

[Nieuwsbrief ontvangen?](#)

Ik voel me niet gehoord! Ken je dat gevoel?

Gerda Bos | 28 aug. 2024 | Laatste update: 25 sep. 2024

[Geef cadeau](#)[Delen](#)

Gehoord worden in een gesprek is een belangrijke component van goede communicatie. Hoe zorg je ervoor dat niet alleen jij, maar ook de ander het gevoel heeft gehoord te worden? Dit is het advies van psycholoog Gerda Bos.

Recent besloten mijn partner en ik om een deel van ons tuinonderhoud uit te besteden. Het tuincentrum zou maandelijks het onkruid tussen onze tegels komen weghalen. Dat leek ons

Vacatures

RANDSTEDELIJKE REKENKAMER

Managementassistent

randstedelijke rekenkamer
Roosdorp | Noord-Holland | Utrecht | Zuid-Holland

RANDSTEDELIJKE REKENKAMER

Managementassistent

randstedelijke rekenkamer
Roosdorp | Noord-Holland | Utrecht | Zuid-Holland

[BEKIJK VACATURES](#) →

Schrijf je in voor de nieuwsbrief!

Schrijf je in!

✓ Ruim 25.500

managementondersteuners gingen je voor

wel wat!

Al bij de tweede keer ging het mis. Ons maandelijks bedrag werd keurig afgeschreven, maar er kwam niemand ons onkruid weghalen.

Het tuincentrum reageerde niet op onze mails en het telefoongesprek klonk ongeveer zo:

- Tuincentrum (TC): 'Ja, soms komt het gewoon voor dat het een paar weken langer duurt voor we komen.'
- Partner: 'Dat valt ons tegen, want uw collega heeft ons verzekerd dat jullie elke maand langs zouden komen.'
- TC: 'Dat kan niet, want dat kunnen we nooit garanderen.'
- Partner: 'Toch is ons dat beloofd.'
- TC: 'Dat kan niet.'

Geïrriteerd legde mijn partner de telefoon neer. Hij voelde zich compleet niet gehoord en niet serieus genomen.



**Niet
verdedigen,
maar
verbinden**

Dat is de
kunst van
actief
luisteren.

Het kan anders

Een situatie als hierboven beschreven is zo simpel op te lossen. Mijn partner had met een totaal ander gevoel de telefoon neergelegd als de man aan de telefoon bijvoorbeeld gezegd had:

‘Ik begrijp uw teleurstelling en we zouden ook graag langs zijn gekomen, maar door de vele regen in mei lopen we wat achter. Ik ga erachter aan dat u zo spoedig mogelijk geholpen wordt.’

Communicatie kent meerdere aspecten: de inhoud van de boodschap, het betrekkningsniveau en het bestaansrechtniveau.



**Gun jezelf
en anderen
spontane
gesprekken**



Ze fleuren je dag op.

Drie niveaus van communiceren

Laten we het volgende voorbeeld nemen. Ik wil graag dat mijn collega zijn vergaderstukken dinsdag voor 16 uur aanlevert.

Het inhoudsniveau van de boodschap die ik wil brengen is dat ik de door haar te leveren vergaderstukken graag dinsdag voor 16 uur ontvang.

Het betrekkningsniveau heeft te maken met de toon waarop ik de boodschap overbreng. Als ik vrij dwingend zeg dat ik de vergaderstukken uiterlijk dinsdag 16 uur wil ontvangen, komt dat heel anders over dan wanneer ik vraag of mijn collega denkt dat het gaat lukken om dinsdag voor 16 uur de vergaderstukken te sturen. In de eerste situatie wil ik dat ze me gehoorzaamt, in de tweede is er ruimte voor overleg.

Als ik iemand op bestaansrechtniveau erkenning probeer te geven, voelt iemand zich gehoord en gezien. Ik leg als het ware even een hand op iemands schouder, zodat hij voelt dat ik hem oké vind.

In dit voorbeeld zou ik dan zeggen: 'Ik weet hoe druk je het hebt, toch zou ik jouw vergaderstukken dinsdag graag

voor 16 uur ontvangen. Denk je dat dat gaat lukken?’ Ik laat mijn collega weten dat ik haar respecteer, ik geef mijn wens aan en ik check of het voor haar haalbaar is. Een mooie manier van communiceren, die vaak leidt tot fijne samenwerking!



Erkenning geven en geruststellen maakt de meeste communicatie een stuk prettiger

Maar hoe doe je dat nou in lastige situaties? Bijvoorbeeld bij een boze klant, een teleurgestelde collega of een verdrietig kind? Ik werk het voorbeeld uit van iemand die boos is terwijl hij voor de receptie staat bij een school: ‘De fiets van mijn kind is hier nu al voor de derde keer kapotgetrapt. Wie van jullie gaat die rekening betalen?’

Als de receptioniste alleen inhoudelijk reageert, klinkt het als volgt. ‘Wij vergoeden geen rekeningen voor kapotte fietsen.’ Feitelijk waarschijnlijk helemaal waar, maar ik gok dat de betreffende ouder niet klaar is met dit gesprek. Luister maar: ‘*Nou,*

ik dacht het wel. Deze rekening gaan jullie betalen! Zowel de inhoud als het betrekkningsniveau van zijn boodschap is duidelijk.

Hoe had de receptioniste verbaal ‘de hand op de schouder’ van deze ouder kunnen leggen? Want laten we eerlijk zijn, de boosheid is natuurlijk niet op haar gericht. De ouder is boos omdat zij zich machteloos voelt en bezorgd is over haar kind. Vanuit die ‘pijn’ is zij dit gesprek aan gegaan. Zij wil dat het wordt opgelost.

In het gesprek kan de receptioniste figuurlijk naast deze ouder gaan staan door haar te erkennen op bestaansrechtniveau en door mee te denken over een oplossing als ze deze zelf niet kan bieden. Een reactie zou er als volgt klinken:

‘Wat ontzettend vervelend dat de fiets van uw zoon al een paar keer kapot is thuis gekomen. Weet uw zoon misschien wie dat waarschijnlijk gedaan hebben?’ Of ‘Ik kan me voorstellen dat u daar boos van wordt. Zal ik vragen of de mentor u belt?’

Waarschijnlijk reageert de ouder dan veel rustiger. Zij voelt dat de receptioniste bereid is mee te denken, zelfs al kan ze haar nu niet helpen.

Een ander voorbeeld gaat over een kind dat langer wil opblijven. Als het kind zegt: ‘Ik wil nog niet naar bed, mama!’ en moeder vrij dwingend zegt: ‘Het is

bedtijd. We gaan nu naar boven!', dan is de kans groot dat het kind zich harder gaat verzetten. Hoe zou het zijn als moeder zegt: 'Gezellig is het, hè?! Ik vind het ook altijd moeilijk om naar bed te gaan terwijl het nog zo gezellig is. Toch is het tijd. Zullen we samen naar boven gaan?'



**Niet wat,
maar hoe**

Zo
communiceer
je effectief.

Wat nu als je geen positief antwoord kunt geven?

Het komt natuurlijk voor dat je niet in staat bent een gewenste reactie te geven. Stel je maar voor dat iemand bij je komt die wil dat je iets voor hem regelt, terwijl je er eenvoudigweg de tijd niet voor hebt en het ook nog eens je taak niet is. Inhoudelijk is je reactie dus 'Nee, dat kan niet'.

Om niet bot over te komen, is het handig om verbaal weer 'die hand op de schouder' van de ander te leggen, zodat deze zich als mens gezien voelt. Daarnaast mag je duidelijk zijn en eventueel een advies geven. Luister maar: 'Ik zou je graag helpen, maar ik heb daar echt geen tijd voor. En eerlijk

gezegd hoort het ook niet bij mijn taak.
Is het een idee om met je
leidinggevende te overleggen wie je
hierbij zou kunnen helpen?’

Ik ben benieuwd met welk
betrokkingsniveau je de laatste reactie
gelezen hebt. Je kunt het namelijk op
een afstandelijke, wat boze toon doen
en op een vriendelijke, zachtaardige.
Drie keer raden wat het beste werkt!



**'We
kunnen
het in de
wereld niet
overlaten
aan de
grote
bekken'**

Weet je
hoe de
hersenen
werken,
dan heb je
de sleutel
tot het
overtuigen
van
anderen in
handen.

**5 Tips voor een soepele
communicatie met anderen die
je misschien wel moet**

teleurstellen:

- Luister goed naar wat de ander zegt en kijk naar de lichaamstaal.
- Betrek de frustratie van anderen niet op jezelf (tenzij je expliciet feedback krijgt natuurlijk).
- Leg verbaal een hand op iemands schouder, zodat die persoon zich gehoord voelt.
- Geef inhoudelijk een duidelijke neutrale boodschap (let op je intonatie).
- Denk waar mogelijk mee met een oplossing.



**Wil je je
zelfverzekerd
voelen,
werken
vanuit je
kracht en je
meer op je
gemak
voelen in
contact met
anderen?**

Volg de
opleiding:
Persoonlijk
leiderschap

ONDERDEEL VAN DE

COLLECTIE

Spreken

Hier vind je alles over helder en tactvol communiceren, actief luisteren, omgaan met klachten en hoe je verbinding maakt tijdens videocalls en presentaties.

Bekijk
collectie

 Volgen

Lees meer over

COMMUNICATIE

GESPREKSVOERING

PERSOONLIJK LEIDERSCHAP

PROFILEREN

PSYCHOLOGIE

SAMENWERKEN



Gerda Bos



TRAINER, COACH,
PSYCHOLOOG

Aanbevolen door de redactie



TAAL EN COMMUNICEREN

08 AUG. 24

Effectief communiceren: niet wat, maar hoe

Hoe je iets zegt is misschien wel belangrijker dan wat je zegt, schrijft onze columnist Marieke Vennik. Zij geeft advies om effectiever te communiceren.



TAAL EN COMMUNICEREN

23 MRT. 24

De kunst van actief luisteren: niet verdedigen, maar verbinden

Als je de ander het gevoel wilt geven dat hij gehoord wordt, moet je loslaten wat er in jezelf speelt. Psycholoog Gerda Bos legt uit hoe je dat doet.



TAAL EN COMMUNICEREN

29 FEB. 24

Voorkom onduidelijke taal: schrap deze verboden woorden

Waarom zijn mensen zo bang om duidelijke taal te gebruiken? Trainer Judith Winterkamp zou deze woorden het liefst verbieden.



TAAL EN COMMUNICEREN

27 FEB. 24

Hoe check je in of uit bij vergaderingen? Tips van onze lezers

Met in- en uitchecken kun je de effectiviteit van vergaderingen vergroten. We vroegen onze lezers hoe zij dit aanpakken in hun organisatie.

[Lees meer over dit onderwerp](#)



SAMENWERKEN

Samen sterk bij gemeente Lansingerland

Verschillende secretariaten binnen het gemeentehuis van Lansingerland werken samen om wethouders, directie, teams en teammanagers te verbinden en te ondersteunen. Hoe doen ze dat, en zijn er knelpunten? 'We werken graag een tandje harder.'



HYBRIDE WERKEN

7 op de 10 werkgevers ziet niets in kantoorverplichting

Meer dan de helft van Nederlandse werkgevers ziet hybride werken nog steeds zitten, mits thuis en op kantoor werken beter gespreid wordt.



GEZOND WERKEN

Onderzoek wijst uit: investeer in gezonde thuiswerkplek

Hybride werken vraagt om investeringen in een gezonde thuiswerkplek met goede ventilatie, concluderen onderzoekers van Maastricht University.



HR

Iemand inwerken op het secretariaat? Denk aan de C's

Het inwerken van nieuwe collega's of stagiairs is een delicaat proces. Als je zorg besteedt aan de C's - de bouwstenen van een goede onboarding - kan weinig misgaan.



SECRETARIAAT

Bewaak je grenzen door eens 'nee' te zeggen

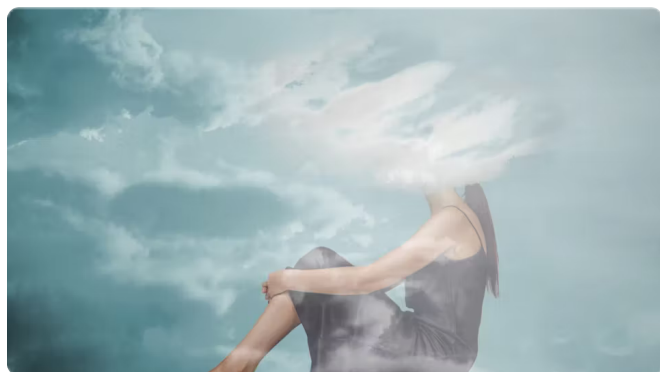
Bij reorganisaties, ontslagen of fusies kan het secretariaat opeens drastisch veranderen. Hoe bewaak je grenzen, rollen en functies? Dit is de tweede aflevering van de serie 'krappe bezetting' van werkplektrainer Karen Visser.



PSYCHOLOGIE

Dit is dé psychologische vaardigheid van nu...

Jocelyn Rebbens vertelt over de belangrijkste psychologische vaardigheid van nu en de toekomst. 'Zo haal je de angel uit emotie.'



GEZOND WERKEN

'Mijn herseninfarct leerde me om voor mijzelf te kiezen'

Assistant Miranda Hogendoorn kreeg een herseninfarct op haar 41ste. Ze ontdekte hoe weinig er bekend was over niet-aangeboren hersenletsel voor mensen onder de 65. Ze besloot een boek te schrijven over haar ervaringen: 'Spin in welk web?'



PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Neem zelf de regie over projecten dankzij persoonlijk leiderschap

Jouw baan als supportprofessional draait om meer dan alleen kennis en vaardigheden. Het verschil maak je met krachtig persoonlijk leiderschap en effectieve communicatie, zodat ook anderen zien waar jij in uitblinkt. Maar wat betekent dat precies en hoe versterk je deze onmisbare competentie? Schoevers-trainer Maaike Knoester vertelt hierover.

Schrijf je in voor de nieuwsbrief!

gerda.bos@kpnplanet.nl

Schrijf je in!

✓ Ruim 25.500 managementondersteuners gingen je voor

Abonneren

Collecties

Nieuwsbrieven

Over Management Support

Partners

Snel naar

Nieuws &
inspiratie

Checklists

Digitale
Magazine

Blogs

Vacatures

Collecties

Productiviteit

Taken en rollen

Samenwerken

Communiceren

AI en
prompting

Virtual
Assistant

**Management
Support
Academy**

Opleidingen

Incompany

Management
Support event

Acties &
promoties

Socials

Facebook

Twitter

Linkedin

Contact

Klantenservice

Contact

Adverteren

Management Support is onderdeel van VMN media. Lees in [ons manifest](#) waar VMN media voor staat. Op gebruik van deze site zijn de volgende regelingen van toepassing: [Algemene Voorwaarden](#) en [Privacy en Cookie beleid](#) | [Privacy instellingen](#)

