



Op eigen koers

Vondellaan 43,
3818 WN Amersfoort
tel: 033-461.35.78
of 06-50.258.174
Fax 0847-113314
www.opeigenkoers.nl
KvK A'foort 31042056
aangesloten bij NVPA, VNGN

Luisteren, dé kwaliteit van nieuwe communicatie

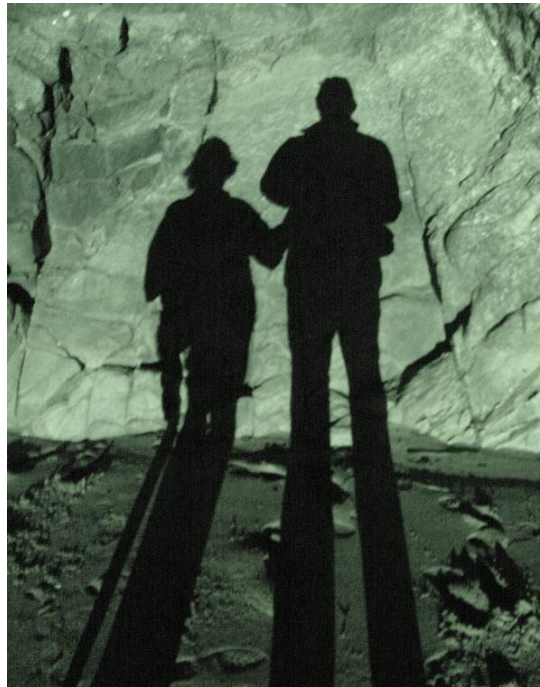
We zitten in een transitieperiode van de oude economie naar de nieuwe economie. Bij deze cultuuromslag staat communicatie centraal. Zonder contact geen contract. Ik begeleid managers in onze praktijk in hun groei van manager naar dienstbaar leider, ofwel hun groei van de 3^e chakra naar de 4^e. Daarom vraag ik mij regelmatig af “hoe zeg ik het een manager?” In dit artikel heb ik daarom een aantal belangrijke en praktische noties verzameld rond ‘luisteren’. Dat is dé belangrijkste kwaliteit in de nieuwe cultuur. Wat is luisteren nou eigenlijk? Het is zo’n dagelijkse bezigheid dat het de moeite waard is om er eens precies naar te kijken en er ons mogelijk over te verbazen dat het iets heel anders kan zijn dan we altijd al dachten. Luisteren wordt in dit artikel eens nader onder de loep genomen. Ik heb mezelf in ieder geval erop betrappt dat ik het gemakkelijk eens kon zijn met de verzamelde ideeën maar dat “ernaar handelen” echt een verhaal apart is.

Als ik een willekeurig persoon zou vragen wat een gesprek eigenlijk is, dan zal ik vaak een antwoord krijgen in de trant van “als minimaal 2 mensen met elkaar praten”. Dit typeert het merendeel van onze communicatie. Maar zou een gesprek ook kunnen zijn “als minimaal twee mensen naar elkaar luisteren”? De meeste gesprekken lijken daarom meer op niet luisteren. “Niet luisteren” kan je herkennen aan een paar simpele verschijnselen.

- Als je naar aanleiding van het verhaal van een ander automatisch een soortgelijk verhaal van jou zelf vertelt. In zo’n gesprek wordt door beide niet echt geluisterd maar slechts gewacht op de volgende gelegenheid om het eigen verhaal in te brengen. Het is op zich geen probleem om je eigen verhaal te vertellen, maar doe het niet uit gewoonte, maar omdat je ervoor kiest omdat het op een moment relevant is. Een luistergesprek kan veel meer contact opleveren als het gesprek beëindigd wordt zonder dat je je eigen verhaal hebt verteld. Het verhaal dat de ander heeft ingebracht kan dan gemakkelijker in volle kracht blijven staan zonder dat het overschaduwd wordt door jouw verhaal. Dat doet de spreker recht.
- Als de ander praat en jij ondertussen staat te denken aan het probleem dat je dadelijk gaat inbrengen of wat je bezig houdt, dan zit je hoofd letterlijk al zo vol dat er niks meer bij kan. Voor een luistergesprek is het nodig dat je ruimte maakt in je hoofd. Je kan daarvoor de dingen die je bezig hielden even expliciet opzij zetten, los laten. Die krijgen later weer de aandacht.
- Als je luistert vanuit je verwachtingen, normen, oordelen, behoeften, je belangen en je eigen punten van houvast, kan je niet open ontvangen wat de ander echt bedoelt. Voor luisteren is het nodig dat je jezelf tussen haakjes zet. Het is even niet van belang wat jij van het verhaal vindt, of jij je erin kan herkennen en of je ook al eens zoiets meegemaakt hebt. De vraag is of je de ander in het verhaal kan zien, gewoon zoals die is en niet gefilterd door de bril van jouw ego. De praktijk leert, dat de mate waarin je je eigen ego kan accepteren en er vrede mee hebt, bepaalt in hoeverre je een ander kan horen.
- Als je eigenlijk het verhaal van de ander niet wilt horen, maar beleefdheidshalve doet alsof je luistert, sta je er ook niet open voor. Dat kan zijn omdat je nog druk bent met iets anders, of omdat de ander eigenlijk nooit iets interessants vertelt, of omdat je weet dat je toch weer dezelfde verhalen of klaagzangen te horen krijgt, of omdat je bang bent dat de ander wéér wat te mopperen heeft. Dan heb je eigenlijk al de kurken in de oren en dringt het verhaal niet door. Nieuwsgierigheid gaat altijd vooraf aan echt luisteren.
- Als je de zinnen van de ander gaat afmaken, hardop of in gedachten. Als je snel snapt, of denkt te snappen wat de ander bedoelt en je zijn zinnen af maakt, ontnem je hem de tijd om zijn eigen woorden te vinden. Het is voor de ontwikkeling van persoonlijke kracht en onafhankelijkheid vaak belangrijker dat iemand zijn duidelijkheid zelf vindt, dan dat een ander duidelijkheid aandraagt. En het risico van zinnen afmaken is dat je al invult wat de ander wilt

zeggen, zonder te weten of hij dat ook werkelijk bedoelt te zeggen.

- Vaak wordt het luisteren belemmerd doordat je het verhaal van de ander wilt met je verstand snappen. Er zijn verhalen die vragen om er met je gevoel naar te luisteren en alleen maar te ontvangen. Zodra je die met je verstand oppakt, sla je ze plat waardoor de merites ervan tussen je vingers door glipt. Dit leidt bij de verteller gemakkelijk tot de ervaring niet begrepen te worden.
- Als je automatisch andermans problemen gaat oplossen, luister je zo selectief dat je nauwelijks meer hoort hoe de ander ermee zit en worstelt en zelf een oplossing zoekt. Je denkt misschien hulpvaardig te zijn, maar door een oplossing aan te dragen beroof je de ander van de mogelijkheid om zijn eigen kracht te ontwikkelen om zelf het probleem op te lossen.
- Opmerkingen als “don’t worry” of “het komt wel goed” zorgen er niet voor dat de ander zich gehoord voelt. Zijn probleem wordt als het ware van tafel geveegd. De boodschap is eigenlijk “waar maak je je eigenlijk druk om?” Dat voelt al snel als “niet serieus genomen”. En het geeft de spreker niet de mogelijkheid echt te komen met waar hij mee zit.
- Als je luistert met een houding dat je een antwoord moet hebben op het verhaal van de ander, ben je al snel aan het zoeken naar dat antwoord. Dat maakt dat je selectief gaat luisteren en veel niet meer hoort. In de meeste gevallen is het helemaal niet de bedoeling van de spreker om een antwoord te krijgen. Meestal is hij op zoek naar zijn eigen antwoord en zoekt hij iemand om zich tegen uit te spreken. Dat helpt om zijn eigen antwoord te vinden. Dus voor echt luisteren ontsla je jezelf van het geven van een antwoord. Als de ander een advies van je wilt is dat een ander verhaal, maar vaak is dat niet het geval.
- Let erop of je gesprekken automatisch naar jezelf draait. Als je zelf erg graag gehoord wilt worden en een houding tentoon spreidt van “ik ook, ik ook”, dan neem je op het toneel zoveel



Bij ruzie zien we slechts elkaars schaduw

ruimte in beslag dat de ander vanzelf achter de coulissen verdwijnt.

- En luisteren is niet alleen maar een fysieke activiteit van horen. Als je de woorden hoort en de bedoeling niet, ben je aan het horen. Als je doet wat een lijk of een robot kan, ben je aan het horen. De boodschap van de spreker is als een ijsberg: een klein topje is te zien, het overgrote deel blijft onder water. Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat de woorden slechts voor 7% bepalen of de boodschap over komt. De andere 93% wordt bepaald door de gebaren, de stem en de manier waarop de boodschap wordt gebracht. Ofwel, luisteren doe je niet alleen door de woorden met je verstand te horen, want dan mis je letterlijk het merendeel van de aangeboden informatie. Luisteren doe je ook met je hele lijf, bijvoorbeeld als merkt dat hoofdpijn krijgt van een verhaal, of wanneer je

het zweet uitbreekt. Je lijf kan je vertellen of een verhaal de energie uit je weg zuigt of het je juist je energie geeft. Ook je eigen gevoel doet mee met het luisteren. Het kan je gebeuren dat je je boos gaat voelen, of ongemakkelijk. En in je hart kan je voelen dat een verhaal je raakt en of het je de impuls geeft om de ander te omhelzen. En je spirit kan je vertellen of je ego-gevoelens geraakt worden of dat het verhaal je uitnodigt je een te voelen met de verteller. Dus luisteren doe je dan in feite met lijf, gevoel, hart, verstand en spirit.

Goed luisteren gaat niet vanzelf. Om zo te luisteren moet je een expliciet besluit nemen. Simpel gezegd: luisteren vanuit je ego doe je al snel om te krijgen wat je nodig hebt. Luisteren met hart en ziel (en met lijf, gevoel en verstand) is het verhaal ontvangen zoals het is zonder het te vervormen, je één voelen met de verteller, zorg voor hem hebben en met liefde aanwezig zijn. En het doel van luisteren is eenvoudigweg kwaliteit van contact.

Communicatie kan zich op verschillende niveaus afspelen.

- Je kan spreken van babbelen dat ik vaak vergelijk met het kleppen van de ooievaars die elkaar net op het nest ontmoeten. Het is een

ontspannen manier van contact maken, zo van “hé, ben jij er ook.” En het is vaak een tijdverdrijf dat niet veel om het lijf heeft. De bekende koetjes en kalfjes die gezelligheid met zich mee brengen terwijl er toch de nodige afstand in stand gehouden wordt.

- Vervolgens is er de discussie waarbij de sprekers elkaar dichter naderen en elkaar uitdagen om uit te vechten wie de beste argumenten heeft en wie er gelijk heeft. Het gaat er bij de discussie om elkaar van je eigen standpunt te overtuigen. Het luisteren is niet zozeer op elkaar gericht maar op het onderwerp.
- Vervolgens heb je de dialoog waarbij het gaat om elkaars verhaal in vol ornaat te horen. Elk heeft zijn eigen waarheid. De dialoog is erop gericht daar ruimte aan te geven. Wie er gelijk heeft speelt hierbij geen rol. Hierbij kan actief geluisterd worden om de ander te helpen zijn eigen ideeën en meningen scherp te krijgen en in te brengen.
- Tenslotte is er het focussen, een manier om te luisteren naar de “sound of silence” in jezelf en om de ander uit te nodigen dat ook te doen. Hierbij help je elkaar naar je eigen innerlijke autoriteit te luisteren. Als iemand zo naar je luistert kan je je eigen antwoorden vinden, zodat je beslissingen kan nemen die bij jou zelf horen.

Dit artikel gaat vooral in op de manier van luisteren die nodig is bij de dialoog en bij het focussen.

Wat is er nodig om goed te luisteren?

- **Transformatie:** dat is het openen van je blikveld, van je gewaar zijn, je awareness, waardoor je meer totaal kan luisteren in het moment van nu. Luisteren zonder wat je hoort te beperken door je eigen belangen, verwachtingen, houvast of doelen. Hoe meer je totaal luistert met lijf, gevoel, hart verstand en spirit, des te meer word je gewaar bij het luisteren. Als je je als luisteraar echter laat leiden door geld of door je eigen behoeften, vernauwt je blikveld zich, waardoor je het ineens goed doet als je je bijvoorbeeld drie euro bespaart hebt, zonder te zien of je daarmee de ander schoffeert. Door het verbreden van je blikveld verandert niet alleen de manier waarop je de wereld en de mensen beziet, maar ook de manier waarop je bepaalt of iets goed is of niet. Dit vraagt een persoonlijk groeiproces. Je awareness bepaalt het plafond tot hoever je kan luisteren. En dat bepaalt weer het plafond van je succes als je met mensen werkt.
- **Besluit om nieuwsgierig te zijn en doe niet alsof.** En doe rustig aan. Voel of de timing van de vragen goed is. Een kampvuur wordt ook opgebouwd door te beginnen met kleine houtjes en dan steeds grotere houtjes, het aansteken en

aan laten wakkeren en daarna grotere stukken hout. Als je na het aansteken van de aanmaakhoutjes direct een groot blok hout erop laat vallen,

- **Zorg dat je de tijd neemt.** Geen tijd betekent letterlijk dat je geen ruimte voor de ander hebt. De tijd wordt hier niet zozeer in minuten afgemeten. Hier gaat het meer om ruimte maken voor de ander, onder andere door de zaken die je in beslag nemen even opzij te zetten zodat je de ander werkelijk kan ontvangen.
- **Blijf goed bij jezelf en voel goed wat je lijf, gevoel, hart, verstand en spirit je voor signalen geven.** Gebruik die signalen om de ander vragen te stellen en te spiegelen
- **Luister niet alleen naar de woordelijke opmerkingen die gemakkelijk geaccepteerd worden omdat ze zo logisch klinken of zo voor de hand liggen, maar ook naar de achterliggende vragen, beelden en behoeften.**
- **Houd je aandacht bij de ander (terwijl je toch goed bij jezelf blijft) en laat elke bijdrage de ander behulpzaam zijn om nog beter met zijn aandacht bij zichzelf te zijn.** Zo kan de verteller zijn vraag helderder krijgen en zijn antwoord beter te vinden.
- **Staar je niet blind op de verhalen over de uiterlijke situatie (de casuïstiek) maar luister naar de intenties en de passie van de verteller.** Die vertellen hoe hij met zichzelf om gaat en naar de wereld om hem heen kijkt.
- **Stel open en betrokken vragen.** Dat geeft de ander de ruimte om helemaal naar zijn eigen antwoord op zoek te gaan.
- **Terugkoppelen en checken of je het goed gehoord of begrepen hebt.** Dat kan soms mooi in de vorm van een samenvatting. Vaak is het belangrijker dat je het verhaal van de ander ontvangt dan dat je het begrijpt. Met terugkoppeling en checken wordt het de spreker duidelijk of je het goed gehoord hebt, ook al begrijp je het verhaal niet. Het kan de verteller helpen zijn verhaal verder aan te spitsen en helderder te krijgen.

Amersfoort, 20 oktober 2003

De auteur: Paul van Beuzekom, gestalttherapeut in zijn praktijk “Op eigen koers” voor gestalttherapie, relatietherapie, managementcoaching, coaching bij het werk, reïntegratietherapie en begeleiding van stiefgezinnen, Amersfoort; www.opeigenkoers.nl