

De kunst van het luisteren

November 2010 | Artikel

Luisteren is dé sleutel voor een goed gesprek, maar wordt maar door weinigen in de praktijk gebracht. Veel gesprekken zijn vooral een race om aandacht en soms wil je vooral jezelf horen vertellen. Wat gebeurt er als we weer eens écht oor voor elkaar zouden hebben? En hoe doe je dat eigenlijk?

In alle rust een gesprek voeren, elkaar de ruimte en tijd geven, de ander uit laten praten. Luisteren klinkt heel eenvoudig, maar we lijken het een beetje verleerd te zijn. Staan gelijk met ons oordeel klaar of gooien onze eigen verhaal erin. Enerzijds ligt dat aan de tijdgeest van druk, druk, druk, maar we horen onszelf ook gewoon graag praten. Want eerlijk is eerlijk: veel gesprekken zijn vooral een wedloop om de meeste aandacht. Zonde, want luisteren kan op den duur net zo bevredigend zijn als praten en vertellen. Ontmoetingen en visites worden mooier als je bewust naar elkaar luistert en juist door niets of niet te veel te zeggen kun je de ander heel erg helpen en troosten. Echt naar elkaar luisteren is dé sleutel voor een goed gesprek, begrip en aandacht. Waarom is dat dan toch zo moeilijk? Hoe kunnen we ons de vaardigheid van het luisteren weer aanleren? En wat levert ons dat uiteindelijk op?

Beter luisteren begint bij jezelf

Volg een willekeurige communicatietraining en je zult na afloop precies weten hoe je een ander laat merken dat je met aandacht luistert. Nuttig, maar écht leren luisteren begint – zonder al te New Age te willen klinken – met het soort contact dat je met jezelf hebt. “Luisteren naar jezelf is hét startpunt voor diepgaandere en intensievere gesprekken,” zegt drs. Agnes Engbersen, docent communicatie aan de Hanzehogeschool in Groningen. Want: je kunt pas echt naar een ander luisteren als je hebt geleerd om dat op jezelf toe te passen. Engbersen: “Als je jezelf niet serieus neemt, weinig respect hebt voor je eigen mening en intuïtie of jezelf standaard voorbijloopt, is het heel moeilijk om die aandacht wel voor een ander op te brengen. Leer daarom eerst luisteren naar jezelf. Dat kan heel simpel, bijvoorbeeld door na een gesprek met iemand bewust te analyseren of je contact hebt kunnen maken en welk luistergedrag van jou en de ander daaraan heeft bijgedragen of dat wellicht heeft belemmerd. Als je in staat bent om te benoemen wat jij verstaat onder een prettige omgang met anderen, ontdek je ontzettend veel over het luistergedrag van jezelf én van anderen. En wordt het als vanzelf stukken gemakkelijker om écht te luisteren.”

Jezelf inleven doe je zo

Idealiter houdt luisteren in dat je de ander niet alleen hoort, maar ook begrijpt. Om dat te kunnen bereiken, is het niet genoeg om het verhaal van je vriendin/moeder/collega losjes vanuit je stoel aan te horen. Nee, je moet jezelf actief in de ander verplaatsen. En daar schuilt volgens psycholoog Pieternel Dijkstra een groot probleem. “Veel mensen overschatten zichzelf vreselijk als het gaat om empathie. Ze denken: ik ben enorm geraakt door het verhaal van mijn vriendin en leef dus heel erg met haar mee.” Een misverstand, want het gaat op dat moment nog steeds over jou: *jij* wordt sentimenteel of angstig of verdrietig. Echt luisteren heeft niets te maken met de gevoelens die jij ervaart, maar met jezelf mentaal in de schoenen van de ander verplaatsen. Dijkstra: “Vraag je af hoe jij je zou voelen als jou dit overkwam. Wat moet die ander nu doormaken? Hoe zou dat zijn? Als je dat doet, dan heb je pas echt contact. Je leeft jezelf in de ander in, zult dichter bij zijn of haar belevingswereld en gevoel komen en kunt daardoor veel beter inschatten waar de ander bij gebaat is: niet vanuit jouw vooroordelen of perspectief, maar vanuit de gedachten van een ander. Daarmee help je de

ander veel meer dan met het opdringen van jouw eigen gedachtegoed, het biedt troost én versterkt jullie band.”

Kwestie van goed kijken

Luisteren is méér dan alleen een brij van woorden tot je door laten dringen. Het is ook letten op het tempo waarin iemand praat, bepaalde trillingen in de stem, een oplopende gezichtskleur, de manier waarop iemand uit zijn of haar ogen kijkt, een wegstrijkende blik of het volume waarop iemand praat.

“Juist deze non-verbale signalen kunnen veel duidelijk maken over de intenties van degene die aan het woord is,” zegt communicatiedeskundige Susanne Piët, auteur van *Het Groot Communicatie Denkboek*. “Ik werk als coach in het bedrijfsleven en door te luisteren op gevoelsniveau denken mensen soms dat ik een *sixth sense* heb, maar het is gewoon een kwestie van goed kijken en aanvoelen. Heel efficiënt, want je komt op die manier veel sneller tot de kern dan wanneer je alleen via woorden met elkaar communiceert. Zie ik bijvoorbeeld dat iemand rood aanloopt of steeds sneller gaat praten, dan weet ik: hier is meer aan de hand. Je kunt dan bijvoorbeeld vragen: is er nog iets anders dat je kwijt wilt? Of: ik heb het gevoel dat ik iets mis, klopt dat? Ik heb ook wel eens gehad dat ik kon ruiken dat er iets aan de hand was. De persoon tegenover me kletste maar door over koetjes en kalfjes, maar ik rook angstzweet. Toen ik dat subtiel aankaarte, bleek er veel meer aan de hand dan hij aanvankelijk had willen toegeven. Luisteren op gevoelsniveau loont, voor alle partijen.”

Geef sturing aan je gesprek

Eén van de redenen waarom we liever praten dan luisteren is omdat we met z'n allen denken dat we alleen op die manier controle houden over het gesprek. Mispoes. Juist door actief te luisteren naar de ander kun je sturing geven aan het verhaal. “Een van de technieken die je daarvoor kunt gebruiken is de selectieve samenvatting,” tipt Susanne Piët. “Je zegt bijvoorbeeld: wat je daar net zei, dat vond ik interessant, bedoelde je dat zus of zo? Of: het viel me op dat je dat onderwerp aankaarte, hoe bedoel je dat precies?” Op die manier negeer je een heleboel andere – oninteressantere – zaken die zijn gezegd, zonder dat je gesprekspartner dat onaardig vindt en moedig je de ander om door te gaan op een pad dat jij hebt uitgezet. Piët: “Het is eigenlijk een heel simpel trucje. Je focust op dat onderdeel van het gezegde waar je meer over wilt weten en koppelt daar een doorvraag aan. Deze vorm van luisteren heeft niet alleen als voordeel dat het gesprek voor jou boeiend blijft, maar ook dat je gesprekspartner zich gewaardeerd en begrepen zal voelen door de interesse die je toont. Een ultieme win-winsituatie.”

Begin niet gelijk over jezelf

Je eigen ervaring in een gesprek gooien. Het is een veelgemaakte fout, maar als het gaat om luisteren hoeft je eigenlijk zelf niet zo veel te zeggen. Laat de ander zijn of haar verhaal in alle rust vertellen, vraag door als iets onduidelijk is en knik af en toe ten teken dat je geïnteresseerd bent in dat wat de ander te vertellen heeft. “Als je meteen over jezelf begint, kap je de ander af en ga je het belangrijkste doel van communiceren voorbij, namelijk verbinding maken met de ander,” aldus trainer en psycholoog Marjolijn van Burik, schrijfster van *Een praatje maken*. “Als je écht naar de ander luistert – dus zonder oordeel of onderbrekingen van jouw kant – creëer je zelfvertrouwen, krijgt jullie gevoel van eigenwaarde een boost en wordt de sfeer tussen jou en je gesprekspartner spontaner, lichter en tegelijkertijd diepgaander. Dat geldt op het vlak van vriendschap en liefde, maar het gaat ook op bij bijvoorbeeld zakelijke contacten. Luisteren kan je ontzettend veel opleveren. Laat je eigen verhaal daarom soms even voor wat het is – dat komt heus een andere keer wel weer aan bod.”

Stiltes zijn niet eng

Een stelletje van middelbare leeftijd dat tegenover elkaar gezeten in een restaurant onder voortdurend zwijgen hun maaltijd verorbert. Een horrorscenario voor veel van ons. “Zo worden wij toch later niet hè, Frans/Gerard/Patrick?” Want de angst voor stiltes, dat is een grote. Als er stiltes vallen, houdt dat vast in dat je niet interessant genoeg bent, dat er geen klik is tussen jullie of dat de ander het niet naar zijn of haar zin heeft. Toch? “Stiltes zijn schaars, maar fantastisch,” zegt Susanne Piët. “Mensen zijn zo gewend geraakt aan alsmaar door elkaar heen ratelen en het gesprek op gang houden dat ze zijn vergeten hoe heerlijk het kan zijn om zo maar even lekker te stil te zijn. Eigenlijk is dat ook een soort luisteren naar elkaar, want elke stilte heeft een betekenis. Soms ben je stil omdat je alles even op een rijtje moet krijgen, het kan zijn dat je een emotie moet verwerken of gewoon saampjes wilt genieten van het moment. Na zo’n stilte komen de onthullingen vaak pas echt boven tafel. Wees niet bang voor stiltes, maar omarm ze als een vriend.”

7 x leren luisteren

- Luister niet vanuit je eigen belevingswereld, maar verplaats je écht in de ander: hoe zou het voelen als jou dit overkwam? Wat maakt de ander nu mee?
- Vat het verhaal van de ander af en toe samen zodat je zeker weet dat hij of zij bedoelt wat jij denkt en jullie op één lijn zitten.
- Stel vragen: bedoel je dit of dat? Vraag of de ander nog iets meer kan vertellen over hetgeen jouw specifieke interesse heeft.
- Let op de non-verbale signalen die je gesprekspartner uitzendt: tempo van praten, een oplopende gezichtskleur, wegstrijkende blik. Gedrag zegt vaak meer dan duizend woorden.
- Luisteren doe je met je hele lichaam: leun naar voren, maak oogcontact, hum en knik af en toe zodat de ander weet dat je aandachtig luistert.
- Neem het verhaal van de ander niet over door direct jouw eigen ervaringen in de groep te gooien. Het gaat nu niet over jou, maar over je gesprekspartner. Laat hem of haar in alle rust vertellen wat hij of zij kwijt wil.
- Luister zonder te oordelen. Waar het om draait is dat je gesprekspartner aandacht van je wil, dat betekent niet per se dat hij of zij zit te wachten op jouw advies.