



vanbinnenuit

Luisteren is: erkenning geven

Luisteren is: erkenning geven

Onze dagen zitten vol prikkels. Waar vinden we de ruimte om stil te zijn en rustig te luisteren naar wat er in ons omgaat? En als we al moeilijk kunnen luisteren naar onszelf, hoe denk je dan dat we luisteren naar anderen? De meeste mensen zien wel in dat ze vaak niet echt openstaan voor wat de ander te vertellen heeft. Dat is niet alleen jammer, maar ook onnodig.

Harry van de Pol

Het is heerlijk als je merkt dat mensen echt naar je luisteren. Dat geeft een goed gevoel. Hoe komt dat? In de ervaring van mensen zijn maar weinig drijfveren zo sterk als ons verlangen om begrepen te worden en er te mogen zijn. Maar dat betekent niet dat we daarom ook goed luisteren. Luisteren is geen vanzelfsprekendheid, maar het is wel te leren.

Als trainer werk ik met groepen mensen voor wie luisteren een essentiële eigenschap is: adviseurs, managers en leidinggevenden. Maar ook: service-monteurs, verkopers en leerkrachten. Natuurlijk kan ik deze mensen leren hoe je een ander kunt laten merken dat je luistert ('actief luisteren' genoemd). En wijzen op het belang van open vragen stellen, doorvragen, lichaamstaal, oogcontact, notities maken en empathie tonen. Maar gaan ze daarvan beter luisteren? Nee. Het aanscherpen van de luistervaardigheden is één ding; het vinden van de juiste luisterhouding is heel wat anders.

Hoe leer je beter te luisteren? Dat is de kernvraag die ik hier wil beantwoorden. Daarvoor zal ik eerst ingaan op de essentie van luisteren, namelijk erkenning geven. En op welke niveaus je dat kunt doen. Om vervolgens stil te staan bij wat je belemmert om te luisteren. Het vertrekpunt om te leren luisteren naar anderen is niet het wegnemen van deze belemmeringen, maar het leren luisteren naar jezelf. Emoties spelen daar een heel grote rol in, omdat ze aangeven wat voor jou waardevol is. Zo komen we tot wat nodig is om echt te luisteren: het belangeloos aanvaarden van wat er is.

De essentie van luisteren

Als ik op een flip-over schrijf: 'Luisteren is...' en mensen vraag eens goed te luisteren naar wat ze van binnen horen als ze naar deze woorden kijken, dan wordt het stil. Een stilte die de meeste deelnemers aan de training of workshop zelden meer ervaren. Het duurt niet lang of het eerste onrustige geschuifel begint. Dit zijn we niet gewend, dat is duidelijk. Ik moedig ze aan nóg beter te luisteren, omdat juist wat niet voor de hand ligt vaak de meeste waarde toevoegt. Maar er zijn altijd mensen die dat niet trekken. Als ik vervolgens ruimte geef aan wat ze bij zichzelf horen, spuien ze allemaal definities en associaties naar aanleiding van de woorden 'luisteren is...'. Meestal is er wel iemand die roept: 'luisteren is herkennen'. Hoe ik ook mijn best doe om echt te luisteren naar wat ze zeggen en dat ook bij hen terug te leggen ('ik hoor je zeggen...', 'ik zie dat je dit echt meent'), het lukt mij niet. Hier 'moet' ik met mijn eigen verhaal op reageren. Want herkennen is - naast oordelen, onderzoeken, adviseren en interpreteren - een vorm van autobiografisch luisteren. Het zegt meer over onszelf dan over de ander; het tegenovergestelde van luisteren dus.

Luisteren is aandacht schenken, interesse hebben, begaan zijn, overwegen, waarderen, erkennen, geraakt worden... accepteren. Het gaat over het ongrijpbare en buitengewoon invloedrijke proces van oprechte ontvankelijkheid en waardering voor de innerlijke ervaringen van anderen. Luisteren is erkenning geven. Daarom doet het mensen ook zo goed als wij naar hen luisteren. De intensiteit van luisteren heeft te maken met het niveau van erkenning:

- De ruimte geven om te spreken
- Horen wat de ander zegt
- Proeven met welk gevoel of vanuit welke overtuiging de ander iets zegt
- Het verhaal begrijpen vanuit wie die ander is
- De ander aanvaarden zoals hij of zij is

Voorwaarde voor echt luisteren is dat we open durven te staan voor wat er echt is, ongeacht wat dat is.

Luisteren is aandacht schenken, interesse hebben, begaan zijn, overwegen, waarderen, erkennen, geraakt worden... accepteren

Van oordeel naar nieuwsgierigheid

Er is veel wat je in de weg kan staan om echt ruimte te geven aan wat de ander zegt. Je denkt al snel te weten wat de ander wil zeggen en probeert dat meteen te begrijpen of verklaren. Je hebt haast (wanneer is het mijn beurt?), bent doelgericht of gewoonweg bang voor wat er kan komen. Je herkent je te veel in het verhaal van de ander. Of juist helemaal niet. Ook kunnen er allerlei omstandigheden zijn die het luisteren in de weg staan.

Van alle mogelijke belemmeringen, zie ik het hebben van (voor)oordelen toch als de meest voorkomende. Op het moment dat je een oordeel velt over de ander - of over jezelf - sluit je jezelf af voor verdere informatie. De open en nieuwsgierige houding die je bij kinderen vaak nog wel vindt (waarom bij hen wel?) raak je kwijt. Hoe kun je vanuit die afgeslotenheid de ander weer in alle openheid tegemoet treden, zonder jezelf geweld aan te doen?

Belangrijk is eerst je eigen persoonlijke beleving van de situatie die tot het oordeel geleid heeft te 'ontwarren': Wat is je oordeel? Waarop baseer je dat? Wat is er gebeurd? Daarna kun je jezelf voorbereiden op een open gesprek, waarin je eerlijk aangeeft waar je staat. Je maakt jezelf kenbaar: wat je denkt, wat je voelt, welk effect dat heeft op het contact of gesprek. De echte oefening bestaat uit het oordeel dat je hebt even opzij te zetten en je te laten leiden door nieuwsgierigheid. Wat wil je de ander dan vragen?

Het hoeft geen betoog dat het oordeel dat je hebt vaak veel over jezelf zegt.

Vaak word je zo geraakt doordat de ander in jouw beleving pijnlijk voorbij lijkt te gaan aan een voor jou belangrijke waarde of behoefte. Laten we eerlijk zijn: er is ook moed voor nodig om open te staan voor het verhaal van de ander. Het is niet voor niets dat wij als volwassenen meer zoeken naar de bevestiging van dat wat we al (denken te) weten, dan dat we nieuwsgierig op zoek gaan naar wat de ander te zeggen heeft. Het is spannend om open te staan. Je stelt je immers kwetsbaar op, open voor beïnvloeding door de ander. Dat je daarmee juist jouw cirkel van invloed vergroot, is wel waar, maar voelt vaak niet goed. Toch moeten we zelf beïnvloedbaar zijn om ook invloed te kunnen uitoefenen.

Luisteren naar jezelf

'Seek first to understand, than to be understood', is volgens Stephan Covey een eigenschap van effectieve leiders. Maar als je eerlijk bent, dan zul je erkennen dat je jezelf vaak niet eens begrijpt. Luisteren naar jezelf is een basisvoorwaarde voor het luisteren naar anderen. En het is absoluut opvallend hoe veel er binnen jezelf te beluisteren is. Binnen in jou roepen allerlei 'stemmen' om erkenning. Veel van die stemmen zijn jarenlang stelselmatig onderdrukt. Tijd om jezelf wat ruimte te geven...

In trainingen gebruik ik regelmatig de oefening 'luisteren naar weerstand'. Deelnemers denken terug aan een recente gespreksituatie, die van binnen een hevige reactie teweeg bracht. Vervolgens nodig ik hen uit om 'stem te geven' aan wat ze in die situatie allemaal van binnen hoorden. Niet zelden is het een krachtige, emotionele stem die iets roept. Een stem die ze in vergelijkbare situaties ook horen en die leidend is als het gaat om reageren op wat de ander zegt. Dat is de stem die vorm geeft aan wat ik voorkeursgedrag noem. Maar als mensen zich opnieuw verplaatsen in een situatie en beter luisteren, onderkennen ze niet zelden nog andere stemmen dan die ene. In 'no time' blijkt er een hele kakofonie te bestaan van stemmen die om aandacht roepen. Het is de kunst deze allemaal te horen én te erkennen.

Integreren van meerstemmigheid

Pas als je alle stemmen in jezelf hoort en erkent, kun je toewerken naar integratie van deze meerstemmigheid. Dat leidt tot een evenwichtiger manier van reageren op de situatie. Een manier die dichter bij jezelf ligt. En die de ander vaak uitnodigt om ook dicht bij zichzelf te blijven.

Emoties spelen een belangrijke rol bij het luisteren naar meerstemmigheid. Emoties zijn belangenbehartigers. Als je wilt weten wat je belangrijk vindt, dan is het zaak te luisteren naar jouw emoties: zij beschermen, bevestigen en zoeken de dingen die je als waardevol beleeft.

Er zijn vier 'emotiefamilies': boos, bang, bedroefd en blij (de vier B's). Ik nodig mensen met wie ik werk uit om de 'stemmen' die zij in zichzelf horen ook kleur te geven. Welke variant van de vier B's valt er te beluisteren? Regelmatig ontdekken mensen zo dat hun meerstemmigheid ook veelkleurig is. Het voelt in eerste instantie wat raar aan dat het 'eigen hart' zo verdeeld lijkt te zijn door een onplezierige gespreksituatie. Maar mag er zijn wat er ook is?

Er zijn veel manieren om naar integratie van meerstemmigheid toe te werken. Vaak doe ik dat door mensen bij de verschillende stemmen een Duplo poppetje te laten uitkiezen en met hen een innerlijke dialoog uit te spelen. Soms kan het ook door eens goed te kijken naar de verschillende stemmen en te zoeken naar een reactie die recht doet aan hen allemaal. Hoe dan ook leren mensen dat er in hun eigen weerstand meer te beluisteren is dan men aanvankelijk dacht. En die ervaring blijkt bruikbaar om ook beter naar anderen te luisteren. Ook daar is vaak meer te horen en te erkennen dan je denkt.

Belangeloos openstaan

In een training voor adviseurs is er een oefening die ik 'verboden te adviseren' noem. Ik nodig daarin mensen uit om in tweetallen te delen wat hen echt bezighoudt in hun werk. Het effect is voor de deelnemers vaak zeer opmerkelijk. Ze horen echte en persoonlijke verhalen die ze nog nooit gehoord hebben, van collega's die ze al jaren kennen. En ontdekken dat ze al jarenlang samenwerken zonder echt te weten wat de ander beweegt.

Om echt te luisteren zijn aandacht, waardering en bevestiging nodig. Het is belangrijk dat de ander merkt dat je jouw eigen behoeftes loslaat om te luisteren naar het verhaal van de ander ('Neem de tijd, ik luister...'). In dat verhaal zit altijd een behoefte verpakt. Iets dat die ander belangrijk vindt. Het kost wat verkenningwerk om die behoefte boven tafel te krijgen. Eenmaal expliciet gemaakt gebruik je deze behoefte niet om invloed te krijgen, maar om de ander te helpen zijn of haar mogelijkheden en onmogelijkheden te ontdekken om in deze behoefte te voorzien. Hoe zouden anderen je kunnen helpen om in die behoefte te voorzien? Wat kun je doen om te zorgen dat dit gebeurt? Wat zou er mis kunnen gaan? Wat zou je dan kunnen doen? Wat nog meer?

Luisteren is een prachtige manier om te ontdekken wat er is en dat oprecht te waarderen. Als je dat doet, sluit je aan bij een heel krachtige motor in die ander. Je helpt te ontdekken wat de ander beweegt. Door dat te erkennen kun je samen zoeken naar wegen om daar vorm aan te geven. Je zal zien dat belangeloos openstaan voor de ander een heel effectieve manier is om beter te adviseren, managen, verkopen etc. Belangeloos aanvaarden - luisteren dus - is een basisvoorwaarde voor echt teamwerk. Dat ontdek ik elke dag opnieuw.