



## Luisteren

Aandacht op de ander richten

Doel: de ander wordt gestimuleerd en krijgt gelegenheid om te vertellen waar het om gaat

Valkuilen: oordeel, mening, oplossing, in empathie blijven hangen, onderbreken



## Samenvatten

- Samenvatten op inhoud (wat ander zegt)
- Samenvatten op gevoel (wat ander lijkt te voelen)

Doel: checken of je het begrijpt, en het gesprek structureren of sturen

Valkuilen: voorbarige conclusies, eigen mening. Te veel ingaan op niet ter zake doende details



## Doorvragen

Vragen die de ander helpen inzicht te krijgen

Doel: stimuleren meer te vertellen, verdiepen, achterhalen wat in het hoofd van de ander zit

Valkuilen: cocktailvragen, meerkeuzevragen, suggestieve vragen, eigen nieuwsgierigheid