

EASY LISTENING

Luisteren, samenvatten en doorvragen: hét recept om goed te luisteren. Hard nodig in een wereld waarin steeds meer mensen zichzelf graag horen kwekken.

Door ELSBETH GRIEVINK Illustratie MALIKA FAVRE

Een vriendin zit tegenover me in een koffiebar en praat. Over een vakantie die gepland stond, maar die nu natuurlijk moet worden afgezegd, vanwege die toestand met haar schoonvader. Ik knik, maar denk: wat was daar ook weer mee? Mijn hersens kraken terwijl zij overschakelt op haar werk, dat nu 'dus' op een laag pitje staat, wat natuurlijk niet best uitkomt. 'Je weet wel, de tentoonstelling?' 'Ja, ja,' zeg ik snel.

Ik heb het vaker, dat klok-klepel-gevoel. Dat ik niet precies weet waar iemand het over heeft, terwijl het me kennelijk wel is verteld. Dat laat ik natuurlijk niet merken, in de hoop dat het kwartje in de loop van het verhaal alsnog valt. Meestal gebeurt dat gelukkig, maar naast opluchting voel ik dan ook schaamte. Vooral als de ander wel op de hoogte is van mijn sores, zoals nu.

Mijn vriendin vraagt naar het artikel dat ik aan het schrijven ben, denkt enthousiast met me mee en komt met scherpe inzichten. Haar betrokkenheid voelt goed. Tussendoor bespreken we nog even de nieuwe liefde van een gezamenlijke kennis. Tja, bepaalde dingen onthoud ik prima, dus vroegtijdige dementie kan het niet zijn. Ben ik dan gewoon een ongeïnteresseerde hork?

Blaaaba...

Nu ik erop let, merk ik dat ik niet de enige ben die slecht luistert. Op mijn werk krijgt een ontwerper het om zijn oren omdat hij zich niet aan de briefing heeft gehouden maar vrolijk zijn eigen ding heeft gedaan. Thuis loopt het even spaak als mijn vriend net iets te snel reageert op een dilemma dat ik hem voorleg. En tijdens een etentje met vriendinnen valt me op hoe wij vrouwen informatie kunnen uitwisselen, zonder echt iets in ons op te nemen. De één vertelt een anekdote over haar kind, de anderen doen knikkend alsof ze luisteren, maar zoeken stiekem naar een opening om in te haken met hun eigen verhaal. 'O, dat is bij Puk op

school ook. Blaaaba...'

Goed luisteren lijkt een steeds zeldzamer wordende gave, in een wereld waarin iedereen vooral zichzelf graag hoort kwekken. Is het de schuld van Facebook, dat onze hersens volpompt met non-informatie, waardoor je de vakantiefoto's van vage kennissen onthoudt, terwijl je de verhalen van je beste vrienden vergeet? Of van Twitter, waarop we onze mening in 140 tekens moeten samenvatten, waardoor het vrij lastig te achterhalen is wat we nu écht bedoelen? Zijn we alleen nog maar bereid om te zenden?

Word wijzer!

Niet handig, want wie goed kan luisteren, maakt zich geliefd. Dat zegt Corine Jansen, die is afgestudeerd als *certified listening professional*. Ze is lid van de International Listening Association, een organisatie van professionele luisteraars die 'luisteren weer een plek in de maatschappij willen geven'. Is het echt zo slecht gesteld met het luisteren? Corine vindt van wel en zij kent de resultaten van vele wetenschappelijke onderzoeken die ernaar zijn gedaan: 'Wist je dat een arts al na ongeveer twintig seconden stopt met het luisteren naar je verhaal? Dan komt hij met de eerste interruptie: hoelang heeft u daar al last van? Een patiënt heeft gemiddeld twee minuten nodig om zijn hele verhaal te doen. Het lijkt me van groot belang dat een arts zijn patiënt die tijd gunt.' Corine geeft daarom lezingen en workshops op congressen en seminars. Ook schrijft ze artikelen om meer mensen bewust te maken van de voordelen van luisteren: 'Als je weet wat de mensen om je heen beweegt, zul je ze beter begrijpen en minder snel conflicten hebben. Je leert dingen die je nog niet wist en ontdekt veel nieuws. >>

TIJDENS EEN
VRIENDINNEN-
ETENTJE MERK IK
hoe we informatie
uitwisselen, zonder
echt iets in ons
op te nemen



‘Om goed te luisteren MOET JE JE EGO UITSCHAKELEN’

Je wordt dus wijzer! En als je weet wat je baas of je klanten willen, kun je je werk beter doen. Bovendien is het leuk om te ontdekken hoe anderen naar het leven kijken, of wat hun gedachten zijn over een bepaald onderwerp.’

Onbegrip en ruzie

Volgens Corine ontstaan veel relatieproblemen doordat mannen anders luisteren dan vrouwen. ‘Anders. Niet slechter. Mannen gebruiken hun linkerhersen helft, vrouwen gebruiken links én rechts. Vrouwen luisteren mensgericht. Ze gaan heel diep, waardoor ze ook het risico lopen te ‘overluisteren’, ze horen dingen die er niet zijn. Mannen luisteren actiegericht, ze luisteren om daarna te handelen. Daarom zijn ze vaak heel stil tijdens het luisteren, let daar maar eens op. Vrouwen doen continu ‘hm-hm, ja, ja, hm-hm, goh, hm-hm’. Als een man het verhaal in stilte aangehoord heeft, komt hij waarschijnlijk in actie: hij komt met een plan of oplossing. Dit verschil zorgt voor veel onbegrip en ruzie. Accepteren dat de ander op een andere manier luistert, helpt al heel veel. Dan ontstaat er een constructieve sfeer om tot oplossingen te komen.’

LSD (of: Luisterknop aan)

Corine noemt luisteren een keuze. ‘Om goed te luisteren moet je je ego uitschakelen. Vaak zie je dat gesprekken een soort wedstrijd worden. Maar mensen willen niet horen dat jij dat óók hebt meegemaakt, ze willen hun verhaal doen. Daar moet je ze de ruimte voor geven. Zelf heb ik een luisterknop, die ik aanzet als ik echt wil horen wat iemand zegt. Als die aangaat, dan gaat het over de ander en niet over mij.’

Corine luistert niet alleen met haar oren, vertelt ze, maar ook met haar ogen en haar hart. ‘De kunst is om te luisteren naar hetgeen er niet wordt gezegd. Vertelt iemand je iets terwijl ze omlaag kijkt en aan haar rok frunnikt? Of zie je

een twinkeling in de ogen van de ander? Doe daar dan wat mee. Zeg: Ik zie dat het je raakt. Grote kans dat je nog meer te weten komt.’ Ik neem het advies van Corine ter harte en probeer mijn luisterknop vól open te draaien. Op het werk, in de kroeg en thuis. Mijn doel is actiever te luisteren. Dat is een term uit de klinische psychologie en betekent zoiets als: de ander echt proberen te begrijpen, zonder te oordelen. Ik probeer het ezelsbruggetje LSD (Luisteren, Samenvatten en Doorvragen) eerst uit tijdens het avondeten. Mijn luisterknop staat aan en ik geef mijn vriend alle ruimte om te vertellen waar hij maar zin in heeft. Voor ik het weet hoor ik mezelf zinnen zeggen als: ‘Aha, dus de Bitcoin is een munteenheid waarmee je alleen online kunt betalen? En hoe kom je daar dan aan? Hm-hm. Ja, ja. Ik merk dat je er erg enthousiast over bent. Vertel er eens wat meer over.’ Het resultaat? Mijn vriend die argwanend zijn wenkbrauwen omhoog trekt. Ik moet wellicht nog een beetje oefenen. Maar hé, het begin is er! ■

EXIT ONGEÏNTERESSEERDE HORK? 13 LUISTERTIPS!

- ➡ Kies ervoor om te luisteren. Zet je ‘luisterknop’ aan.
- ➡ Let op je eigen lichaamstaal: kijk de ander aan, buig naar voren, knik.
- ➡ Vat af en toe samen, om er zeker van te zijn dat je begrijpt wat de ander bedoelt. Dit dwingt je bovendien om niet direct te reageren.
- ➡ Kan de ander zich in je samenvatting vinden? Vraag dan door. Maar stel niet te veel vragen over details, dat leidt af.
- ➡ Zet je ego opzij. Bedwing de neiging tot advies geven (‘Dat zou ik zus of zo doen’) of oordelen (‘Nou ja, belachelijk!’).
- ➡ Met praten haal je zo’n 150 woorden per minuut. Met luisteren kun je ongeveer het dubbele aan. Daar zit de valkuil. Je hebt ruimte om je te laten afleiden.
- ➡ Heb geduld, jaag niet op. (Dus niet: ‘Jullie hebben dus genoten? Mooi.’) Maak geen zinnen af.
- ➡ Laat stiltes vallen. Daarmee geef je de ander de ruimte nog iets te zeggen waar je niet om gevraagd hebt. Dan kom je echt meer te weten.
- ➡ Stel open vragen: ‘En hoe voelde dat voor jou?’
- ➡ Heb je iets niet begrepen? Vraag dan om aanvulling.
- ➡ Verdiep het gesprek door aan te geven welke onderliggende emotionele boodschap je hebt opgevangen. Doe het wel met beleid, te veel psychologiseringen (‘Waar komen die tranen eigenlijk vandaan, denk je?’) werkt averechts.
- ➡ Sta ook open voor de inbreng van anderen als je zelf aan het woord bent.
- ➡ Let op de lichaamstaal van de ander, reacties en signalen. Stop even met je verhaal als iemand je in de rede wil vallen. Behalve dan bij de dokter.

Doe de luistertest

Zet een kookwekker op 30 seconden. Sluit je ogen en luister naar de geluiden in je omgeving. Als de wekker is afgegaan, schrijf je op een papier wat je gehoord hebt.*

** Lees verder als je de test hebt gedaan: Je hebt vast een aantal geluiden gehoord. Maar hoorde je ook je innerlijke stem, die stiekem fluisterde: ‘Waarom doe ik dit? Hoeveel seconden zou ik nog hebben?’ Dit is de stem die het luisteren vaak saboteert...*