

# Hart horend

luisteren voor professionals

Harry van de Pol

**Harthorend**

Luisteren voor professionals

Een uitgave van **vanbinnenuit**

© Harry van de Pol, 2010

ISBN 9789081616713

Auteur: ir. Harry van de Pol

Vormgeving: **puur!fct**, Marc van den Heuvel

Illustraties: **puur!fct**, Naomi van Kuijk

Fotografie: Zielman Fotografie, Christiaan Zielman

Eindredactie: Bas Popkema

Drukwerk: Van de Ridder Druk & Print

Website: [www.harthorend.nl](http://www.harthorend.nl)

Niets uit deze uitgave mag worden gereproduceerd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere manier dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



van**binnenuit**

Amsterdamseweg 44-46

6712 GJ EDE

[www.vanbinnenuit.nl](http://www.vanbinnenuit.nl)

E-mail: [harry@vanbinnenuit.nl](mailto:harry@vanbinnenuit.nl)



# Woord van erkenning

Het zijn de mensen met en voor wie ik werk die mij aanmoedigden dit boek te schrijven. Jullie hebben al mijn geëxperimenteer blijkbaar niet alleen doorstaán, maar ook gewaardeerd. Jullie feedback blijft voor mij van onschatbare waarde.

In een poging lector Sociale Innovatie te worden leerde ik psycholoog en docent Michiel de Ronde kennen (foto's op pagina 48 en 50). Een creatief en intellectueel mens. Iemand die nieuwsgierig is naar wat spelen met grote mensen doet. Hij liet mij de eerste schetsen zien van een spel dat hij aan het ontwikkelen was om mensen te helpen beter te luisteren. Ik mocht stimuleren, meehelpen en uitproberen. Het spel is vorig jaar onder de naam 'de luistercoach' op de markt gebracht door Uitgeverij Nelissen (zie [www.deluistercoach.nl](http://www.deluistercoach.nl)).

Eén van de grote inspiratiebronnen voor dit boek is de ervaring die ik in mijn werk als trainer en coach heb opgedaan met dit spel. Het samen optrekken met Michiel leert me dat luisteren vooral geven is én dat beter leren luisteren begint met luisteren naar jezelf.

Michiel, ik wil je bedanken voor alles wat ik van je leer. Veel respect heb ik voor de manier waarop je me ruimte geeft om dat wat jij hebt gemaakt te gebruiken voor het schrijven van dit boek. Het zou mooi zijn als ik ooit zo leer luisteren als jij doet!

Wat ik de afgelopen jaren al 'spelend' met mensen over luisteren leer, is door Michelle van Dusseldorp (foto's op pagina 66 en 67) verdiept, aangescherpt en van een heel nieuw taalveld voorzien. Michelle, wat jij mij leert vanuit de integratieve psychotherapie heeft mijn kijk op luisteren blijvend veranderd. Het is een feest om met je op te trekken.

Bram Beute (foto's op pagina 112 en 114), Daniëlle Govaerts, Job Leene, Noline van den Heuvel, Rik Cents en Arjen Peek, dank jullie wel voor het meelesen. Wat jullie me geven door op die manier mee te luisteren blijkt meer dan voldoende brandstof om door te gaan.

# Inhoudsopgave

<b>Mag het er zijn?</b>	<b>6</b>	<b>Wie heb ik aan de lijn? (4)</b>	<b>63</b>
		1. Innerlijke stem	
		2. Meerstemmigheid ontdekken	
		3. Gastvrij zijn	
<b>Kennismaking</b>	<b>9</b>		
1. Luisteren naar jezelf			
2. Mijn zoektocht			
3. Nieuwe ruimte			
<b>Alle tijd, rust en ruimte om te luisteren (1)</b>	<b>19</b>	<b>Luisteren met gevoel (5)</b>	<b>77</b>
1. Wat luisteren je oplevert		1. Luisteren in kleuren	
2. Wat luisteren moeilijk maakt		2. Emoties als belangenbehartigers	
3. Zo vergroot je jouw ontvangstruimte		3. Geven wat je aanvoelt en begrijpt	
<b>De essentie van luisteren (2)</b>	<b>31</b>	<b>Heel luisteren (6)</b>	<b>95</b>
1. Luisteren is geven		1. Van 'niet kennen' naar aanvaarden	
2. Verschillende niveaus van erkenning geven		2. De innerlijke dialoog	
3. Verbinding ervaren		3. Dicht bij jezelf reageren	
<b>Niemand luistert (3)</b>	<b>45</b>	<b>Luisteren in functie (7)</b>	<b>109</b>
1. De temperatuur van het luisteren		1. Luisteren is meer dan de helft van het werk	
2. Van transactie naar transformatie		2. Luisteren in teams	
		3. Luisteren is niet professioneel	
		<b>Geen dag zonder</b>	<b>122</b>
		<b>Harthorend</b>	<b>124</b>
		<b>Voor wie meer wil</b>	<b>126</b>

# Mag het er zijn?

Ik word zwetend en in een extreem verhoogde staat van bewustzijn wakker. Volle maan, je kent dat wel. Met op de schijf van mijn kortetermijngeheugen de prangende vraag: mag het er zijn? Alsof die vraag me ook echt gesteld wordt. ‘Het is er’, roep ik tegen niemand in het bijzonder. ‘Het is er. Ik geef het eerlijk toe, hoor je? Wat wil je nu nog meer van me? Zo is het toch duidelijk genoeg?’

## Het is er!

Natuurlijk begrijp ik ook wel dat ‘het is er’ iets anders is dan ‘het mag er zijn’, ik ben niet achterlijk. Maar daar wil ik nu niet aan. Anders wordt het weer een uitputtende nacht vruchteloos zwoegen. En morgen geef ik een training. Dus moet ik fit zijn, anders overleef je acht zuigende mensen niet.

Maar het is er. Daar kan ik niet omheen. En wat er is, kun je niet zomaar op elk willekeurig moment negeren of laten verdwijnen. Da’s duidelijk.

Als het er echt mocht zijn zou het er misschien niet meer zijn. Maar juist omdat dat van mij niet mag, blijft het bestaan – denk ik. Het niet van harte omarmen van wat wel van jou is maar je er hardnekkig tegen verzetten, die ultieme poging jezelf te veranderen, dat is pas wat echt zuigt. Dat laat me leeg en moe achter, terwijl het echt ondoenlijk lijkt om wat zo lelijk geworden is, mooi te leren vinden. Mijn eigen

‘onleven’ omarmen. Dat is voor mij een vorm van verzet opgeven die doodeng aanvoelt. Liever de illusie van verbetermogelijkheden dan een naakte waarheid die niet zo mag zijn.

Nu wil je vast weten waarom ik wakker lig. Let op. Dit is helemaal niets nieuws, zo is het mijn hele leven al. Zolang ik me kan herinneren heb ik problemen met inslapen. Als ik midden in de nacht wakker word, is het meestal gebeurd met het slapen. ‘Wij hebben een overactieve geest’, zei mijn moeder dan. Ook al geen slaper. Ik nam het voor waar aan, maar dat is het niet helemaal. Onze geest is niet overactief, maar rusteloos, heb ik ontdekt. En ik begrijp wel waarom – alleen heb ik het haar nog niet verteld.

Ik leerde een lief en eenvoudig meisje kennen. Wat zou ik graag zo niet-complex in elkaar zitten. Toen zij met haar eczeem naar de dokter ging, vroeg deze man vriendelijk of ze soms net een vriendje had gekregen. Ja dus. Dat heb ik weer en het mag er niet zijn: uitgerekend mijn vriendinnetje is allergisch voor mijn huidschilfers. Maar het mooiste komt nog. Het maakt haar niet uit. Zij blijft mij aanraken op een manier die voor mij helemaal nieuw is. En zij neemt de jeuk voor lief.

Ik wist dat ik daar gevaarlijk op ging leunen, op dat kleine meisje – maar ik kon mezelf niet tegenhouden.

Als ik naast haar slaap, zo tegen haar aan – ‘kontje-kontje’ noemen wij dat – en haar stil hoor ademen, als ik de massa van haar vijftig warme kilo’s daar zo loom voel liggen, zo solide, dan wordt het merkwaardig rustig in mijn rusteloze ziel. Bijna stil zelfs. Bijna. Vaak val ik dan ook in slaap, want ik heb geen hyperactieve geest, mama. Echt niet. Ik heb een heel menselijke behoefte mij bij de ander geborgen te weten.

## Hier mag ik er zijn.

Gelukkig zijn er meer van die plekken in mijn leven ontstaan waar het veilig is. Binnen vriendschappen. Maar vooral het contact met de kinderen brengt me waar ik al zo lang naar verlang. Maar als je daar vanuit je leegte gebruik van maakt, dan is dat voor hen niet echt veilig. Dat merk ik wel. Dus laat ik hen kind zijn en strek me uit naar wat er nog steeds is: de illusie dat ik voor anderen zo’n plek mag zijn. Nee, ik leer steeds meer dat het wijs is om antwoorden op levensvragen dichtbij te zoeken. Wanneer leer ik gastvrij om te gaan met al die onaangename gasten in mezelf?

Perfectionisme, kom binnen! Neurose, welkom thuis man. Lage frustratietolerantie, maak het jezelf gemakkelijk. Onleven, heb je zin in een biertje? Jullie kunnen het vast aardig met elkaar vinden.

Wij hebben net een veel te groot huis gekocht. Dat was nodig, anders pasten onze ambities er niet

meer in. Het is nog iets waar ik ’s nachts wel eens de doorslaap niet van kan krijgen. Exceptionele maandlasten. Iedere maand weer, jaar na jaar na jaar. Ik weet dat echte vrijheid niet te maken heeft met de hoogte van je maandlasten, maar als je ’s nachts wakker ligt, voelt dat wel anders.

Het maakt niet uit wat ik doe om de erkenning te krijgen die ik vroeger zo heb gemist. Die is er niet. Maar als ik ooit voor anderen die plek wil worden die ik voor mezelf nog niet ben, dan wordt het tijd om klein en dichtbij te beginnen.

Er is midden in de nacht een stem die fluistert: ‘Van mij mag je er zijn.’

‘Zo wil ik er ook zijn voor jou’, hoor ik mezelf zeggen, terwijl ik mijn vrouw – die lekker ligt te ronken – zachtjes over haar schouder strijk. Dat wil ik wel.

Mama, jouw rusteloze ziel mag van mij best die overactieve geest zijn waar je het over hebt.

# Kennismaking

**‘Luisteren is meer dan  
de helft van het werk’**

# Kennis- making



**Je hebt een boek over een belangrijk thema te pakken. Ik weet niet waarom je het nu in je handen hebt. Maar het laat zich raden dat jij een wens hebt om te groeien als luisteraar. Ik hoop het. Er is een grote behoefte aan mensen die ruimte maken voor anderen. Mensen die van harte luisteren naar het hart van de ander. Harthorend dus.**

Waar dat groeien als luisteraar mee begint? Met luisteren naar jezelf! Je kunt namelijk niet luisteren naar een ander als je niet eerst hebt leren luisteren naar jezelf.



## 1 Luisteren naar jezelf

Er zijn mensen die beweren dat ons innerlijk overbevolkt is geraakt. Daar lijkt het bij mij soms inderdaad wel op. Misschien heb ik minder filters dan de gemiddelde Nederlander, maar er komt vaak meer binnen dan me lief is. Een vrouw en vier kinderen. Enerverend werk. Veel interesses en nog meer contacten. Waar vind ik de rust om naar mezelf te luisteren? Wat is dat eigenlijk? En: hoe werkt dat dan?

Toen ik merkte dat het bij mij tijd werd dit boek te schrijven, ben ik eerst gaan nadenken over uitgangspunten. In no time hoor je dan van binnen allerlei ‘stemmen’ die aandacht vragen. Wat er allemaal wel niet belangrijk is om rekening mee te houden. Het lijkt wel op het avondeten bij ons thuis – de ene stem kan niet wachten tot de andere uitgesproken is. Je kunt maar beter luisteren, want die stemmen hebben je ook allemaal wat te zeggen. Dus – dat heb ik ondertussen wel geleerd – neem ik de ruimte om te inventariseren wat er allemaal bij mij te horen is:

- Ik wil het boek eenvoudig houden. Dus niet dik, psychotherapeutisch en intellectueel, maar wél helder, praktisch en toepasbaar.
- Ik hoop dat ik mensen ermee kan inspireren. Ik schrijf om beweging te veroorzaken, om jou aan te zetten om van binnenuit tot actie te komen.
- Het wordt persoonlijk: ik wil je aanspreken en er niet voor terugschrikken iets van mezelf te laten zien.

Deze drie basisuitgangspunten zijn de resultante van een forse innerlijke dialoog. Want je begrijpt dat er aanvankelijk nog veel meer te horen was. Zal ik beginnen met een dunne versie zonder te veel ingewikkelde achtergrond? Dan kan ik daarna ooit nog een ‘geleerde’ versie schrijven. Voordat ik die dikke versie schrijf, wil ik trouwens eerst nog een dun boek maken over ‘spreken’. Maar even terug naar het luisterboek: dat mag gaan over luisterprincipes en minder over luistervaardigheden. En ik wil de inhoud graag illustreren met praktijkverhalen, maar ook met plaatjes. Misschien kan het zelfs wel een stripboek worden? In ieder geval moet het jou helpen om beter te gaan luisteren. Een zelfhulpboek? O ja, en ik wil ook werken met sprekende icoontjes... Enzovoort.

Hoe je van zo’n ratjetoe aan stemmen komt tot een integratie is één van de dingen waar ik in dit boek aandacht aan besteed (hoofdstuk 6). Maar eerst wil ik je laten weten wie dit boek schrijft. Wat je ervan kunt verwachten. En waarom ik het voor jou schrijf. Zie het als een eerste oefening om de deur van de ontvangstruimte in jezelf open te zetten voor een ander. Iemand die je nog niet goed kent. Ik zal me netjes gedragen.

## 2 Mijn zoektocht

Met het risico dat je als lezer afhaakt, ben ik dit boek begonnen met een heel persoonlijk verhaal. Want één van de drie uitgangspunten is niet voor niets dat ik ‘persoonlijk’ wil zijn. Als jij jezelf laat zien (en daar is dikwijls moed voor nodig), nodig je de ander uit om ook iets van zichzelf te laten zien. Als het waar is dat luisteren naar anderen vraagt dat je eerst hebt leren luisteren naar jezelf, dan moet ik alles doen wat in mijn vermogen ligt om jou te helpen boven water te krijgen wat er van binnen speelt. Dus een eerlijk verhaal over mijn zoektocht naar erkenning is bedoeld om jou uit te nodigen jouw eigen verhalen in het lezen van dit boek mee te nemen. Oké?

Ik ben geboren als oudste in een gezin met drie kinderen. Mijn vader was een hardwerkende man die nu heerlijk van zijn pensioen geniet. Hij had door ongelukkige omstandigheden zolang ik me kan herinneren een baan als boekhouder voor overdag en diverse bijbaantjes voor de avonden. Dat was zijn manier om voor ons te zorgen. En dat was prima – ik houd van hem.

Mijn moeder hield het thuis draaiend – wat niet altijd eenvoudig was omdat mijn jongste zus (bij haar geboorte is van alles misgegaan) meer dan gemiddelde zorg nodig had. Ma stelde zich volop beschikbaar. Ieder dag als ik uit school kwam, was zij er voor mij en mijn verhalen met een kop thee en iets lekkers. Als dat ouderwets is, dan vind ik dat oprecht jammer.

Het belang van luisteren leerde ik heel vroeg – eigenlijk veel te vroeg – door te luisteren naar het verdriet van mijn moeder (en het zwijgen van mijn vader). Blijkbaar kon zij dat nergens anders dan bij mij kwijt. En zoals zij er voor mij was, wilde ik er natuurlijk ook voor haar zijn. Zo werkt dat met kinderen. Hoogsensitief als ik ben, heeft dat op het niveau van de ziel veel teweeggebracht. Jammer genoeg kende ik geen mensen in mijn omgeving aan wie ik die verhalen weer kwijt kon, die mijn rol als jonge luisteraar wat afbakenden of mij daarvoor erkenning gaven.

Wat zich ontwikkelde, was een gevoelig en communicatief mens met een groot verantwoordelijkheidsgevoel en een lage frustratietolerantie. Maar vooral iemand die heel gevoelig is voor erkenning. Die erkenning heb ik op allerlei plaatsen gezocht. In ontwikkelingswerk. In de status die het adviseurschap met zich meebrengt. In een promotieonderzoek als poging om mijn autoriteit op een bepaald vakgebied te vestigen. Op het podium als ‘dominee’ en/of entertrainer. Om uiteindelijk te leren dat erkenning uitsluitend te vinden is in iedere gezonde relatie, inclusief de relatie met jezelf. Met gezond bedoel ik dan een relatie waarin geven en ontvangen met elkaar in evenwicht zijn. Of juist niet in evenwicht, omdat dat in die relatie – zoals die van ouder en kind – per definitie niet zo hoort te zijn.

Ik heb ontdekt dat ik niet de enige ben die erkenning zoekt. Daar heb je er meer van. Misschien ben jij er wel zo een. Is dat belangrijk om te weten? Misschien.



In ieder geval zie ik luisteren als ‘erkenning geven’. Daarom voelt het ook zo goed als iemand echt naar je luistert. Je weet je verbonden met een ander mens van wie jij er mag zijn. Daarom is volgens mij luisteren vaak meer dan het halve werk. Of je nu echtgenoot, moeder, vader, adviseur, manager of coach bent. Als de ander merkt dat je ruimte hebt voor hem of haar, dan ben je echt over de helft!

### 3 Nieuwe ruimte

Nu de hang naar erkenning minder is geworden, komt er ruimte om te schrijven. Omdat het met het schrijven niet langer meer (alleen) om mij gaat, maar (ook) om jou. Ik merk iedere dag dat ik iets heel waardevols in handen heb met wat ik hier schrijf. En dat wil ik graag met je delen – omdat ik geloof dat het je veel kan brengen.

Wat dan? In volgorde van de hoofdstukken in dit boek, het volgende:

- Veel mensen met wie ik werk, nemen steeds meer de ruimte om te luisteren naar zichzelf en anderen. Ik zie ze worstelen met het vergroten van hun ontvangstruimte. Dat gaat niet vanzelf. Maar het lukt. En dat is al de eerste winst – in een druk bestaan ruimte creëren om te luisteren.
- Als je in de gaten krijgt dat de essentie van luisteren het geven van erkenning is, dan begrijp je wat luisteren met jou en de ander doet. Het zal je

helpen om meer balans te ervaren als je waardering leert opbrengen voor wat zich bij jou en de ander afspeelt. Ook voor wat op het eerste gezicht niet zo acceptabel lijkt.

- Je krijgt zicht op wat het luisteren belemmert en hoe je geneigd bent te luisteren. Je leert de verschillende luistermodi kennen (van luisteren vanuit oordeel, angst of eigen verlangens tot en met het luisteren naar wie er spreekt). Maar ook hoe je van de ene luistermodus naar de andere kunt schakelen.
- Je leert luisteren naar jezelf en leert de veelstemmigheid in jezelf te ontdekken.
- Je krijgt in de gaten welke belemmerende maar vooral ook stimulerende rol gevoelens daarbij kunnen spelen. Hoe ze je de weg wijzen naar wat jij – of de ander naar wie jij luistert – echt belangrijk vindt.
- Je krijgt zicht op jouw innerlijke dialogen en ik reik je gereedschap aan om deze op een goede manier te voeren. Een manier namelijk die recht doet aan alle stemmen.
- Ik help je om de inzichten die in dit boek gepresenteerd zijn te vertalen naar je werk.

Als dit boek jou helpt om een nog betere luisteraar te zijn, ben ik dik tevreden.

*Harry van de Pol*

# Vragen en antwoorden

## Waarom is luisteren naar jezelf een voorwaarde voor het luisteren naar anderen?

Als je al moeilijk luistert naar jezelf, hoe denk je dan dat je luistert naar een ander?

Ik merk dat mensen het heel interessant vinden om oefeningen te doen die hen helpen beter naar zichzelf te luisteren. En ik denk: als ze diezelfde interesse en datzelfde plezier nu leren opbrengen in het luisteren naar de ander! Want alles wat je leert in het luisteren naar jezelf (openstaan, horen, aanvoelen, begrijpen, erkennen en aanvaarden) kun je gebruiken in het luisteren naar een ander. Als je dat wilt, tenminste.

Ook voor luisteren geldt dat overwinningen op jezelf altijd voorafgaan aan overwinningen in het sociale domein. Je kunt dat niet omdraaien. Net zomin als je de oogst kunt binnenhalen voordat je gezaaid hebt.

Dus gaan we lekker dichtbij beginnen, met het luisteren naar jezelf.

## ‘Luisteren is vaak meer dan het halve werk’, wat bedoel je daarmee?

Het geheim van effectieve communicatie is dat je eerst je best doet om te begrijpen en pas dan om

begrepen te worden. Als de ander merkt – in welke situatie dan ook – dat jij ruimte maakt, echt hoort, aanvoelt en begrijpt wat hij of zij zegt, dan geef je de ander iets waardevols. In dit boek noem ik wat je dan geeft ‘erkenning’. Zodra een ander daar in het contact met jou iets van proeft, ontstaat er een verbinding. In veel (werk)relaties is het creëren van die verbinding dat wat nodig is om van invloed te zijn. Pas als die verbinding gemaakt is, kun je samen echt aan het werk. Dan ‘gaat het werken’, ontdekt de verkoper, de manager, de huisvrouw (m/v), de docent.

## Hoe vind ik meer ruimte om te luisteren naar mezelf en anderen?

Die vraag is moeilijk in het algemeen te beantwoorden. Ik weet niet wat jou in de weg staat om meer ruimte te vinden. Wat ik zie, is dat het bij mensen vaak niet-helpende gedachten zijn (belemmerende overtuigingen) die op het niveau van identiteit een te grote plaats hebben gekregen. Eenvoudiger gezegd: dingen die je ‘moet’ om iemand te zijn of te lijken. Wat het ook is wat jou in de weg zit om meer ruimte te maken, het zou een mooi begin kunnen zijn om dit boek te pakken en open te staan voor wat er komt.

Hoofdstuk I

**Alle tijd, rust  
en ruimte om  
te luisteren**

**‘Als je al moeilijk  
naar jezelf luistert,  
hoe denk je  
dan dat je luistert  
naar anderen?’**

# Alle tijd, rust en ruimte om te luisteren



Er belt een ondernemer. Zijn telefoontje had ik niet verwacht. Harry, moet je horen: mijn zaak is drie maanden geleden failliet gegaan. Je begrijpt dat ik een moeilijke tijd achter de rug heb. Ik heb mezelf drie maanden gegeven om tot rust te komen. Drie maanden waarin ik mezelf heb beloofd niet na te denken over de 'wat nu-vraag'. Nou, die drie maanden zijn om. Harry, ik kan niets anders bedenken dan weer opnieuw te beginnen met eenzelfde soort zaak. Dat voelt niet helemaal goed en daar zou ik graag met je over willen praten. Kan dat?

Natuurlijk, dat kan!

Ik ontmoet een man die zich wel monter voordeet, maar van binnen flink gekrompen is. Daar praten we met elkaar over. Een faillissement doet veel met je, hoor ik. Je bent opeens niet meer die directeur, je rijdt opeens niet meer in die auto. En wat nog vervelender is: mensen praten slecht over je (en voor het grootste deel nog achter je rug om ook). Wie ben ik nog als ik niets meer 'doe', als ik niets meer 'heb' en als mensen niet meer 'positief over mij praten'?

Het is mij wel duidelijk dat deze man de tijd heeft genomen om naar zichzelf te luisteren. Ik vind het dapper dat hij zichzelf dit soort vragen stelt. Maar ik heb nog steeds niet duidelijk wat nu eigenlijk zijn probleem is – waarom praten wij met elkaar, wat wil hij van mij?



Hij vertelt mij over zijn jeugd. Die ging ook al niet helemaal vanzelf. En dat is waarschijnlijk een understatement als je moeder zelfmoord pleegt als jij zelf net zestien jaar oud bent. 'Dat is het moment, Harry,' hoor ik hem zeggen, 'waarop ik heb besloten nooit op te geven.' Je hoeft niet eens coach te zijn om een mogelijk verband te zien tussen het voornemen van deze tiener om nooit op te geven en de failliete directeur die niets kan bedenken dan dezelfde zaak weer opnieuw te gaan opbouwen.

- **Willen we eigenlijk wel luisteren?**
- **Kun je nog (stil) zijn?**
- **Waar vind je ruimte?**



## 1 Wat luisteren je oplevert

Is er een crisis nodig voordat we gaan luisteren naar onszelf en anderen? Soms. Maar er zijn meer redenen te bedenken om te luisteren. Hier heb je er een paar:

- In een relatie zoeken we eigenlijk naar iemand die naar ons luistert; iemand die echt openstaat voor wat we denken, voelen en zeggen. Als we ons concentreren op luisteren, verbeteren onze relaties.
- Luisteren naar jezelf is niet alleen een voorwaarde voor het luisteren naar anderen, maar ook de sleutel tot persoonlijke ontwikkeling.
- Mensen luisteren het beste naar die mensen die zelf ook goed luisteren.
- Niet de spreker, maar de luisteraar stuurt het gesprek.
- Luisteren brengt de behoeften en wensen van jezelf en anderen aan het licht.
- Luisteren vermindert stress – als je voelt dat de ander je begrijpt, daalt jouw stressniveau.
- Luisteren verkort vergadertijd, verbetert de verkopen en de zakelijke prestaties.
- Luisteren naar anderen voorkomt irritaties, omdat je die ander echt leert begrijpen (en waarderen).

Dit lijstje met wat luisteren jou oplevert, is niet uitputtend. Dat hoeft ook niet. Ik durf er wel van uit te gaan dat jij je eigen redenen hebt om te luisteren. De vraag is alleen: als jij goede redenen hebt om te luisteren, waarom heb je dan dit boek

in handen? Blijkbaar zijn er dingen die het luisteren moeilijk maken.

## 2 Wat luisteren moeilijk maakt

Jouw dagen zitten vol prikkels. Waar vind jij ruimte om stil te zijn en rustig te luisteren naar wat er in jezelf omgaat? En als je al moeilijk luistert naar jezelf, hoe denk je dan dat je luistert naar anderen? Er is niet veel voor nodig om in te zien dat je in veel gevallen niet echt openstaat voor wat er te horen is in jezelf en bij een ander. Dat is niet alleen jammer, maar ook onnodig.

De meest gehoorde redenen om niet te luisteren zet ik voor je op een rijtje. Je herkent je vast in sommige ervan. Wat opvalt, is dat mensen de oorzaak van hun luistermoeite vaak in hun omgeving zoeken. Zolang je dat zo ziet, ligt het in ieder geval buiten je cirkel van invloed (de dingen die je kunt beïnvloeden). Dat ontslaat je van je verantwoordelijkheid. Maar of dat terecht is?

### Tijd

‘Had ik maar tijd’, hoor je jezelf klagen. En je begrijpt dat die klacht iets dubbels heeft. Ga maar na. Al die drukte in je leven creëer je zelf. Durf jij kritische vragen te stellen bij je drukke leventje? Dan zul je snel ontdekken dat het niet zo hoeft te zijn. Je hebt vaak niet zo gek veel redenen om zo druk in de weer

te zijn. Wil je meer verdienen dan nodig is, meer tv-kijken dan goed voor je is, met te veel vrienden in contact blijven, te vaak op reis gaan? Als je echt ruimte wilt maken, dan heb je moed nodig om de illusie van je drukke gedoe te ontmaskeren.

Uiteindelijk lijkt dit een kwestie van identiteit. Als je altijd druk bezig bent, vraag je dan af waarom dat zo is. Misschien wil je iets bewijzen, zoek je succes, populariteit of invloed. Om succes te hebben moet je veel presteren, om populair te zijn moet je je vaak aanpassen, om invloed te hebben moet je een groot netwerk onderhouden en uitbouwen. Dat gaat allemaal niet vanzelf. Het probleem kan zijn dat je identiteit daarmee gaat samenvallen: ik ben wat ik doe, wat ik heb en/of wat mensen over me zeggen. Zo werkt het voor mij, zo werkt het voor iedereen. Zolang ik kan schrijven, trainen, coachen, preken en al die andere dingen die ik zo graag doe en betekenisvol vind, gaat het goed met me. Zolang ik nog aan kom rijden in een grote zwarte auto, kan wonen waar ik woon en daar mijn klanten kan ontvangen, is er niks aan de hand. Zolang mensen positief zijn over wat ik voor hen beteken, voel ik me helemaal fijn.

Maar als ik me identificeer met mijn succes, dan is het zwart zodra het mislukt. Je voelt de grond onder je voeten verdwijnen zodra mensen iets slechts over je zeggen of als je invloed afneemt. En wat doe je als je dat ziet aankomen? Je zet jezelf nog meer onder druk. Geen tijd dus om te luisteren naar jezelf en anderen.

Hier is de eerste luisterparadox: je bent enorm druk met het zoeken naar de ervaring van erkenning (dat je er mag zijn). Maar die ervaring vind je juist niet in de drukte. De ervaring van erkenning ligt in het luisteren zelf. Dus als je niet uitkijkt, ren je weg van dat waar je juist zo naar verlangt.

### Stilte

Alles om ons heen schreeuwt. Trouwens, ook veel in onszelf roept luid (en ook minder hard) om aandacht. ‘Je hoeft niet te schreeuwen om gehoord te worden’, lezen we als slogan van een reclamebureau. O nee? Hoe worden we dan wel gehoord?

Ik weet niet of het jou ook opvalt, maar ik zie om me heen een grote behoefte aan stilte. Een vriend van mij heeft een landgoed ter beschikking gekregen dat hij nu aan het inrichten is als retraitecentrum. Zijn ambitie is om raden van bestuur en managementteams de stilte in te leiden. Een andere vriend van mij gaat vanuit de achtbaan van zijn leven een week in een klooster zitten. Woestijnreizen worden goed verkocht.

Als mensen in een training stil aan het werk zijn, vraag ik tijdens hun oefening wel eens de aandacht. ‘Hoelang is het geleden dat het zo stil was in jouw



leven?', vraag ik hun dan. Mensen gniffelen. 'Zalig', zeggen ze. Ja ja. Als het echt zo zalig is om stil te zijn, dan zou dat toch niet zo lang geleden zijn?

Als ik trainingen begin met periodes van stilte, dan worden mensen daar meestal onrustig van. Wat is precies de bedoeling van die stilte, waar moet ik naar luisteren, wat wil je met die stilte bereiken? Ik leg uit dat er niets hoeft te gebeuren, maar dat ze gewoon stil mogen zijn. Er zijn er die zich daar geen raad mee weten. Aan het eind van zo'n luisteroefening krijg ik steevast dezelfde reacties terug. Mensen geven toe dat het heel lang niet zo stil is geweest in hun leven. Maar met stip op nummer één staat de opmerking: 'Nu zijn we zo lang stil geweest, maar nu is het nog niet stil in mezelf.' Nee, stil zijn lijkt niet echt ons ding.

Harry, je zou geen boek moeten schrijven over luisteren, maar zo'n luister-cd moeten maken voor in de auto. Welja, waarom zouden we onze reistijd niet nuttig en effectief doorbrengen met het luisteren naar een goed boek? Het is misschien wat ouderwets, maar het bevordert het luisteren naar jezelf als je een keer gewoon in stilte – ja, ook zonder radio aan – van A naar B gaat.

Stilte is de plaats waar je naartoe gaat om de waarheid over jezelf te horen (las ik ergens). Misschien blijven we er daarom zo graag weg.

**Die opmerking brengt ons bij de tweede luisterparadox: het wordt pas stil in jou en om je heen als je met aandacht en respect luistert naar wat er is. Want dat wat jij aandacht geeft, komt tot stilte.**

### Alleen zijn

Luisteren naar jezelf is een voorwaarde voor het luisteren naar anderen. Het vraagt niet alleen tijd en stilte, maar ook het af en toe alleen zijn.

Voor sommigen is het een beproeving, voor anderen heerlijk: alleen zijn. Ik weet niet hoe het bij jou is, maar bij veel mensen ontdek ik een hang naar het 'niet alleen willen zijn'. Behalve dat het leven vol is met sociale contacten, blijken mensen zelfs als ze alleen zijn voldoende afleiding te vinden om vooral niet bij zichzelf te zijn.

Illustratief vind ik de manier waarop we vaak omgaan met onze vragen, problemen en zorgen. Kun jij zeggen dat jouw meningen, ideeën en standpunten echt van jezelf zijn? De meeste mensen niet. Wij hebben de neiging rusteloos naar antwoorden te zoeken op vragen die in onszelf leven (als we überhaupt al contact hebben met wat er echt in onszelf leeft aan vragen). We gaan van deur tot deur, van boek naar boek, zonder dat we zorgvuldig en aandachtig naar onze eigen vragen luisteren. Maar pas als wij

onze vragen, problemen en zorgen in ons alleen-zijn onderzoeken en laten rijpen, kunnen we echt antwoorden verwachten die van onszelf zijn.

Trouwens, onze omgeving moedigt ons eerder aan naar antwoorden te zoeken dan te luisteren naar vragen. Als jij op zoek bent naar een antwoord, kom jij dan nog wel eens iemand tegen die je aanmoedigt niet voor de vraag weg te lopen, maar rustig, stil en aandachtig te luisteren naar wat zich in je afspeelt? De echte adviseur is niet diegene die ons vertelt wat we moeten doen of bij wie we hulp moeten zoeken, maar degene die ons de ruimte geeft om alleen te blijven en het risico te nemen onze eigen ervaringen toe te laten.

Een risico? Ja, dat is wat ik in allerlei luisteroefeningen telkens weer merk. Mensen zijn er bang voor alleen te zijn. Waarom? Omdat we dat gewoon niet gewend zijn. Omdat er misschien wel helemaal niets te horen is als we alleen naar onszelf gaan luisteren. Of misschien zijn er wel dingen te horen die we helemaal niet willen horen?

**Dan is hier de derde luisterparadox: als je alleen bent en naar jezelf luistert, is het eerste wat je zult ontdekken dat je niet alleen bent. In je alleen-zijn hoor en ontmoet je heel veel van jezelf én van anderen.**

## 3 Zo vergroot je jouw ontvangstruimte

Zijn coachvraag is misleidend eenvoudig. Zijn werkweek mag terug van 80 naar 40 uur. In ieder geval voor een jaar. Maar dat zijn vrouw een ernstige vorm van kanker heeft, blijkt onvoldoende om minder te gaan werken en ook echt helemaal voor haar beschikbaar te zijn. Toch wil hij niet na een jaar in de spiegel kijken en moeten concluderen dat het hem niet is gelukt om er voor haar te zijn. Is er dan toch een crisis voor nodig voordat we gaan luisteren? Moeten we eerst stilvallen – of kun je ook luisteren terwijl je door blijft hollen?

Ik ontmoet veel mensen met een groot verlangen naar meer tijd, rust en ruimte in hun leven. Ze willen echt luisteren, maar ontdekken dat het verlangen zélf niet genoeg is om dat ook daadwerkelijk te gaan doen. Daarom vragen ze hulp. Als je wat beter naar hen luistert, zie je dat het meestal een kwestie is van het opruimen van een aantal zaken die in de weg zitten. Vaak zijn dat niet-helpende gedachten die op het niveau van identiteit een te grote plaats hebben gekregen. Dingen die mensen 'moeten' om iemand te zijn (of te lijken). Wat het ook is en wat jou ook in de weg zit om jouw ontvangstruimte te vergroten, het punt dat ik wil maken is dit: als het mijn klanten lukt, dan gaat het jou toch ook lukken?

Om de ambitie wat te kietelen: er zijn ook mensen die altijd ruimte lijken te kunnen maken, ook al is

hun leven overvol. Deze mensen zijn buitengewoon productief. Toch merk je – als je bij hen bent – dat zij alle ruimte hebben om jou te ontvangen en naar je te luisteren. Hoe zijn zij zover gekomen? Of is het hun gewoon overkomen? Je kunt het hun vragen. Velen van hen hebben een aanleiding (of aanleidingen) gevonden in ziekte, sterfgevallen en tegenslagen. Bij anderen is het licht gaan branden door een stukje in de krant, een documentaire op tv of zomaar een gesprekje. Wat de aanleiding ook mag zijn geweest, het tot jezelf komen kunnen we ook uitlokken: als je het stil maakt in jezelf, tien minuten per dag, een halfuur per week, één volledig weekend per jaar.

### Oefening: Tot jezelf komen

Je bewijst jezelf een grote dienst als het je lukt om een uur vrij te maken waarin je de tijd hebt, stil kunt worden en helemaal alleen bent. De opdracht lijkt eenvoudig. Breng zo'n uur ongestoord met jezelf door en sta open voor wat er is.

### In het kort Alle tijd, rust en ruimte om te luisteren

- Luisteren levert je veel op. Maar ook al besef je dat, het is vaak niet genoeg om ook écht goed te luisteren.
- Mensen zoeken de oorzaak van slecht luisteren vaak buiten zichzelf. Maar in essentie hebben ze wel degelijk veel invloed op de zaken die ze als belemmering noemen (het ontbreken van tijd, rust en ruimte).
- Het creëren van ruimte om te luisteren is meestal een kwestie van het afrekenen met belemmerende overtuigingen op identiteitsniveau. Stop met het moeten van dingen om iemand te zijn of te lijken.

# Vragen en antwoorden

## Je noemt luisteren 'de sleutel tot persoonlijke ontwikkeling', is dat niet overdreven?

Er zijn veel manieren om je als mens te ontwikkelen. Je kunt een opleiding volgen, een nieuwe uitdaging aangaan of gewoon leren van wat je in het leven tegenkomt. Welke route je ook kiest, op elk van die routes is het nodig dat je echt contact maakt met jezelf. Als je daar geen ruimte voor maakt, als je niet hoort wat er bij jou van binnen allemaal speelt, als je dat niet leert aanvoelen, begrijpen en waarderen, wat valt er dan te ontwikkelen?

Let op, heel vaak is wat mensen ontwikkeling noemen, meer 'ont-ik-keling'. Je ontdekt iets bij jezelf wat je niet zo mooi vindt, waar je nog niet goed in bent, iets wat je wilt veranderen. Vervolgens doe je wat er in je vermogen ligt om dat te realiseren. Vaak om voor de zoveelste keer te ontdekken dat het niet werkt. Herken je dat?

Luisteren naar jezelf brengt niet alleen zicht op jezelf, maar – als het echt luisteren is – ook acceptatie en waardering voor wat je bij jezelf hoort. Ook van wat in eerste instantie minder fraai lijkt en dat ten dele ook is. Deze houding naar jezelf (het van harte omarmen van wat van jou is) maakt dat je verandert. Je wordt een heler mens, alle delen mogen meedoen.

## Ik was er al bang voor, maar luisteren gaat mij dus ontzettend veel tijd kosten?

Luisteren gaat je niet ontzettend veel tijd kosten, maar juist heel veel tijd opleveren! Mag ik je dat eens voorrekenen?

Misschien kun je voor jezelf eens op een rijtje zetten hoeveel tijd je de afgelopen weken in werk en privé verloren hebt doordat je anderen verkeerd begreep (of zij jou)? Het is echt indrukwekkend om te horen hoe vaak mensen, als je hun ernaar vraagt, na een overleg aangeven dat ze zich niet gehoord voelen. Men gaat aan de slag met het idee dat de neuzen dezelfde kant op staan en dat iedereen nu weet wat er gebeuren moet, maar het blijkt een illusie. De eerste winst ligt erin dat je pas aan de slag gaat ná het luisteren. Maar de echte tijdwinst realiseer je als je leert afrekenen met je belemmerende overtuigingen op het niveau van je identiteit. Die niet-helpende gedachten beginnen vaak met 'als ik nu maar...'. Als ik maar een boek schrijf, dan ziet iedereen mij wel staan (bijvoorbeeld). Ik weet niet wat jouw 'als-ik-nu-maars' zijn. Maar wat ik wel weet, is dat ze je – als je ze hebt – verschrikkelijk veel tijd kosten. Daar kun je een mensenleven druk mee zijn. Luisteren naar jezelf helpt je om ze te horen en te voelen. Als je goed luistert, leer je waar ze vandaan komen en kun je ze accepteren. Zo ontstaat heel veel ruimte om je leven anders in te richten. Zin in?



Hoofdstuk 2

# De essentie van luisteren