



## Waarom ik dit artikel schrijf

Ik heb al een tijd een fascinatie voor Luisteren. Allereerst door mijn ervaringen als iemand echt naar me luistert. Op die momenten kan ik zeggen wat ik wil, krijg ik alle tijd en aandacht en aan het einde van het gesprek heb ik ruimte in mijn hoofd en ben ik opgelucht. Het is te omschrijven als: 'ik voel me gehoord'. Graag wil ik er zelf op deze manier voor anderen zijn. En geloof me: dat lukt niet altijd. 'Gehoord voelen' klinkt eenvoudig, maar dat is het niet.

Een andere trigger was de trainersopleiding die ik volgde in communicatie en gedrag. Ik leerde daar om, indien nodig, 'mijn agenda te laten vallen': een prima manier om met deelnemers om te gaan die, om wat voor reden dan ook, niet mee willen in de training.

Voorbeeld: een deelnemer zegt "Ik heb geen zin in deze oefening". Je stopt dan met spreken en je zorgt dat je er helemaal voor de deelnemer bent. In zo'n kort moment gebeurt er heel veel: de deelnemer raakt je, je laat je verhaal los, je luistert naar de deelnemer en je verbindt je opnieuw. Ik wil graag weten wat er nodig is om dat voor elkaar te krijgen, en om te begrijpen wat er zo lastig is en wat er soms misgaat.

Een derde reden is dat het moeilijk is om te gaan met verdriet, verlies en rouw van een ander. Ik wil begrijpen hoe dat komt. Manu Keirse schrijft in zijn boek "Helpen bij verlies en verdriet" dat je bovenal en vooral dient te luisteren.

Ik heb een raamwerk ontwikkeld waarmee ik kan verklaren wat er nodig is zodat anderen zich gehoord voelen en dat verklaart waarom dat soms niet lukt. Dat raamwerk noem ik de vijf luisterniveaus. Ik hoop dat je iets leren van dit artikel en dat het je helpt om soepeler of prettiger te communiceren.

Dit is een lang artikel. Ik gun je, net als bij luisteren, het geduld om er aandacht aan te geven.

# Hoe kan je goed luisteren? (1)

## Opbouw

Dit artikel bestaat uit drie delen. Deel 1 gaat over luisteren in het algemeen, deel 2 over de energie van luisteren. Hier introduceer ik de vijf niveaus van luisteren. In deel 3 kan je een oefening doen in luisteren op de vijf niveaus.

## Deel 1 Luisteren in het algemeen

### Wat luisteren is

Luisteren is er voor iemand zijn. Als je echt luistert naar iemand heb je de wens om de ander te willen begrijpen. Je geeft de ander je volle aandacht en de ruimte om te zeggen wat hij wil. Daarbij zet je je eigen wensen opzij. Je stelt je open om alles te horen wat er op je af komt aan woorden, gevoelens, overtuigingen, opvattingen, meningen, oordelen, wensen en behoeftes. Je bent daarbij vrij van oordeel.

Als je reageert doe je dat alleen om de ander nog beter te willen begrijpen. Je moedigt de ander aan om door te vertellen en je geeft aan dat je hoort wat hij zegt. Je geeft terug aan de ander dat je hem begrepen hebt. Van het verhaal hoeft je niet alles te onthouden maar de kern blijft je bij.

### Wat luisteren oplevert

Als je luistert naar iemand dan maak je contact met een andere persoon. Dat is niet alleen prettig voor degene die gehoord wordt, maar ook voor jezelf. Je ervaart verbondenheid.

Mensen die met elkaar verbonden zijn werken beter samen, hebben betere onderlinge relaties en zijn creatiever.

### Goede samenwerking

Mensen die naar elkaar luisteren werken beter samen. Door te luisteren stelt je je open voor de inbreng van anderen. Ook minder spraakzame mensen krijgen de kans om hun kennis, kunde, suggesties en ideeën te delen. Je weet van elkaar wat er speelt en men kan gebruik maken van de kwaliteiten van de mensen om je heen.

In elke baan helpt het je om helder te luisteren en voor sommige beroepen is het een voorwaarde om goed te kunnen functioneren. Denk, om er een paar te noemen, aan werkenden in de zorg, helpdesk medewerkers, huisartsen, winkelpersoneel, advocaten, consultants, trainers, HR-medewerkers.

### Goede relaties

Mensen die naar elkaar luisteren maken echt contact met elkaar en dat versterkt het wederzijds vertrouwen. Je leert elkaar beter kennen en relaties kunnen zich verdiepen. Als er gedoe is kan je je hart luchten of je kunt elkaar steunen als je het zwaar hebt. Luisteren helpt bij het bouwen van een team.

## Hoe kan je goed luisteren? (1)

Ouders die naar hun kinderen luisteren, geven aandacht aan wat de kinderen nodig hebben en dat helpt hen in de opvoeding.

### Leren & Creativiteit

Mensen die luisteren geven ruimte aan niet-weten. Je weet immers niet wat de ander je gaat vertellen. Zo'n houding is nodig bij leren. Je vertrouwt op de ander en stelt je open voor het nieuwe. Met zo'n houding kunnen teams veel van elkaar opsteken en durven ze creatief te zijn. In een brainstorm bijvoorbeeld verwelkomt men elkaars ideeën, hoe gek ze ook zijn, en bouwt men creatief voort op suggesties van anderen. Pas later wordt de haalbaarheid gecheckt.

Door te luisteren kan je als groep leren en dat is de meest effectieve manier van leren. Je komt dan bij de wijsheid van de groep.

### Afbakening

Er zijn zeer verschillende situaties waarin luisteren nodig is. Voor dit artikel richt ik me op drie mogelijke situaties:

- Situatie 1 Iemand worstelt met een probleem, iemand zit in de put, iemand wil zijn hart bij je luchten. Je bent zelf niet actief betrokken bij het verhaal.
- Situatie 2 Iemand wil bespreken dat de samenwerking tussen jullie niet goed is gegaan. Je bent erbij betrokken.
- Situatie 3 Je geeft een training/presentatie en iemand wil niet mee in je verhaal. ("Dit gaat toch niet lukken?" of iets dergelijks).

Situatie 1 is een gesprek waar je alleen luistert naar de ander. Situatie 2 gaat over een gesprek waar je luistert en vervolgens iets gaat besluiten en/of acties moet ondernemen. In situatie 3 is er een onderbreking waar je ter plekke iets mee moet en waar anderen meekijken.

De 'iemand' kunnen allerlei personen zijn: partner, familielid, vriend of bekende, of op het werk met een collega, leidinggevende of klant, of als coach, begeleider of trainer. En soms heb je een mooi gesprek met een onbekende, die zich veilig voelt om persoonlijke zaken met je te delen.

### Kies wanneer je wilt luisteren

Je hoeft natuurlijk niet altijd te luisteren naar mensen. Dat is prima. Zo is er op het werk een natuurlijk spanningsveld tussen het bereiken van resultaten en de emotionele behoeften van collega's. Dan kan de ruimte of bereidheid om te luisteren beperkt zijn.

Als je geen ruimte hebt om te luisteren laat dat dan blijken aan de ander. Je kunt voorstellen om er op een later moment wel een gesprek over te voeren.

Ook zijn mensen met een chronisch negatieve boodschap, de klagers, geen aantrekkelijke gesprekspartner omdat ze uitstralen dat ze niets willen veranderen; de 'schuld' ligt immers bij de ander. Zij hebben erg de behoefte om gehoord te worden, maar dat kost je wel tijd en energie. Verder hoef je niet te luisteren naar roddelverhalen als je daar geen zin in hebt, naar

## Hoe kan je goed luisteren? (1)

mensen die een gesprek als eenrichtingsverkeer beschouwen of naar verhalen die je echt niet interessant vindt.

### Ik-Jij-Wij luisteren

In gesprekken kan je de aandacht op de Ik positie, de Jij positie of de Wij positie richten. In de Ik-positie geeft je aandacht aan wat er interessant is voor jou in het verhaal. Het gaat om “Wat vind ik ervan”. Je checkt op die manier wat jij voelt, zou doen of zou zeggen. Dus als iemand tegen je zegt: “We gaan verhuizen naar Friesland want daar is het zo rustig” ga je reageren vanuit je eigen denken. Je komt dan heel snel terecht in een mening geven, advies geven of een oordeel vellen: ‘Zou je dat nou wel doen met je baan?’, ‘Dan moet je wel in de buurt van Leeuwarden gaan wonen want ...’, ‘Als je echt rustig wilt wonen, dan ga je toch gewoon naar...’, ‘Ga je dan Fries leren? etc.

Je kunt ook Jij gericht Luisteren. Hier gaat het om “Wat bedoel je precies”, je wilt begrijpen wat een ander zegt, denkt of voelt. Dan kom je in hetzelfde voorbeeld op vragen als: “Hoe zijn jullie op dat idee gekomen?”, “Je zegt dat je rustig wil wonen, wat zoek je dan precies?”, “Hoe voel je je nu dan?”

Je kunt ook in de Wij positie zitten. Je kijkt dan hoe het gesprek loopt, hoe jullie met elkaar spreken: Het gaat om “Hoe zitten jullie erbij”? Voorbeeldvragen zijn: “Ik heb het gevoel dat we langs elkaar heen aan het praten zijn”, of “Deze vraag hebben we net toch ook al besproken?”.

### Eigen agenda loslaten

Als je je agenda loslaat, dan ga je uit van de Jij positie. Dit houdt in dat je alle aandacht hebt voor de ander en je eigen doel loslaat. Dat betekent niet dat je de ander gelijk geeft of je schikt naar de wensen van de ander. Bij agenda loslaten kan de ander zijn verhaal kwijt en zijn gevoel uiten. Als dat gebeurd is is de spanning uit het gesprek en kan je bepalen hoe je met elkaar verder gaat. Dat doe je door een besluit te nemen en afspraken met elkaar te maken.

## Deel 2      Energie van het luisteren

Ik wil graag een raamwerk hebben waarmee ik kan verklaren wat er nodig is dat anderen zich gehoord voelen en waarom dat soms niet lukt.

### Energie

Ik heb allerlei teksten gelezen en over hoe je goed kunt luisteren. Maar voor mij klopte het niet. Vaak werd over het thema luisteren geschreven vanuit gedachten en het hoofd. Ik ben gewend om in interactie met mensen, bijvoorbeeld in coaching, met ‘energie’ te werken. Wat voor energie heeft iemand, wat doet het met die persoon en wat doet het met jou? Voel maar de verschillen als iemand deze 3 dingen tegen je zegt: “Die schoenen kunnen echt niet”, “Dank je wel voor wat je voor me hebt gedaan” of “Als ik wandel voel ik me rustig”.

Energie op zich is neutraal, maar je geeft er zelf een lading aan. Dus zal je de eerste opmerking als negatief benoemen de tweede als positief en de derde wellicht als neutraal.

## Energie, gevoel en de gitaar

Je bent in contact met energie van anderen. Als je bij anderen bent kan je hun energie ervaren. Hoeveel je toelaat verschilt van persoon tot persoon. Aan de ene kant kan je je er helemaal voor open stellen, aan de andere kant kan je je er zoveel mogelijk voor afsluiten. Dat is ook afhankelijk van de situatie. De ene keer wil je meer in contact staan met de energie van je omgeving (gezellig, een feestje) en andere keer minder (o, nee wat een vervelende vergadering).



Energie laat zich ervaren als gevoel. Je kunt gevoel vergelijken met de trillingen van een gitaar. Als iemand spreekt dan komt er altijd gevoel mee. Hij speelt als het ware, al is het heel licht, op zijn gitaar. Die trillingen bereiken jou als luisteraar. Als je helemaal mee kunt trillen met het geluid van de spreker dan ben je in resonantie met de spreker. Jullie trillen op dezelfde tonen. Dit gebeurt bij een Luistergesprek.

Als luisteraar kan je kiezen in welke mate je meetrilt met de gitaar van de spreker: je kunt het negeren, je kunt het herkennen, je kunt meetrillen of je kunt erin verdwijnen. Dit bepaalt voor mij de verschillende manieren van luisteren: de hoeveelheid ruimte die je geeft aan gevoel in het gesprek.

## Luisteren op vijf gevoelsniveaus

Op luisterniveau **1 Niet ingecheckt** heb je je aandacht er niet bij. Je bent met jezelf bezig: afgeleid, in gedachten of onrustig. Je bent wel aanwezig maar niet ingehaakt in het gesprek. Eigenlijk wil je er niet zijn.

Op luisterniveau **2 Meedenkend** focus je op de feitelijke inhoud van het gesprek: de woorden en de context (de woorden om de woorden heen). Je vergaart informatie, checkt deze op correctheid en vergelijkt deze met jouw ideeën.

Op luisterniveau **3 Voelend** krijgt gevoel ruimte: je herkent ook het gevoel bij de ander. Je luistert ook 'tussen de woorden' naar wat de ander zegt. Je wilt de relatie goed houden en je wilt weten hoe het met de ander gaat.

Luisterniveau **4 Meevoelend** is het niveau van het Luistergesprek: je laat het gevoel van de ander bij jou resoneren. Je geeft ruimte voor alles wat er op je af komt. Ook hoor je wat er niet gezegd wordt ('achter de woorden'): de bedoeling, de drijfveren, de onuitgesproken verwachtingen, de opvattingen.

Je bent afgestemd op het gevoel van de ander maar je houdt stevig contact met je eigen binnenwereld. Je wilt er voor de ander zijn.

Meevoelend luisteren wordt ook gebruikt in een coachingsmethode genaamd Voice Dialogue. Daar stel je voor dat de energie waar je op dat moment op afstemt een subpersoon/rol is van iemand. Je benoemt deze subpersoon, zoals de Avonturier, de Pleaser of de Perfectionist, gaat daar mee in gesprek, en gaat samen verkennen zonder oordeel. Thich Nhat Hanh noemt 'Deep listening', ook een vorm van Meevoelend Luisteren, waar je je in de ander verplaatst en wilt begrijpen hoe het komt dat de ander lijdt.

## Hoe kan je goed luisteren? (1)

Op luisterniveau **5 Invoelend** ga je nog verder met voelen: je laat je meevoeren met het gevoel van de ander. Je komt los van je eigen gevoelswereld en vermengt die met de ander. Dit gebeurt bijvoorbeeld als je mee snottert met een droevige film. Je ziet het bij mensen die een ander willen 'redden': ze nemen het gevoel over. Doordat je in het gevoel van de ander verdwijnt heb je minder aandacht voor de feitelijke inhoud van de boodschap. Je ziet Invoelend ook bij verliefde stellen (hun energie is vermengd) of bij ouders die geborgenheid bieden voor hun kleine kinderen.

### Voorbeeldsituatie

Ik zal de verschillen tussen de vijf luisterniveaus verduidelijken met een voorbeeldsituatie. Stel je voor dat je met een aantal goede bekenden bij elkaar zit. Eén van hen vertelt dat een familielid pas is overleden. Dit gebeurt er dan op de vijf luisterniveaus:

|                                  | Luisterniveau 1   | Luisterniveau 2  | Luisterniveau 3   | Luisterniveau 4   | Luisterniveau 5   |
|----------------------------------|---|--|---|---|---|
|                                  | Niet ingecheckt   | Meedenkend   | Voelend   | Meevoelend  | Invoelend   |
| Dit doe je:                      | Je hoort woorden van een afstand  | Je hoort een verhaal over iemands verdriet   | Je voelt dat iemand verdriet heeft  | Je troost iemand met verdriet   | Je huilt mee met iemand die verdriet heeft  |
| Ruimte voor gevoel van de ander: | Niet van toepassing   | Je geeft geen aandacht aan gevoel van de ander   | Je bemerkt het gevoel van de ander  | Je laat het gevoel van de ander bij jou resoneren   | Je drijft mee met het gevoel van de ander   |
| Zo luister je:                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je bent wel aanwezig, maar je hebt geen aandacht voor wat er wordt gezegd</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je richt je aandacht op de woorden en de context</li> <li>• Je luistert naar de feitelijke boodschap</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je hoort de boodschap</li> <li>• Je registreert het gevoel van de ander</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je hoort de boodschap</li> <li>• Je stemt af op het gevoel van de ander</li> <li>• Je hoort ook wat de ander niet zegt: bedoelingen, drijfveren, verwachtingen, opvattingen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je verdwijnt in de gevoelswereld van de ander</li> <li>• Je vermengt jullie gevoelens</li> <li>• Je ontvangt een deel van de feitelijke boodschap</li> </ul> |
| Jouw typische vraag:             | Wie is er dood, zei je?   | Hoe oud is ze geworden?  | Hoe gaat het met je?  | Hoe ben je de afgelopen tijd doorgekomen?   | Ach meissie, kom hier.  |

Zoals je ziet kan je de niveaus ook prima onderscheiden door te horen wat voor vraag iemand stelt.



## Deel 3 De vijf luisterniveaus: muziek luisteren

In de manier waarop je naar muziek luistert kan je heel duidelijk de luisterniveaus onderscheiden. Zo luister je op de vijf niveaus:

- Niet ingecheckt: je hebt muziek aanstaan als achtergrondmuziek, of je verlaat de ruimte.
- Meedenkend: je let op de liedtekst of je let technisch op de muziek (bijvoorbeeld de baspartij, stemgebruik).
- Voelend: je let op welk gevoel je krijgt van de muziek.
- Meevoelend: je onderzoekt de belevingswereld van de schrijver/componist die de muziek geschreven heeft.
- Invoelend: je laat je meedrijven met de sfeer van de muziek en verdwijnt in de belevingswereld van de muziek.

### Oefening muziek luisteren

Je kunt de vijf luisterniveaus zelf onderzoeken en ervaren met een muziekoefening (zie document "Oefening - Muziek luisteren op vijf luisterniveaus").

## Afsluiting

Je hebt in dit artikel kunnen lezen over luisteren in het algemeen, je hebt kennis gemaakt met de vijf niveaus van luisteren en je hebt er mee kunnen oefenen.

In een vervolgartikel vertel ik wat er nodig is om te luisteren op de verschillende luisterniveaus, wat er zoal misgaat in het luisteren en hoe je dat kunt voorkomen.

## Bronnen

Bij het schrijven van deze luisterartikelen neem ik mijn kennis, ideeën en ervaringen als leidraad. De volgende bronnen heb ik ook gebruikt als inspiratie. Soms volg ik de gedachtegang van een bron, soms volg ik die niet.

1. Blaser, Nick "Grenzen stellen met compassie"
2. Boswijk-Hummel, Riekje "Ruzie".
3. Brugman, Karin en Budde, Judith "Coachen met Voice Dialogue"
4. Bureau Zuidema Blog 17jan2018 "Luisteren voor gevorderden in 4 stappen"
5. Ferrucci, Piero "Vriendelijkheid als levenshouding en helende kracht"
6. Galan, de Karin Uitdeler "Luisteren, samenvatten, doorvragen"
7. Graaf, Jan de Syllabus "Reader Coach opleiding, 2<sup>e</sup> jaar"
8. Holos Academie, Syllabus "Persoonlijke Ontwikkeling en Visie, Leergang I"
9. Hanh, Thich Nhat "Spreken met liefde, luisteren met compassie"
10. Keirse, Manu "Helpen bij verlies en verdriet"
11. Loomans, Paul "Goed gevoel"
12. Nicolai, Nelleke "Emotieregulatie als basis van het menselijk bestaan"
13. New Heroes Online training "Aandachtig Luisteren".
14. Richo, David "Mijn schaduw en ik"
15. Rosenberg, Marshall B. "Geweldloze communicatie"
16. Stamboliev, Robert "De energetica van Voice Dialogue"
17. Volkskrant Artikel 12mei2020 over Kate Murphy' boek "Je luistert niet"
18. Wiss, Elke "Socrates op sneakers"
19. Yalom, Irvin D. "Scherprechter van de liefde"

*Foto's:* Haas in de wei: Vincent van Zalinge, Jongen met koptelefoon: Alireza Attari