

BIND-t

Leren luisteren

“Horen wat niet gezegd wordt”

Het is een diepgewortelde behoefte van iedereen: gehoord worden. Druk als we zijn met wat we te vertellen hebben, verwaarlozen we vaak de andere kant van de cirkel die communicatie is: het luisteren.

Luisteren, het is zo elementair, zo vanzelfsprekend dat we er nauwelijks over nadenken. Het gaat vanzelf, zo lijkt het: je houdt je mond, interrompeert niet, wacht netjes op je beurt. Maar monologen uitwisselen, het spreken van de ander als bedenktijd gebruiken voor je eigen verhaal, heeft uiteraard weinig met luisteren te maken. In werkelijkheid zijn we vaak minder goede luisteraars dan wij zelf denken. Want luisteren is meer dan horen wat iemand zegt, het is vooral horen wat er niet gezegd wordt. Achter de woorden en tussen de regels.

Echt luisteren betekent stil zijn, geconcentreerd, onzichtbaar. Je Zelf opzij zetten.

Echt luisteren vraagt een zeker meesterschap over je emoties. Terwijl je luistert borrelt er vaak meteen van alles in je op. De kunst is jezelf leeg te maken en je aandacht helemaal bij de ander te houden. Alleen dan ben je in staat te horen wat er achter een verhaal schuil gaat.

Om te luisteren moet je loslaten.

Luisteren hangt natuurlijk samen met vragen stellen.

Hoe kan ik de vraag dan zo stellen dat de eerste stap wordt gezet naar ‘horen wat niet gezegd wordt’?

- Voordat je je mond opendoet, moet je weten wat het doel van je vraag is. Als je snel bevestiging wilt hebben van wat je weet of denk te weten is een gesloten vraag handig, als je een gesprek wilt openen of oprecht wilt weten wat iemand dwars zit niet.
- Bij het stellen van vragen is spiegelen vaak cruciaal. Probeer als je naar iemand luistert zijn woorden of lichaamstaal zo neutraal, nauwkeurig en kort mogelijk te reflecteren: “dus eigenlijk zeg je dat we meer...” “Het klinkt alsof je het flink zat bent, wil je er meer over vertellen?” Hiermee geef je aan dat je echt geluisterd hebt, je voorkomt misverstanden en moedigt de ander aan om zelf tot een antwoord te komen.
- Ben je bewust van je houding in een gesprek: wil je echt horen wat iemand te zeggen heeft? Je kunt de moeilijkste vragen stellen zonder confronterend te zijn als je achterliggende toon maar vriendelijk is, en die toon wordt weer bepaald door je echte intentie.

Basisfouten bij het luisteren:

“Dat doet me denken aan die keer dat ...”

Vertaling: mijn ervaring was nog interessanter.

Het is verleidelijk: iemand vertelt iets over de ervaring met die klant, en je herkent het zó van die keer dat jij in een zelfde situatie zat.

Het effect: de ander wilde even zijn verhaal kwijt en nu moet hij aandacht voor jou opbrengen.

“O, wat vreselijk ...”

Vertaling: arme stakker, nu heb je jezelf alweer in de nesten gewerkt.

Het lijkt misschien minder zelfzuchtig dan het gesprek naar je toe trekken, maar ware empathie

wordt vaak met sympathie verward. Sympathie betekent dat je probeert het gevoel te delen, empathie betekent het gevoel te begrijpen. Een echt empathische respons is terughoudend, bijna stil; door de ander te volgen – niet te leiden – moedig je hem of haar verder te vertellen.

“Als ik jou was ...”

Vertaling: val me niet lastig met je gezeur, doe er iets aan.”

Met het aandragen van een mogelijke oplossing helpen we meestal meer onszelf dan een ander. Ten eerste worstelt iemand meestal al veel langer met het probleem en heeft hij of zij jouw geweldige oplossing wellicht allang doorgenomen. Ten tweede heeft ongevraagd advies vaak de uitwerking dat iemand zich miskent voelt in zijn of haar gevoelens. De situatie zou er immers niet hoeven zijn als je maar deed wat die o zo behulpzame gesprekspartner aandraagt.

“Ken je die van ...”

Vertaling: jouw problemen vervelen mij.

Een grap maken, of iets weglachen, is een vorm van aandacht op jezelf vestigen in plaats van je afstemmen op de spreker.

“Voel dat toch niet zo ...”

Vertaling: maak mij niet overstuur met jouw overstuur zijn.

De bedoeling mag dan nog zo goed zijn, het effect is ook hier dat iemand niet erkend wordt in zijn of haar gevoelens. Door te zeggen: “je moet je geen zorgen maken” overtuig je de ander niet om zich geen zorgen te maken. Je overtuigd de ander vooral dat hij niet mag voelen wat hij voelt. Tegen iemand die boos is zeggen dat hij rustig moet worden, geeft het gevoel dat hij of zij het recht niet heeft om zich op te winden.

***“Luister om te begrijpen,
in plaats van om te reageren.”***

De Onzin van Win-Win:

Waarom compromissen soms juist tot conflict leiden



Thuiswerken of toch naar kantoor?

In een team dat wij onlangs bezochten, liep een discussie hoog op: thuiswerken of werken op kantoor? De verschillen waren groot – sommigen wilden fulltime op kantoor zijn, anderen wilden daar juist helemaal wegblijven. Er werden allerlei win-winafspraken gemaakt. Bijvoorbeeld: minimaal 50% op kantoor zijn of werken met roosters voor vaste bezetting. Maar in de praktijk werkte het niet. Mensen hielden zich niet aan de afspraken. De frustraties groeiden, verwijten vlogen over en weer en uiteindelijk...

Waarom win-win niet altijd werkt

Dit voorbeeld laat zien dat een win-win benadering – hoewel goed bedoeld – lang niet altijd leidt tot echte oplossingen. De gedachte is mooi: als iedereen een beetje wint, dan is iedereen tevreden. Maar in de praktijk betekent het ook dat iedereen een beetje verliest. En dat verlies wordt vaak niet uitgesproken, waardoor frustratie zich onderhuids opstapelt.

Wat gebeurt er dan? Mensen gaan ‘saboteren’, vaak zonder het bewust te willen. Ze maken grapjes, zoeken medestanders, verzinnen redenen om de afspraak te omzeilen. Dat zorgt voor irritatie bij anderen en versterkt het gevoel van verwijdering in het team. Wat begon als een poging tot samenwerking, eindigt in conflict en soms zelfs polarisatie.

Van gunnen naar groeien

De oplossing? Laat het idee van win-win soms los. Durf te verliezen. Durf de ander iets te gunnen. Stel jezelf de vraag: “Kan ik het de ander ook echt van harte laten winnen, en mijn verlies nemen?” Niet uit zwakte, maar uit kracht. Omdat je weet dat dit bijdraagt aan het team en de relatie. En omdat jij de volgende keer misschien iets mag winnen.

Dat vraagt moed. Het vraagt ook vertrouwen – dat het verlies niet structureel is, maar onderdeel van een wederkerige samenwerking. En nee, dit is ook niet hét antwoord voor elke situatie. Maar het is wél een waardevolle aanvulling op het standaarddenken in win-win.

Compromis is niet altijd verbindend

We gebruiken deze vaardigheid vaak al thuis. Als de één pasta wil en de ander rijst, kook je niet per se aardappelen. Als de één naar Engeland wil en de ander naar Frankrijk, kies je niet automatisch voor België. Waarom dan op het werk wél altijd zoeken naar het midden?

Gun jezelf en de ander duidelijke keuzes. Geen futloze compromissen, maar echte besluiten. Dat maakt teams sterker, conflicten helderder en samenwerking effectiever.