



De kracht van aandacht; ook in gesprekken op afstand

In veel branches werken we momenteel letterlijk en figuurlijk op afstand. We zoomen en skypen heel wat af. We zijn met z'n allen in een nieuwe waan van de dag geduwd. Hoe voer je in deze werkelijkheid met aandacht een goed gesprek, ook online?

Communiceren in een andere context

Als je een gesprek gaat voeren en je wilt dat het een goed gesprek wordt, dan is een goede voorbereiding het halve werk. Ook als je dit gesprek op afstand voert. Ontwikkel de gewoonte om vooraf – bij het maken van een afspraak - na te denken over je intentie en motivatie; wíl je het gesprek voeren en wat wil je ermee bereiken? Vind je het nuttig of nodig en heb je er zin in? Dergelijke vragen helpen je om te besluiten om het gesprek met aandacht te voeren óf niet. En als je het doet, er ook de ruimte en tijd voor te nemen. En je kunt kiezen welke wijze het beste past: telefoneren, beeldbellen, of toch maar afspreken op een plek waar je op gepaste afstand kunt praten.

En dan voorbereiden voor het gesprek zelf. Heb je een goede plek, heb je de rust en de tijd? Misschien moet je je – als je thuis werkt - losmaken van de rekenles die je zojuist aan je dochter gaf, of moet je je zoon die door de huiskamer rent tot rust manen. Of je was in de tuin aan het klussen en je moet jezelf oppeppen qua focus en energie. En dan ga je het gesprek in. Hoe zorg je dat je present blijft? Hoe voorkom je dat je aandacht en je gedachten tijdens het gesprek alle kanten uit vliegen?

Je aandacht sturen

De Benedictijner monniken hanteren in hun kloosterleven een levensregel: *op tijd beginnen, op tijd stoppen en de tijd daartussen je aandacht volledig richten op de voorgenomen of geplande bezigheid*. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Het begint ermee dat je daadwerkelijk begint op het afgesproken tijdstip. En dat je de tijd die je voor het gesprek hebt gepland, er daadwerkelijk met volle aandacht bij bent. En dat je stopt op de afgesproken eindtijd. De dagindeling in het kloosterleven van de Benedictijnen bestaat uit een soort van continu training in discipline om te beginnen, te stoppen en tussentijds de aandacht op de activiteit van het moment te richten. Ook jij kunt jezelf trainen in het sturen en richten van je aandacht. Die kan maar op één plek tegelijkertijd zijn.

Aandacht en luisteren

Aandacht en luisteren zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Als we luisteren, kunnen we onze aandacht bewust richten: op onszelf, op onze gesprekspartner, op de interactie tussen ons.

Als je *ik-gericht* luistert (aandacht bij jezelf), vraag je over bepaalde aannames, verzamel je informatie of check je of je de ander goed begrijpt. Bijvoorbeeld: 'Klopt het dat je nu in de afgelopen week niet aan dit project gewerkt hebt?', 'Ben je in het afgelopen jaar niet bij klant x geweest?', 'Begrijp ik goed dat het thuiswerken je goed bevalt?'

Als je vooral *ander-gericht* luistert (aandacht bij de ander), stel je open vragen en vraag je door op wat de ander vertelt. Open vragen zijn bijvoorbeeld: 'Wat is je plan voor komend jaar?', 'Welke werkzaamheden sluiten goed aan op je competenties?', 'Waar kan ik je mee helpen?', 'Hoe kijk jij aan tegen werken op afstand met je collega's?'. Als je doorvraagt kun je kort en krachtig zijn: 'Hoezo?', 'Oh ja, vertel eens...', 'Hoe komt dat?', 'Wat is er dan precies zo lastig?', 'Want...?'. Of je herhaalt de laatste zin of het laatste woord van de ander. Veel meer is vaak niet nodig om je gesprekspartner door te laten praten.

Als je *globaal* luistert (verspreide aandacht), kun je vragen stellen over alles wat je waarneemt door horen, zien, of wat je ervaart qua energie of onderbuikgevoel/intuïtie. Bijv.: 'Ik ervaar ons gesprek als stroef, jij ook?', 'Ik merk dat ik mijn aandacht er niet goed bij kan houden, hoe is dat voor jou?', 'Ik heb het gevoel dat we in kringetjes draaien, jij?'

De ene soort van luisteren is niet beter dan de andere soort. Elke soort aandacht heeft zijn functie. De kracht zit hem in het bewust- met aandacht- kunnen schakelen tussen de drie soorten van aandacht. Als je alleen maar *ik-gericht* luistert heb je grote kans dat de ander voelt dat hij weinig ruimte krijgt voor zijn inbreng. Dan kan hij reageren met zich afhankelijk opstellen, stil(ler) worden en mogelijk zelfs afhaken. Als je alleen maar *ander-gericht* luistert, zal de gesprekspartner in eerste instantie alle ruimte voelen, en als hij graag of gemakkelijk praat, de ruimte ook vullen. Als dat echter te lang duurt, zal hij afdwalen, onzeker worden of je nog wel luistert, of zich bijvoorbeeld afvragen wat jij ervan vindt.

Online aandacht

In videogesprekken horen en zien we elkaar. Toch is het niet hetzelfde als een F2F gesprek. Juist daarom is het belangrijk om in deze gesprekken je aandacht bewust te richten: of op jezelf, of op de ander of globaal. En ook om je aandacht te kunnen verleggen van zien naar horen naar ervaren (intuïtief luisteren). Dan kun je jezelf en de ander 'erbij houden' door te schakelen tussen de soorten luisteren. Zo kom je met videobellen ook een heel eind.

Dit blog is een bewerking van het hoofdstuk 'De drukte voorbij' uit het boek ['Gesprekken die werken; impact met een goed gesprek \(Thema, 2018\)](#).

Najaar 2020 organiseren we een **workshop** met de auteurs van dit boek, **speciaal voor (HR)managers** die bezig zijn met de verbetering van de gespreksvoering in het werk. Voor meer info, zie [het Event, Gesprekken die werken](#)

Eerder verscheen in deze serie over Gesprekken die werken:

- [Noem man en paard, ook in het jaargesprek](#) - over het geven van effectieve persoonlijke feedback
- https://lnkd.in/g233_9U Emoties op het werk: negeren of bespreken? - over de vraag hoe je effectief met je eigen emoties en die van anderen om kunt gaan.

Wat zijn jouw opvattingen en ervaringen over aandacht geven en luisteren in de gesprekken op het werk? Deel in de LinkedIn Groep '[Gesprekken die werken](#)' je mening, kennis en ervaring.

Auteurs: Ineke van den Berg en Tineke Kanters.