

ASPEKTE VAN LUISTERVAARDIGHEID IN  
GEMEENSAPSONDERRIG

Communitas

ISSN 1023-0556

2000 5: 83 - 94

A. van Niekerk\*

---

**ABSTRACT**

*It has been said that it is the province of knowledge to speak, and the province of wisdom to listen. This statement emphasises the importance of the ability to listen effectively in any communicative encounter, but it does not clarify why the ability to listen is of utmost importance in the communication process. The article sets out by way of argumentation to address the following critical issues: What factors influence listening behaviour? Who is a skilful listener? What is the profile of an effective listener in an academic environment?*

---

\* Dr. Angelique van Niekerk doseer in die Departement Afrikaans en Nederlands en Moderne Europese Tale aan die Universiteit van die Vrystaat.

## INLEIDING

"It is the province of knowledge to speak, and the province of wisdom to listen" (Oliver Wendell Holmes in Lamons (1995: 13)). Dié uitspraak fokus op die belang van luistervaardigheid in die kommunikasieproses, maar verklaar nie waaraan die belang toegeskryf kan word of presies wat verstaan moet word met die term *luistervaardig* nie.

Twee van die Verklarende Handwoordeboek van die Afrikaanse Taal of HAT (1994) se drie verklarings vir die werkwoord luister, naamlik *met aandag hoor en aandag skenk aan* is reeds 'n aanduiding van dié proses se aktiewe aard – iets wat aandag verg in vergelyking met *hoor* wat volgens dieselfde woordeboek eerstens verklaar kan word as: *om met die oor waar te neem; in staat te wees om geluide waar te neem*.

In die artikel word met die volgende breë omskrywing van Roux (1986: 31-32) volstaan: *Luister kan gesien word as die gekombineerde proses waardeur 'n mondelinge boodskap wat van 'n bepaalde kommunikasiebron afkomstig is, deur die hoorder ontvang word, doelgerigte aandag geniet, herken word en geïnterpreteer word deur betekenis daaraan te gee aan die hand van 'n persoonlike verwysingsraamwerk, en onthou word om sinvol daarop te reageer*.

Luistervaardigheid is 'n voorvereiste vir effektiewe kommunikasie (Irmsher 1996: 3). Dit geld ook in die onderrigkonteks.

Die volgende algemene kenmerke van die vermoë om te luister word as vertrekpunt gebruik in die artikel (vergelyk Van Niekerk 1996: 3-4).

- Luister is 'n aktiewe proses.
- Luistervaardigheid vereis dat die hoorder die intensie van die spreker sal snap.
- Luistervaardigheid vereis gewoonlik die een of ander intensie van die hoorder. Hy/Sy moet met 'n doel luister.
- Luister is deel van 'n kommunikasieproses en gevolglik vind dit altyd in konteks plaas.
- Luistervaardigheid vereis 'n redelike interpretasie van die individu en daar bestaan dus nie net een korrekte respons op 'n luisterboodskap nie.
- Luistervaardigheid vereis dat daar voorspellings en gevolgtrekkings gemaak sal word op grond van die luisterboodskap.

- Luistervaardigheid vereis seleksie van materiaal. Sekere inligting is byvoorbeeld belangriker as ander.
- Luister is 'n individuele proses, aangesien elke luisteraar se agtergrondkennis en ervaring ook betrek word wanneer hy na 'n boodskap luister.
- Luister is 'n proses en bestaan uit verskillende fases waardeur die luisteraar moet beweeg.

In die artikel word daar aan die hand van 'n bronnestudie gepoog om aspekte van luistervaardigheid in die akademiese of onderrigopset uit te lig. Die fokus is op die rol van die luisteraar/leerder.

### **VERSKILLENDE LUISTERSITUASIES VEREIS VERSKILLENDE VAARDIGHEDE**

Leerders in byvoorbeeld taalkursusse moet nie slegs tot klaskamerluisteraktiwiteite beperk word nie. Indien 'n globale taalvermoë die uiteindelijke doel is, moet studente aan soveel verskillende luisteraktiwiteite en -situasies moontlik blootgestel word. Die verskillende luistersituasies waarin ons daaglik beland, het nie alleen met die luister na feitelike inligting te make nie. Die luister na feitelike inligting is egter die fokus in 'n akademiese omgewing.

Leerders moet bewus wees daarvan dat verskillende luistersituasies verskillende eise stel, byvoorbeeld 'n akademiese lesing teenoor 'n gedigvoorlesing of fliekresensie op radio.

Indien die leerder na feitelike inhoud luister, kan hy/sy byvoorbeeld gevra word om te fokus op:

- die hoofidee of gedagte en die organisasie of struktuur van die teks;
- die gebruik van besonderhede;
- opsommings van die inhoud;
- die herkenning van ondersteunende gedagtes;
- besluite oor die teks se geheelbetekenis; en
- sleutels (cues) om aanwysings duidelik te volg.

Daarteenoor moet leerders anders ingestel wees in die geval van gesprekke of besprekings. Die luisteraar moet dan die gedagtes van meer as een persoon kan volg ten einde te bepaal hoe elke spreker se idees bydra tot die gesprek of bespreking (Jacobs 1986: 110).

### **FAKTORE WAT LUISTERGEDRAG BEÏNVLOED**

'n Mens luister met 'n bepaalde doel en nie alleen ter wille van 'n taal oefening nie. Aangesien ons nielinguistiese doelwitte het wanneer ons luister, volg dit dat effektiewe luister ook nielinguistiese eise stel,

waaronder voorafkennis, belangstelling, ensovoorts (Anderson en Lynch 1988: 4).

Die volgende algemene nietalige faktore kan almal luisterbegrip beïnvloed en dit is gevolglik belangrik dat hierdie veranderlikes ook verreken word in 'n luisteronderrigprogram:

- **'n Voorkeur vir praat**

Lamons (1995: 13) skryf swak luistergewoontes toe aan die menslike voorkeur vir praat bo luister en in die woorde van 'n voormalige Amerikaanse senator: "We tend to find other people's speeches a tedious interruption to the flow of our own ideas."

- **Tempo van aanbieding**

Die gemiddelde spreker gebruik nagenoeg 150-160 woorde per minuut, maar die gemiddelde luisteraar kan vier tot vyf keer vinniger luister. Die "ekstra" tyd laat luisteraars toe om te dagdroom. Effektiewe luisteraars gebruik die tyd om materiaal op te som, te voorspel, die hoofidee te bepaal, gevolgtrekkings te maak, ensovoorts.

- **Aanbiedingstyl van die spreker**

Dit is belangrik om die luisteraar (in 'n luisteronderrigprogram) van aktiewe strategieë te voorsien om hom/haar te help om gefokus te luister na die inhoud en nie die aanbiedingstyl nie; 'n swak aanbieding beteken nie dat die inhoud swak is nie. Sprekers moet egter ook daarop bedag wees dat hul aanbiedingstyl begrip en retensie aan die kant van die luisteraar beïnvloed (Theunissen 1996: 19).

- **Interne kommentaar van die luisteraar**

Luisteraars moenie te gou 'n oordeel vel nie. Dikwels hou mense hulself met deurlopende kommentaar besig oor wat ander besig is om te sê. Deelnemers aan kommunikasie- en luisterwerkswinkels in die besonder, word geleer om bewus te raak van hulle interne kommentaar en om dit dan stil te maak (Henricks 1998: 26).

- **Begrip teenoor eenstemmigheid**

Gespreksgenote moet leer dat om te verstaan nie beteken dat jy saamstem met wat 'n persoon sê nie. Jy kan presies verstaan wat iemand sê en nietemin volkome van die persoon verskil (Badawy 1994: 19).

- **Kennis van die spreker**

Bekendheid met of kennis van die spreker kan ook soms 'n hindernis wees in die luisterproses. Mense blyk meer effektief en aktief te luister wanneer hulle met totale vreemdelinge kommunikeer (Kaye 1991: 23).

Verskille met die spreker se opvatting kan daartoe lei dat die luisteraar sy eie gevolgtrekkings maak sonder om die spreker se idees in ag te neem. Daar moet gestrewe word na objektiwiteit en buigzaamheid. Die luisteraar moenie toelaat dat sy houding jeens die spreker sy persepsie van die boodskap beïnvloed nie. Individuele vooroordele kan daartoe lei dat die luisteraar in 'n groot mate slegs dit hoor wat hy wil hoor en sodoende sy eie boodskap versin.

- **Aandagafleiers**

Dit sluit aspekte soos kamertemperatuur, omgewingsgeraas, die rangskikking van die luisterlokaal en irriterende gewoontes (lyftaal) van die spreker in. Dit is belangrik dat luisteraars besef dié dinge bestaan en dat hulle, indien moontlik, na 'n meer geskikte plek verskuif of daarop konsentreer om byvoorbeeld nie op die spreker se irriterende gewoontes te fokus nie.

- **Emosies**

Emosies soos vrees, woede en wantroue kan inmeng met die luisterproses. Luisteraars wat toelaat dat emosies hulle beïnvloed, kom gewoonlik nie by die bedoelde boodskap uit nie. Onderwerpe soos politiek en geloof moet met groot omsigtigheid deur sprekers gehanteer word. Luisteraars moet voorkom dat hulle emosioneel betrokke raak.

- **Gebrek aan belangstelling / motivering**

Luisteraars is geneig om inligting wat hulle nie interesseer nie, te ignoreer. In plaas daarvan om die inligting te vermy, moet luisteraars poog om uit die aanbieding nuwe en kreatiewe inligting te haal wat hulle weer later kan gebruik (Boyle 1984: 35, Dunkel 1991: 440 en Grunkemeyer 1992: 28-29).

- **Onthou vermoë / memorisering**

Baie luisteraars het 'n kort aandagspan en doen ook niks daaraan om dit te verbeter nie. Dit kan help om aantekeninge af te neem en vrae aan die spreker te vra. Luisteraars se onthou vermoë kan ook daarby baat indien hulle kontstant probeer bepaal wat die hoofidee en wat die ondersteunende idees in 'n bepaalde boodskap is.

- **Nieverbale leidrade**

Aspekte soos spraaktempo, toonhoogte, volume, ensovoorts moet nie buite rekening gelaat word nie. Luisteraars moet daarna streef om die leidrade te gebruik.

- **Gebrek aan opleiding**

Mense luister nie effektief nie omdat hulle nooit geleer is hoe om dit te doen nie. In die verlede is aangeneem dat luister nie onderrig kan word nie (Grunkemeyer 1992: 28-29, Dunkel 1991: 440 en Boyle 1984: 35).

- **Agtergrondkennis**

Het die luisteraar die nodige agtergrondkennis om die onderwerp te verstaan? Kan die luisteraar die nodige gevolgtrekkings maak? Dunkel (1986: 101) laat haar soos volg hieroor uit: "*The ability to understand and remember is a function of relationships between present inputs and the currently activated knowledge of the learner.*"

- **Luisteraarsbehoefes**

Het die spreker die mate van agtergrondkennis van die luisteraars goed geëvalueer?

Die spreker moet paslike aanpassings maak vir gapings in die luisteraar se agtergrondkennis, deur byvoorbeeld genoegsame voorbeelde of 'n paslike aanbiedingstempo te gebruik. Die spreker moet daarteen waak om te veel inligting aan te bied (Samuels 1984: 184).

Bogenoemde beïnvloedingsfaktor hang dus nou saam met die luisteraar se aktiewe rol in die kommunikasieproses. Die spreker behoort dus sy boodskapformulering aan te pas by die verwagtinge (persepsies) van sy luisteraars. Sprekers is geneig om aan te pas by die terugvoering wat hulle van hulle luisteraars kry. Indien die luisteraar byvoorbeeld konsekwent frons, kan die spreker daardeur aflei dat hy/sy meer behoort te verduidelik (Krauss 1987: 81).

Die impak van bogenoemde hindernisse kan slegs verminder word indien die belang van agtergrondkennis en kontekstuele faktore in kommunikasie verreken word. Kommunikasie of die strewe na onderlinge begrip kan egter nooit ten volle gekontroleer word nie, maar die individu kan poog om sy/haar luistervaardighede en dus ook kommunikatiewe vaardighede te verbeter.

## **DIE GEDRAG VAN 'N VAARDIGE LUISTERAAR**

Die volgende aspekte moet verreken word in die strewe na effektiewe luister wat kan lei na effektiewe kommunikasie:

- **Luister is 'n stil proses, maar verg aktiewe deelname.**

Dit is belangrik om te onthou dat luister 'n aktiewe en stil proses

is. Wanneer die individu luister sonder om die spreker in die rede te val, kan lesingtyd heelwat ingekort / effektief benut word. Dit is belangrik dat mense moet voel dat hulle stem gehoor word. Die individu kan wys dat hy/sy luister deur onder meer sy/haar gesig en liggaamshouding te gebruik. Die luisteraar behoort egter nie die spreker in die rede te val met 'n reaksie of opinie en ook nie deur nieverbale teenkating of argeloosheid te kommunikeer terwyl die spreker praat nie (Kaye 1994: 20 en Meyer 1998: 4).

- **Luister met 'n positiewe ingesteldheid.**

Indien die luisteraar 'n positiewe houding het jeens 'n bepaalde onderwerp, sal hy/sy gewoonlik iets nuttigs of interessants vind uit 'n gesprek of lesing. Selfs wanneer 'n onderwerp nie in sy/haar belangstellingsveld val nie, kan die inligting steeds gesorteer word in terme van die persoonlike waarde van sekere aspekte van die inligting. Die effektiewe luisteraar moet bepaal hoe hy/sy die inligting kan gebruik met byvoorbeeld die oog op evaluering en hoe dit verband hou met wat hy/sy reeds weet oor die onderwerp (Burley-Allen 1995: 120).

- **Voorspel die rigting van die gesprek/lesing.**

Probeer vooruit bepaal in watter rigting die spreker sy argument/gesprek stuur. Dit kom daarop neer dat die luisteraar addisionele breinkapasiteit gebruik om die spreker met raaiskote uit te vang - hom/haar dus te "outguess" (Lamons 1995: 13).

- **Berei jousef voor op die luistertaak.**

Die luisteraar moet voorbereid wees op die luisteraksie (vergadering, lesing, sportflits, ensovoorts) deur onder meer vooraf na te dink of na te lees oor die onderwerp van bespreking. Dit sal die luisteraar in staat stel om sy/haar eie gedagtes vooraf te orden sodat daar vanuit 'n ingeligte agtergrond geluister kan word (Theunissen 1996: 18).

- **Luister vir idees.**

Luister na die konsepte en idees wat die spreker probeer kommunikeer en moenie dat klein besonderhede in die weg kom van kernargumente nie. Vorm eers 'n geheelbeeld en vul dit dan later aan met sekondêre inligting. Onderskei feite van beginsels; idees van voorbeelde en bewyse van opinies (Burley-Allen 1995: 121 en Lamons 1995: 13).

- **Neem notas.**

Die individu se vermoë om te konsentreer en te onthou kan verbeter word deur aantekeninge te maak van sekere kernargumente. Dit kan later gebruik word om op te som en te bepaal of daar saamgestem is met wat gehoor is.

- **Herformuleer of som op wat jy gehoor en verstaan het.**

Herformulering is 'n sleutelaspek in die proses van geboeid luister ("getting caught listening"). Herformulering dien as waarborg dat jy korrek gehoor en verstaan het. Herformulering het nie alleen ten doel om vir ander gespreksgenot(e) te wys dat jy verstaan het nie, maar juis om te wys wat jy nie verstaan het nie. Luister en herformuleer totdat daar 'n besliste "ja" van die spreker verkry word, anders kan dit die indruk van ongeërgdheid gebrekkige belangstelling skep (Meyer 1998: 4).

- **Evalueer en wees krities oor die inhoud en nie die aanbieding nie.**

Dink weer oor wat gesê is en hersien sleutelargumente ten einde te bepaal of die inhoud logies en konsistent is. Indien nie, formuleer vrae om later vir die spreker te vra. Daar moenie toegelaat word dat die spreker se stem, voorkoms en gemanieëerdheid in die weg staan van 'n inhoudsanalise nie (Burley-Allen 1995: 123 en Lamons 1995: 13).

- **Empatiseer duidelik.**

Bogenoemde riglyn is in 'n akademiese (onderrig-) situasie uitsluitlik van toepassing op die dosent en is veral belangrik wat betref die individuele hantering van leerders. Verstaan en empatiseer behels 'n kombinasie van sowel die analitiese as gevoelsaspekte van 'n gesprek. Empatie beteken nie simpatie of eenstemmigheid nie. Daar is verskillende maniere waarop empatie getoon kan word, byvoorbeeld deur te vra: *Hoe laat dit jou voel?/ Dit moet sleg wees om dinge so te ervaar* (Meyer 1998:4-5).

Die manier waarop daar na mense geluister en gereageer word op wat hulle sê, beïnvloed grootliks hulle reaksies en die mate waarin hulle begrip ervaar het en wil voortgaan met die kommunikasie. (Vergelyk in die verband Burley-Allen 1995: 111-113 se onderskeid tussen empatiese, kritiese, raadgewende en inligtingsoekende response.)

- **Vra vrae om inligting te bekom en jou te vergewis van die feite alvorens jy reageer of terugvoering gee.**

Die geheim van effektiewe vraagstelling as luisteraar kan kripties



verwoord word in twee beginsels:

- (1) Vermy gelaai en leidende vrae. Die spreker kan hierdeur gemanipuleer voel, vergelyk

Voel jy in die steek gelaat deur...?

Hoekom het jy so minagting gereageer op die uitspraak?

- (2) Formuleer oop-eindvrae.

Die vraagstelling moet van so 'n aard wees dat die spreker aangemoedig word om meer inligting te verskaf en nie net ja of nee moet antwoord nie, vergelyk: Kan jy uitbrei op ...? (Ramsey 1996:10).

- **Reageer en gee terugvoer.**

Indien jou gespreksgenot(e) ervaar dat daar na hulle geluister word – dat hulle mening tel, sal hulle terugvoer en voorstelle geredeliker aanvaar (Meyer 1998: 5).

Dit is vanuit 'n sprekersperspektief belangrik om te weet dat jou gespreksgenote jou argument/redenasie volg. Terugvoer kan verskaf word by wyse van oogkontak, gesigsuitdrukings, deur te parafraseer of op te som wat jy gehoor het (Lamons 1995: 13). (Vergelyk ook Badawy 1994: 19) Opsomming verskaf ook aan die spreker die geleentheid om besonderhede by te voeg en enige wanpersepsies uit die weg te ruim. Dit is egter belangrik om terugvoer te verskaf/vrae te vra nadat die spreker klaar sy boodskap oorgedra het (Ramsey 1996: 10).

- **Evalueer die spreker se respons.**

Volgens Knippen en Green (1994: 359) behels die voorlaaste stap in 'n aktiewe luisterproses die evaluering van die spreker se respons (op byvoorbeeld jou vraag). Dié evaluering verskaf leidrade in terme waarvan daar besluit moet word of addisionele inligting (luister) benodig word al dan nie.

- **Implementeer van die gepaste optrede.**

Die laaste stap in die aktiewe luisterproses vereis die implementering van die gepaste optrede (verbaal of nieverbaal) inaggenome die spreker se respons.

Dit is belangrik om te onthou dat alle luistersituasies hulle nie leen tot die gebruik van elkeen van die strategieë nie. Herformulering of opsomming is byvoorbeeld meer van toepassing in langer gesprekke/lesingsituasies en is 'n uitstekende afsluitingsmeganisme. 'n Empatiese reaksie is waarskynlik nie so noodsaaklik in geval van 'n lesing of toespraak nie, maar is tog belangrik vir gesonde verhouding met die leerders of gehoor.

Ten slotte is dit belangrik om 'n bepaalde gemotiveerdheid of doelstelling te hê as luisteraar. Waarom anders sal 'n individu in so 'n (aktiewe) proses betrokke wil raak as daar persoonlik/akademies geen wins in is nie? Sonder die vooruitsig van "wins" hoor ons niks: *Two men were walking along a crowded sidewalk in a downtown business area. Suddenly one exclaimed, "Listen to the lovely sound of that cricket!" But the other could not hear. He asked his companion how he could detect the sound of a cricket amidst the din of people and traffic. The first man, who was a zoologist, had trained himself to listen to the voices of nature, but he did not explain. He simply took a coin out of his pocket and dropped it on the sidewalk, whereupon a dozen people began to look about them. "We hear," he said, "what we listen for."*

(Bhagwan Shree Rajneesh in Burley-Allen 1995: 139)

## **DIE PROFIEL VAN EFFEKTIEWE LUISTERAARS IN 'N AKADEMIESE OMGEWING**

Effektiewe luisteraars / leerders:

- gebruik nie lesingtyd / luistertyd om aan iets anders te beplan nie;
- hou nie boek van hoeveel dosente bepaalde woorde of nieverbale handeling gebruik nie;
- neem meestal notas wanneer hulle luister;
- kan na afloop van 'n lesing grootliks opsom wat gesê is, kernargumente weergee;
- dagdroom nie wanneer hulle nie belangstel in 'n bepaalde lesing / onderwerp nie;
- probeer voorspel waarop 'n dosent afstuur met 'n bepaalde argument en probeer gevolgtrekkings in die vooruitsig stel;
- beskou nie alle inligting in 'n bepaalde lesing as ewe belangrik nie;
- vind dit nie steurend as medeleerders ten tye of na afloop van 'n lesing vrae vra nie;
- probeer na afloop van 'n lesing herformuleer wat gesê is;
- is bewus van hul eie vooroordele en laat nie toe dat hulle oortuigings of standpunte in die weg staan van hul begrip oor 'n bepaalde lesing / onderwerp nie;
- beskou luistervaardigheid as 'n aktiewe vaardigheid; en
- is bewus daarvan dat begrip nie gelyk is aan eenstemmigheid nie en laat nie toe dat hulle afkeer in 'n bepaalde dosent in die weg staan van hul vermoë om te luister nie.

## VERWYSINGS

- Anderson, A. & Lynch, T. 1988. *Listening*. Oxford: Oxford University Press.
- Badawy, M.K. 1994. Listening is an art in negotiation. *Electronic Business Buyer*: 19.
- Boyle, J.P. 1984. Factors affecting listening comprehension. *English Language Teaching Journal* 38(1): 34-38.
- Burley-Allen, M. 1995. *Listening. The forgotten skill*. New York: John Wiley.
- Dunkel, P. 1986. Developing listening fluency in L2: Theoretical and pedagogical considerations. *The Modern Language Journal* 70(2): 99-105.
- Dunkel, P. 1991. Listening in the native and second/foreign language: Towards an integration of research and practice. *Tesol Quarterly* 25(3): 431-457.
- Grunkemeyer, F.B. 1992. All about listening. *Business Education Forum* 46(4): 28-31.
- Henricks, M. 1998. Kan ons gesels? *Finansies & Tegniek* 50 (3): 26-28.
- Irmsher, K. 1996. Communication Skills. *Eric Digest* 102: 3.
- Jacobs, L. B. 1986. Reading, writing, remising: Listening - A skill we can teach. *Early Years*: 109-110.
- Kaye, K. 1991. The art of listening. *HR Focus* 71: 1-24.
- Knippen, J.T. & Green, T. B. 1994. How the manager can use active listening. *Public Personnel Management* 23 (2): 357-359.
- Krauss, R. M. 1987. The role of the listener: Adressee influences on message formulation. *Journal of Language and Social Psychology* 6(2): 81-97.
- Lamons, B. 1995. Good listeners are better communicators. *Marketing News* 29: 13.
- Meyer, P. 1998. So you want the president's job? *Business Horizons* 41: 2-6.

Ramsey, R.D. 1996. Conflict resolution skills for supervisors. *Supervision*: 9-17.

Roux, A.A. 1986. 'n Ondersoek na die evaluering van leerlinge se begrips- en luistervermoë. Ongepubliseerde M.A.-verhandeling. Pretoria: Unisa.

Samuels, J.S. 1984. Factors influencing listening: Inside and outside the head. *Theory into practice* 23: 183-189.

Theunissen, A. 1996. Communicating effectively. *Publico* 16 (4): 16-19.

Van Niekerk, A. 1996. Die ontwerp van 'n luisteronderrigprogram: enkele riglyne. *S.A. Tydskrif vir Taalonderrig / S.A. Journal for Language Teaching* 30 (3): 208-218.

Van Niekerk, A. 1996. *Die rol van gespreksmerkers in die interpretasie van gesproke Afrikaans in 'n meertalige verband*. Ongepubliseerde doktorsale proefskrif. Bloemfontein: UV.