

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 verteld 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.

BIND-t

“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.”***



BIND-t



Wat je ziet, ben je zelf

Uit een column van Roos Vonk, in de Intermediar

Als kind vroeg ik soms aan het eind van de middag “Hoe laat gaan we eten?” Hoewel het gewoon een informatieve vraag was, reageerde mijn moeder dan vaak geïrriteerd: “Loop me toch niet zo op te juttent!” Ze had het druk en voelde zich opgejaagd. Daardoor interpreteerde ze mijn vraag als: “Schiet eens op met dat eten.” Het opjuttent zat in haar eigen hoofd, en ze nam het waar alsof het in mijn gedrag zat.

Wat je ziet, ben je zelf. We nemen onze omgeving waar door de bril van onze eigen gevoeligheden. Precies dezelfde situatie kan daardoor bij verschillende mensen heel verschillende reacties oproepen. Als je iets zit te vertellen en je toehoorder begint te gapen, kun je beledigd zijn (“Onbeleefd zeg!”), onzeker worden (“O jee mijn verhaal is niet interessant! Ik moet het leuker maken!”), bezorgd (“Heeft hij niet goed geslapen? Mankeert hij iets?”) of vijandig (“Wil je mij soms laten voelen dat mijn verhaal saai is?”). Dat laatste zou bijvoorbeeld Louis van Gaal doen. Hij interpreteert reacties van anderen snel als een aanval. Zijn gedrag zou een adequate reactie zijn op iemand die probeert hem te pakken of te slim af te wezen. In zijn optiek is zijn gedrag volkomen adequaat, terwijl hij in de ogen van anderen erg snel aangebrand is.

Dit illustreert iets wat we vaak vergeten in de omgang met de medemens. Mensen geven altijd een in hun ogen volstrekt normale, redelijke, zinnige reactie op hoe zij de situatie waarnemen. Niemand denkt ooit “Laat ik nu eens lekker aangebrand en opgefokt doen” of “Wat is het toch fijn om steeds aan mezelf te twijfelen”. Mensen reageren op wat zij waarnemen. Dat die waarneming wordt gekleurd door hun eigen gevoelige snaren, hebben ze helemaal niet in de gaten. Het kenmerk van een gevoelige snaar is dat hij mee-resoneert met alles wat er gebeurt, te pas en vooral te onpas, en zonder dat je het zelf merkt. Het lijkt alsof je iets waarneemt wat echt daarbuiten aanwezig is. Je beseft niet dat het in je eigen hoofd gebeurt.

Dat komt doordat mensen goed geoefend zijn in het interpreteren van gebeurtenissen binnen hun eigen raamwerk. Voel je je snel aangevallen, dan ben je geoefend in het vertalen van allerlei onschuldige opmerkingen als “aanval”. Ben je onzeker, dan zie je overal aanwijzingen dat je tekortschiet. Doordat je deze vertaalslag al zo vaak hebt gemaakt, gaat het helemaal vanzelf en automatisch. En iets wat je automatisch doet, daarvan beseft je niet dát je het doet.

Mensen verschillen in waar hun gevoelige plek ligt en je zou zelfs kunnen stellen dat dit voor een belangrijk deel hun persoonlijkheid bepaalt. Iemand die we ‘agressief’ noemen, interpreteert gedrag van anderen snel als provocerend en reageert overeenkomstig. Iemand die we ‘gezellig’ en ‘spontaan’ noemen ziet de onbekenden op een receptie als welwillend en in voor een praatje, terwijl een ‘verlegen’ of ‘stugge’ persoon op dezelfde receptie verstijft, omdat hij precies diezelfde onbekenden ziet als mensen waar hij niet bij hoort of die hem beoordelen.

Wil je het gedrag van anderen begrijpen, dan moet je dus weten wat hun gevoelige plek is en door welke bril ze naar de wereld kijken. Je ziet dan dat hun gedrag een volkomen redelijke reactie is op hoe zij de situatie inschatten. Maar vergeet vooral niet te bedenken dat je zelf ook reageert vanuit je persoonlijke interpretatie-scenario's. Je bent zo gewend door die bril te kijken, dat je niet beseft dat je hem op hebt. Het is ook veel makkelijker om aan te nemen dat je zelf de dingen ziet zoals ze echt zijn.

Toch is er veel te winnen bij het herkennen van je eigen gevoelige snaren. Het is vaak een moment waarop je ook je diepste verlangens beseft die erachter zitten. En het is een grote sprong op weg naar wijsheid, omdat het je doet beseffen dat we allemaal vanuit een wat vertroebelde optiek naar de wereld kijken. Dat we allemaal stuntelend proberen zo goed mogelijk te reageren op de situatie die zich aandient binnen ons eigen beperkte blikveld.

“Onze (vaak onbewuste) overtuigingen bepalen ons gedrag”

