minuten werktijd nodig, inclusief afrondingstijd (5 minuten aanbevolen).

### Sessie stappen

1. De werker stemt af met de groep wie van de medewerkers de rollen van procesbewaker en notulist gaan uitvoeren (zie Rolbeschrijvingen verderop)
2. De werker verduidelijkt aan de medewerkers welke verwachtingen hij/zij heeft m.b.t. de vertrouwelijkheid.
3. De werker beschrijft de kwestie aan de medewerkers
4. De groep verzamelt en deelt informatie door vragen en antwoorden te geven vanuit de verschillende luisterkleuren.
5. De werker: Wat is op dit moment mijn totaal plaatje?  
*Is het compleet? / Welke scenario's? / Wat kan mijn eerste stap(pen) zijn? / Hoe kan ik het probleem herdefiniëren?*
6. Sessie afsluiten: Wat was goed aan deze sessie? Wat neem ik mee?
7. Terugkom oefeningen.

### Rolbeschrijvingen

De **werker** is in charge. Dit betekent ondermeer dat de werker kan aangeven: "Stop", "langzaam aan", enzovoort. Zo weten de medewerkers dat de werker ruimte nodig heeft om het tempo en de hoeveelheid aangeboden informatie te kunnen verwerken, zodat de werker zijn eigen informatiebehoefte kan sturen.

De werker brengt een persoonlijk probleem, uitdaging of dilemma in de groep (sessie).

**Medewerkers** ondersteunen de werker met hun rugzak aan ervaring en kennis. Medewerkers luisteren empathisch, stellen vragen en geven aanvullende informatie, maar geen advies of blijken van sympathie of medelijden!

Wanneer de medewerker een bijdrage levert, toont deze de kleur (en)kaart(en) die de luisterintentie weergeeft.

*Informatie ondersteuning en vertrouwelijkheid:* de werker geeft aan of het mogelijk is om terug te komen op de inhoud van deze sessie nadat de sessie is afgesloten. De medewerker heeft de intentie om extra informatie te geven zoals boektitels etc. Je refereert eerst aan het sessiecontract voordat je de informatie geeft. De werker kan altijd nee zeggen. Alle andere sessieregels rondom vertrouwelijkheid worden gewoon toegepast

- De **notulist** schrijft de antwoorden van de werker op. Ook suggesties (vragen of informatie) die de werker schijnen te overweldigen of geparkeerd worden voor later, worden opgeschreven om overzicht te houden over het proces.
  - Bronnen zoals webadressen, boektitels schrijf je op post-its. Deze kunnen bij de aantekeningen worden toegevoegd.
- De **procesbewaker** faciliteert het proces en
  - ondersteunt de werker om in charge te blijven van de informatie-uitwisseling
  - houdt in de gaten of de werker voldoende tijd heeft om de informatie te verwerken
  - houdt bij welke luisterkleuren door medewerkers nog niet of niet vaak aangeboden zijn
  - bewaakt de tijd.

<sup>1</sup> Geïnspireerd doory Edward De Bono's 'Zes Denkhoedens' boek ISBN 9025401775.

# De 6 Luisterkleuren

De 6 kleuren verwijzen naar 6 luistervormen. Samen zijn zij een doelmatige/efficiënte praktische manier van luisteren die een kwestie in beweging zet. De volgorde van hun toepassing is willekeurig.



**wit**

Verzamelen van feiten & geverifieerde informatie

Het luisteren gaat hier om het verzamelen van feitelijke informatie en deze verifiëren (toetsen). Mening en inzichten worden op een feitelijk manier verwoord.

Wanneer deelnemers vinden dat (feitelijke) informatie ontbreekt, kunnen zij die ook toevoegen.



**geel**

Constructief & positief, optimistisch

Als luisteraar focus je op dromen en identificeer je al die mogelijkheden, kansen en bijdragen die nodig zijn om het van de kwestie of het idee succesvol te kunnen uitvoeren. Het gaat hier om het creëren van een zonnig toekomstbeeld.

Bij geel gaat het niet zozeer om feiten (wit) maar om positieve, ondersteunende argumenten waarmee je de waarschijnlijkheid van wat je wilt bereiken vergroot.

Geel staat qua invalshoek tegenover zwart.



**zwart**

Risico's en leemtes opsporen

Vanuit een logische, rationele invalshoek spoor je risico's, leemtes, aarzelingen, onrealistisch denken en andere negatieve invloeden op. Het is kritisch denken gericht op het zoeken en onderzoeken van mogelijke problemen en vooronderstellingen.

Als je het zwarte luisteren te snel toepast, ondermijnt het enthousiasme, creativiteit en mogelijkheden.

Als je het zwarte luisteren niet toepast, loop je de kans dat je te laat op voorzienbare problemen stuit.



**rood**

Gevoelens & Emoties, intuïtie

Als luisteraar concentreer je op positieve en negatieve emoties, instinctieve reacties en gevoelsmatige inzichten die mede richting geven aan toekomstige beslissingen.

Hier gaat het om je innerlijke wereld en wat je gevoelsmatig belangrijk vindt. Daarmee staat Rood tegenover Wit, Geel en Zwart waar het om informatie gaat die andere mensen in principe ook kunnen observeren en controleren.



**groen**

Nieuwe ideeën

Groen richt zich op innovatie, nieuwe ideeën en het opsporen van nieuwe alternatieven.

Het gaat om het spontaan laten opkomen en delen van zo veel mogelijk nieuwe gedachten en ideeën die misschien relevant zouden kunnen zijn voor de kwestie. Verschillende technieken zoals provoceren, brainstormen, lateraal denken etc. kunnen hierbij gebruikt worden.

Het gaat niet om de beoordeling van de inbreng.



**blauw**

Het grotere geheel

Blauw kijkt naar het grotere geheel en richt zich op het overzicht, de voortgang, het plannen en de hiervoor benodigde organisatie.

Het gaat om het ontwikkelen van het ontwerp. Het luisteren naar wat er in het proces nodig is om resultaten te boeken. De blauwe luisteraar kijkt naar de geleverde bijdragen en hoe deze in het grotere geheel passen. Wat er praktisch nodig is om het proces verder te brengen.

Bij bijvoorbeeld het ontwerpen van basistraining is een proces van denken, ervaren en handelen nodig om een faciliterend en organisatorisch overzicht te creëren zodat getrainde co-counselers afgeleverd kunnen worden.