

OORDEELLOOS LUISTEREN

Luisteren... of weet je het eigenlijk al?

Marie-José Cremers

Sociaal-, arbeids- & organisatiepsycholoog en coach
Drs. M.J. Cremers

'Denk eens terug aan een gesprek met iemand waarbij je helemaal jezelf kon zijn, je je gehoord en gezien voelde... hoe was die ander dan? Hoe keek hij of zij; hoe luisterde die ander; welke kwaliteiten had die ander, die maken dat jij mag zijn zoals je - op dat moment - bent?' Dit zijn mijn vragen als ik het thema 'luisteren' inleid in m'n trainingen persoonlijk (medisch) leiderschap. Wat er dan gebeurt in een groep is, dat er een rustige en liefdevolle energie voelbaar wordt (er soms een traantje vloeit) bij de herinnering aan dat moment dat iemand echt luisterde.

De antwoorden op voorgaande vragen luiden altijd weer dat die ene, echte luisteraar kwaliteiten heeft als open, rustig, zonder oordeel, vertrouwen, geïnteresseerd, onvoorwaardelijk, oprecht nieuwsgierig, echt luisterend, dierbaar. Vul zelf nog aan wat er in jouw herinnering aan jouw echte luisteraar nog toegevoegd kan worden in dit rijtje.

Zeer waarschijnlijk hebben die luisteraars nooit een training gehad in luisteren; ze zijn gewoon van nature zo. Op dat moment gingen ze ervoor zitten en waren ze er voor je. Ik noem die staat van 'zijn' graag *presence*. Een fijn woord; het omvat 'present zijn' ofwel 'aanwezig zijn', met je aandacht erbij. Het Engelse *senses* (zintuigelijk waarnemen) en *essentie* (Latijn voor 'zijn') is er ook nog in te herkennen met een beetje goede wil. Een grondhouding die je vanuit je eigen 'ontmoetings-herinnering' herkent en die je vast bij jezelf ook herkent, als je goed in je vel zit.

Daar begint en eindigt echt luisteren en dus 'gehoord voelen'. Jouw *presence*, je aandacht richten op de persoon tegenover of naast je, op dát moment. Naast het present zijn, heb je als dokter geleerd 'selectief' te luisteren om zaken te kunnen uitsluiten en insluiten, als expert. De patiënt echter gebruikt wel-

iswaar woorden die aansluiten bij jouw referentiekader, maar heeft uiteraard een geheel ander referentiekader die bij 'buikpijn of hoofdpijn of niet goed in m'n vel zitten' horen.

PERFECT COMMUNICEREN

Onbewust gaan we ervanuit dat we altijd perfect communiceren. Woorden als 'logisch' of 'gewoon' duiden daar al op, namelijk dat de ander onze bedoeling eigenlijk onmiddellijk begrijpt. Echter, dit soort van 'perfect communiceren' gebeurt slechts in drie specifieke situaties, vertel ik vaak met een knipoog:

- Bij een eeneiige tweeling tot een jaar of acht;
- In de eerste periode van verliefd zijn;
- Tijdens het delen van héél specialistische kennis; bijvoorbeeld weten welke locomotief voor het eerst op een bepaald tracé rijdt en daar dan gaan spotten.

In alle andere situaties is het moeite doen om zo dicht mogelijk langs elkaar heen te communiceren. Dat klinkt misschien flauw, maar misschien heb je al wel ontdekt in een gesprek met een broer of zus dat je een gezinssituatie waarin je samen bent opgegroeid toch geheel anders kan ervaren.

Als je naar onderstaand schema (Figuur 1.) kijkt, is dat ook niet raar. Reeds vanaf je allervroegste ontwikkelingsfase als mens leer je - aan de hand van je zintuiglijke waarnemingen - woorden, betekenissen en het benoemen van emoties en ervaringen. Je leert duiden en interpreteren en je leert andere lessen die je worden geleerd en/of die je jezelf leert.

GEAUTOMATISEERD COMMUNICATIEPROCES

WAARNEMEN	>>	INTERPRETATIES	>>	OORDELEN
Horen		woorden		
Kijken		betekenissen		goed
Tasten		emoties		
Proeven		ervaringen		fout
Ruiken		lessen		

LUISTERONDERZOEK

Figuur 1. Communicatieproces (Bron: Perducam).

Communicatieproces: onze waarnemingen krijgen in een split second een betekenis, een interpretatie en een onbewust oordeel. Namelijk: goed of fout. Dat communicatieproces is geautomatiseerd vanaf de eerste woorden die we leerden. Luisteren is dit proces vertragen en bewust maken: het luisteronderzoek.

Behalve die interpretaties leer je ook of het 'goed of fout' is; er zit dus een oordeel aan vast. Dit zijn geautomatiseerde processen die in een split second hun werk doen en dat is maar goed ook

anders zouden we een onleefbaar leven hebben.

Echter, in de communicatie met die ander zijn er dus twee verschillende leefwerelden, die van 'dezelfde' taal gebruik maken. Dat vraagt om zorgvuldige communicatie en dus om heel goed luisteren. Goed luisteren vraagt om zo dicht mogelijk bij die ander te komen én helder te krijgen wat die ander nu eigenlijk zegt. Dat is belangrijk omdat wát er gezegd wordt dus een hele leer- en leefhistorie omvat, waarvan de spreker

zich dus ook maar voor een klein deel bewust is.

LUISTEREN OM TOT DE KERN TE KOMEN

Laat ik je meenemen in het oefenen van luisteren. Om te beginnen, plug in op je *presence*. De simpelste manier is om je aandacht eerst even bij jezelf te hebben. Voel je billen op de stoel, merk op hoe en waar die stoel je ondersteunt of wrijf zachtjes je handen over je kleding en merk de structuur op. Het maakt mij niet uit wat je doet als je maar één - en liefst meerdere - zintuigen 'aan' zet en opmerkt wat er op te merken is in dat contact tussen jou en de buitenwereld. Natuurlijk helpt het nog meer als je je gewaarwordt welke energie je bij je hebt, of beter welke energieën er in je lichaam 'zwerven' en hoe je ademhaling daar op reageert. Zo kun je je ademhaling reguleren, zodat die de energie weer reguleert. In veel culturen is dat óók een zintuig: 'het opmerken van energie', maar we kunnen het prima doen met onze vijf zintuigen als je dat liever hebt. Opmerken of waarnemen is uiteraard de basis voor luisteren. Opmerken met je zintuigen is (zo goed als) oordeel-loos opmerken. Het hoeft geen betoog dat als je met je aandacht elders bent ('druk, druk' of 'hoe moet ik dit oplossen'), het luisteren lastig wordt.

Dus maak je klaar voor het luisteren. Er zijn drie niveaus van luisteren te onderscheiden (zie Figuur 2.).

Ik-gericht luisteren. De verteller mag zoveel mogelijk ik-gericht vertellen en dus luisteren naar wat er opkomt bij zichzelf om te vertellen. De luisteraar blijft weg van het eigen ik-gericht luisteren. Als je inplugt op *presence*, oprechte nieuwsgierigheid, lukt dat wel. Maar let op: voor je het weet, herken je je eigen verhaal in wat de ander zegt en vermeng je je eigen verhaal met het verhaal van die ander. Of je bent op een andere manier afgeleid door eigen sores, je bedenkt bijvoorbeeld opeens dat je iets vergeten bent. Dat vraagt van jou als luisteraar zelfmanagement: óf je richt je aandacht weer op die ander of stopt het gesprek even om te doen wat nodig is om daarna weer de aandacht op die ander te kunnen richten.

Jij-gericht luisteren. Je richt je aandacht met oprechte nieuwsgierigheid op die ander. Merk op welke kernwoorden de ander gebruikt en gebruik datzelfde woord om te vragen wat de ander bedoelt met dat woord of wat dat betekent voor die ander. Die ander duikt daarvoor in zijn onbewuste referentiekader om dat toe te lichten. Er ontstaat dus al een vertraging waardoor iets niet 'vanzelf-

sprekend' wordt, maar het uitgediept wordt door de verteller. Merk ook op met welke energie de verteller vertelt (gehaast, geïnspireerd, gelaten, wanhopig). Om dat te kunnen benoemen, zul je eerst tijd moeten nemen om er een passend woord voor te vinden; vervolgens pikt de verteller dat op en wordt zich bewust van hoe hij/zij het vertelt. Mogelijk heb je de spijker op z'n kop geslagen óf de verteller zegt dat het eigenlijk net iets anders is... Vanuit de oprechte nieuwsgierigheid wordt de ander zich meer bewust van wat er eigenlijk onder de oppervlakte bij zichzelf speelt. Jij-gericht luisteren is al vaak heel inzicht gevend zonder dat jij 'het' als luisteraar moet weten of zelfs 'oplossen'. Je onderzoekt met elkaar en jij als luisteraar vanuit het 'niet weten, niet werken'. Het vraagt wel van je dat je durft te onderbreken (al na drie of vier minuten), want kernwoorden laten verduidelijken na tien of vijftien minuten is onbegonnen werk (en voelt gekunsteld en daarmee niet oprecht nieuwsgierig aan).

We-gericht luisteren. Dit derde niveau van luisteren is een bijzondere manier van luisteren. De luisteraar luistert namelijk tussen de regels door. Ofwel naar wat er - net - niet gezegd wordt. De luisteraar neemt de tijd om bij zichzelf op te merken wat er, door wat de ander

zegt, voor een beeld, idee of woord naar boven komt. 'Als ik jou zo hoor, voel je je heel verantwoordelijk voor deze situatie' is daar een voorbeeld van. De luisteraar benoemt een onderliggende last of een wens die de verteller op dat moment doet beseffen dat dat het is wat er eigenlijk speelt. Spaghetti gooien is hier een mooie metafoor voor: je gooit een sliert spaghetti tegen het plafond en als die plakt is de spaghetti gaar. Zo niet dan valt íe naar beneden en moet de spaghetti nog wat gaarder worden. Als het beeld, woord of de metafoor dat de luisteraar als spaghetti opgooit het net niet is, dan weet de verteller dus wat het net wel is; dan is de spaghetti alsnog gaar. De luisteraar kan een metafoor gebruiken, maar ook een beeld of bijvoorbeeld een element uit de direct waarneembare omgeving waarin je je beiden bevindt... Daarom wordt het derde niveau van luisteren ook wel eens we-(reld)-gericht luisteren genoemd.

Doordat de luisteraar terugkoppelt wat de verteller bij hem of haar oproept, krijgt de verteller een ander perspectief op het eigen verhaal. Daarmee ís het voor de verteller niet meer uitsluitend zijn/haar eigen verhaal. Zo kan het bekijken of aanzien van het eigen verhaal vanuit een ander perspectief, of het benoemen van een andere laag, een ander

inzicht of een verheldering geven. Bovendien wordt het verhaal dan een gedeelde werkelijkheid, wat verbindend kan werken. Dat durf ik hier te beweren, omdat al die jaren dat ik deze manier van luisteren oefen in groepen, ik ter plekke merk dat de energie in de gesprekken meer verdiept. Deelnemers, vaak professionals, geven steeds terug dat ze meer tot de kern komen en er een diepe verbondenheid wordt gevoeld.

3 NIVEAUS VAN LUISTEREN

- 1^e niveau: **IK**-gericht: als luisteraar: zelf-management; opmerken en weer richten op de ander of benoemen/timeout.
- 2^e niveau: **JIJ**-gericht: kernwoorden van de gebruiker; benoem de energie hoe iemand het zegt.
- 3^e niveau: **WE**(-reld)-gericht: (jij en ik): tussen de regels door luisteren: spaghetti gooien: wat ik hoor als wens (of last): benoem je de wens of last; emotie... symbool of metafoor of beeld komt er bij je op.

Figuur 2. Samenvatting: drie niveaus van luisteren (Bron: Perducam).

Zoals die keer dat jij je gehoord voelde in dat gesprek waar je hopelijk even bij stilstond in het begin van dit artikel. Het gaat hier niet om het eigen gelijk of een goed bedoeld advies, maar om de eigenheid van de ander te ontdekken. Als je het durft, vraag dan wat de ander zich realiseert en hoe hij/zij dat inzicht of die realisatie de komende drie dagen vormgeeft. Zo help je de ander in het dagdagelijkse leven erbij stil te staan en

het zich te her-'inneren'. Dat kan tot iets doen (of niet doen) leiden, maar ook tot een klein moment van verbinden met het opgedane inzicht, waardoor de dag er onmiddellijk anders uitziet dan vóór dat moment.

'Huh, en ik dan?' denk je nu misschien. In de titel van het artikel staat toch dat, als ik kan luisteren, ik ook word gehoord? Zeker... door op het tweede en

derde niveau te luisteren en een luisteronderzoek te doen is er ruimte bij de verteller ontstaan én is de regel in werking getreden: 'ik weet pas wat ik denk en voel (en doe) als ik hoor wat ik zeg.' Door jouw oprechte nieuwsgierigheid is de ander meer in verbinding gekomen met zichzelf en met jou, waardoor er meer ruimte voor connectie en luisteren is gekomen. Je zult merken dat, als jijzelf niet meer spreekt vanuit een oplossing of advies, de ander kan vertragen en verdiepen dankzij jouw luisteren in die verbinding met die ander (zie Figuur 1.).

Coachend luisteren zorgt ervoor dat die ander dichterbij de kern van zichzelf komt en van daaruit vrijer is om te bewegen in de richting van waar het echt om gaat. Zo kan er een onderzoekende dialoog ontstaan in plaats van een discussie vanuit standpunten of oplossingen. Je bent als luisteraar meer bereid met de ander mee te denken of te voelen, en omgekeerd. Luisteren is een essentiële leiderschapsvaardigheid, ofwel als je niet kunt luisteren, kun je ook niet leiden.

Luister om gehoord te worden!

KRACHTIGE EN ENERGIE-GEVENDE VRAGEN

Vragen stellen is pas zinnig als je kunt luisteren. Als je luistert, hoor en weet

je meer. De vragen waarop ik hier ga inzoomen, namelijk de krachtige, energie-gevende vragen, zijn zo mogelijk nog meer gericht op degene aan wie de vraag wordt gesteld zodat diegene meer over zichzelf te weten komt. Nog even ter opfrissing: gesloten vragen (Heb je/ Kan ik) bevestigen wat jij als vragsteller wilt weten, controleren et cetera. Open vragen (Hoe, Wat, Welke: de zogenaamde W en H vraagwoorden) laten de bevroegde nadenken en ontdekken welk antwoord zich aandient. Hoe oprecht nieuwsgieriger de vraag is gesteld, hoe meer de vraag zijn werk doet. Ofwel, de bevroegde wordt eigenlijk nieuwsgierig naar het eigen antwoord.

Behalve bij vragen die naar een verklaring vragen als de vraagwoorden Waarom en Hoezo (zeker als ze op een ondervragende toon als in een verhoor gesteld worden) gaan mensen als vanzelf met een uitleg of verklaring komen die op dat moment het meest voor de hand ligt, aanhaakt op een verhaal dat mensen ooit over zichzelf gemaakt hebben of redenen die vaak niet achterhaald kunnen worden. Je herkent vast zelf het ongemak als iemand je vraagt 'Waarom'; dat je het eigenlijk niet meer weet, zeker als het over gedrag gaat dat 'vanzelfsprekend' is.

STORY

Lindsey Bekkedam, HAIO

'Ik groeide op in een boerendorp waar iedereen elkaar kent en waar de buren bij wijze van spreken nog eerder op de hoogte zijn van je situatie dan jijzelf. Niet opvallen, 'normaal doen', aanpassen aan de groep; ik deed mijn best om niet veroordeeld te worden. Is oordelen daarmee slecht? Oordelen is in bepaalde mate nodig om te kunnen leven; het maakt dat wij snel een situatie of persoon kunnen inschatten. Een oordeel is er automatisch. Bewustwording hiervan is essentieel. Hoe kun je, ondanks je eerste oordeel, dan toch oordeel-loos luisteren naar de ander? Of beter gezegd: je oordeel uitsstellen? Voor mij is de allerbelangrijkste factor: oprechte nieuwsgierigheid. Ik ben erachter gekomen dat het helpt dóór te blijven vragen. Als vroeg in het gesprek een negatief oordeel zoals afkeuring, irritatie of frustratie optreedt, dan leidt dit vrijwel altijd tot slechter luisteren. Echt oordeelloos luisteren vergt hard werken; namelijk actief doorvragen. Wat maakt dat iemand zo denkt of handelt? In mijn huisartsenpraktijk kwam een man op controle

na een recent gestart antidepressivum. Hij benoemde een verlaagd libido als bijwerking. Mijn reflex was: op zoek gaan naar een oplossing. Hij zou dit wel vervelend vinden. In plaats daarvan vroeg ik hem hoe hij dit vond. Hij vertelde dat hij opgelucht was omdat zijn vrouw net was bevallen en hij normaal gesproken juist een hoog libido had. We besloten de behandeling te continueren.'

'OORDEELLOOS LUISTEREN VERGT HARD WERKEN; NAMELIJK ACTIEF DOORVRAGEN'

De vragen waarop ik hier inzoom, gaan juist over ontdekken en vervolgens uitvergroten van een verlangen of een ambitie. Ambitie en verlangen staan hier in één zin als synoniemen, maar voor velen hebben deze woorden een heel verschillende betekenis. Ik bedoel hier niet status of zaken die je wilt hebben, maar 'hoe je wilt ZIJN'; wat is belangrijk voor jou in jouw leven als je eens echt stil staat. Hoe wil je zijn als mens en waar leef je dan voor; ofwel, wat voor een voorbeeld wil jij zijn voor anderen én voor jezelf. Krachtige, energie-gevende vragen zijn gericht op dat innerlijke kompas; gebaseerd op waarden die je wilt leven. Hoe wil je zijn, wat is je verlangen in het leven of hoe open je de vraag ook wil stellen... De eerste keer dat je die vraag stelt aan de ander zie je vaak een soort ongemakkelijkheid, maar als je deze desondanks nog een keer stelt én bij herhaling, dan zie je mensen steeds krachtiger en met glinstering in de ogen antwoord geven. Ze komen steeds dichterbij wat ze belangrijk vinden. Ze zijn achteraf vaak verbaasd hoe weinig ze zichzelf deze antwoorden - of anders gezegd waarden - voor ogen houden bij wat ze dagdagelijks doen. Voor ogen houden wat je belangrijk vindt in het leven maakt dat je het meer gaat verwerken in het dagelijks leven.

Eerlijkheid; plezier; openheid;
gezond leven; avontuur; innerlijke
rust; eenvoud; uitdaging; kennis;
ontspanning; toewijding;
bescheidenheid; vertrouwen; humor;
creativiteit; waardering uiteten; liefde;
verantwoordelijkheid nemen;
afwisseling; integriteit; wijsheid;
gelijkwaardigheid; zelfkennis;
flexibiliteit.

Voorbeelden van waarden als onderdeel van het verlangen: hoe ik wil zijn?

Voor ogen houden hoe je wilt zijn is hierbij een belangrijk aanknopingspunt; wat houdt je voor ogen, wat visualiseer je? Er is veel wetenschappelijk onderzoek gedaan naar wat visualisatie doet om op koers te blijven en richting te houden naar wat jij graag wil.

Er is een mooie documentaire over zwemkampioene Ranomi Kromowidjojo, genaamd *0,03 Seconde*, waarin ze bewegingsloos in het water ligt en haar wedstrijd visualiseert vanaf het startschot. Haar pure visualisatie van haar wedstrijd verschilt 0,03 seconde van de door haar daadwerkelijk gezwommen afstand. Ze visualiseert dus heel precies hoe ze haar wedstrijd wil zwemmen,

dus niet dat ze wil winnen, maar hoe ze haar beste wedstrijd slag voor slag (met keerpunten) zwemt.

De kracht van visualisatie gaat over dat je richting geeft aan hoe je wil zijn met alles wat op je pad komt. Dat versterkt je veerkracht, mits je dat ook steeds weer

opdiept en aandacht geeft. De focus op wie je bent als je je waarden leeft, geeft richting aan je lonkend perspectief: 'zó wil ik zijn'. Zo kun je steeds onderzoeken én visualiseren hoe je werkelijk wilt zijn als mens en hoe je van betekenis wil zijn voor je omgeving.

Krachtige en energie-gevende vragen

Hoe wil je zijn? Wat is hierin belangrijk voor je? Wat is je verlangen? Wat is voor jou hierin belangrijk? Hoe wil je ten diepste zijn? Wat wil jij brengen in de wereld/in deze situatie? Wat is je ambitie? Vertel... En wat nog meer? Krachtige en energie-gevende vragen zijn gericht op:

- De toekomst;
- Wat wél;
- De persoon;
- Hoe iemand wil zijn;
- Wat iemand echt beweegt;
- Het onderzoeken waar iemand een glinstering van in zijn ogen krijgt;
- Het innerlijk kompas en het verhelderen daarvan.

Krachtige en energie-gevende vragen: voorbeelden en functie.

Stel deze vragen en vooral: stel ze nog een tweede of derde keer. Geef je gesprekspartner tijd om dit verborgen

goud te delven. Luister en kijk wanneer dat goud aan de oppervlakte komt; je ziet het glinsteren en je hoort het in de glans van de stem... als je tenminste luistert.