



## Introductie

Dit artikel is het tweede in een reeks over het onderwerp Luisteren en gaat over het **Krachtenveld van luisteren**.

In het eerste artikel "[Hoe kan je goed luisteren?](#)" schreef ik over luisteren in het algemeen, over de energie van het luisteren en introduceerde ik vijf luisterniveaus. Het helpt om dat artikel eerst te lezen, vooral om kennis te maken met de vijf luisterniveaus en de afbakening met drie situaties van gesprekken.

Het doel van de artikelen is duidelijk te krijgen hoe je een luistergesprek kunt voeren. Dat is een gesprek waar je de ander de ruimte geeft om te zeggen wat hij wil en waar je met de ander meevoelt. De ander voelt zich dan gehoord. Ik zal dit verhelderen met een voorbeeld.

## Casus uit de praktijk

Laatst vertelde iemand me dat ze op het werk ruimte maakt voor luisteren. Op die manier maakt ze haar eigen werk mooier en verhoogt ze het welbevinden van haar patiënten:

Edith is verpleegkundige en gaat voordat ze tot handelen overgaat eerst bij een patiënt zitten. Dan stelt ze een korte vraag en luistert. De patiënt vindt dat fijn en zij zelf ook. Ze nemen even de tijd voor elkaar. Pas dan komt zij in actie. Ze vertelde dat het werk met de patiënt *sneller* verloopt en ook soepeler. Volgens mij komt het omdat ze contact heeft gemaakt met de mens achter de zieke. Er is een verbinding tussen hen en ze begrijpen elkaar dan.

In dit artikel leg ik uit wat ervoor nodig is om zo'n luistergesprek te voeren en hoe het komt als dit niet lukt. Dit doe ik met het "Krachtenveld van luisteren", dat ik hieronder introduceer.

## Vijf luisterniveaus

Als oprisser hieronder de vijf luisterniveaus uit het eerste artikel. Het gewenste luistergesprek heeft luisterniveau 4:

	Luisterniveau 1	Luisterniveau 2	Luisterniveau 3	Luisterniveau 4	Luisterniveau 5
	Niet ingecheckt	Meedenkend	Voelend	Meevoelend	Invoelend
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>

## Deel 1 Krachtenveld van luisteren

In het luisteren zijn er vier krachten: twee stuwende en twee tegenkrachten. Beide krachten bestaan uit een kracht van 'Willen' en een kracht van 'Kunnen', als volgt:

Stuwende krachten

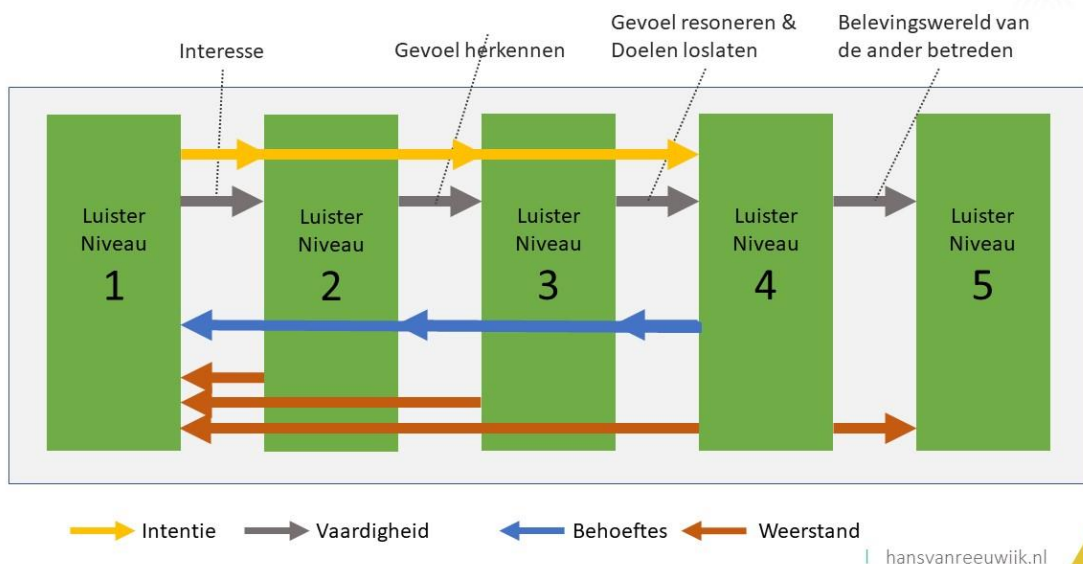
1. Intentie: de kracht van willen luisteren
2. Luistervaardigheden: de kracht van kunnen luisteren

Tegenkrachten

3. Eigen behoefte: de kracht van niet willen luisteren
4. Weerstand: de kracht van niet kunnen luisteren

Deze vier krachten bepalen op welk niveau je kunt luisteren. In het volgende schema zie je het krachtenveld van luisteren in combinatie met de luisterniveaus:

## Krachtenveld en Luisterniveaus



Het schema laat de stuwende en remmende krachten zien met de luisterniveaus. In dit artikel ga ik deze vier krachten bespreken. Eerst de stuwende krachten en daarna de tegenkrachten.

## Deel 2 Intentie: kracht van willen luisteren

Je intentie stuurt jouw deelname aan het gesprek. Het is jouw bedoeling met het gesprek, wat je wilt en hoe je houding is. Hiermee zet je de sfeer van het gesprek. Het is dus belangrijk om je bewust te zijn van je intentie. Door drukte en snelheid in de interactie met anderen komt dat soms in de verdrinking en dan bestaat de kans dat je ineffectieve gesprekken voert.

De intenties van de luisteraar kan je zien in de vijf luisterniveaus:

	Luisterniveau 1	Luisterniveau 2	Luisterniveau 3	Luisterniveau 4	Luisterniveau 5
	<b>Niet ingecheckt</b>	<b>Meedenkend</b>	<b>Voelend</b>	<b>Meevoelend</b>	<b>Invoelend</b>
<b>Jouw intentie (s):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je wilt het niet horen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je wilt de feiten weten en checken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je wilt de relatie goed houden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je wilt er voor de ander zijn</li> <li>Je wilt de ander begrijpen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je wilt de ander redden</li> </ul>

## Deel 3 Luistervaardigheden: kracht van kunnen luisteren

Om te luisteren heb je verschillende vaardigheden nodig. In onderstaande tabel is per luisterniveau aangegeven met een vinkje wat er nodig is.

	Luisterniveau 1	Luisterniveau 2	Luisterniveau 3	Luisterniveau 4	Luisterniveau 5
	Niet ingecheckt	Meedenkend	Voelend	Meevoelend	Invoelend
Interesse hebben		✓	✓	✓	✓
Gevoel herkennen bij de ander			✓	✓	✓
Eigen doelen loslaten				✓	
Tijd nemen, geduld hebben				✓	
Gevoel van de ander, dat bij je resoneert, toelaten				✓	
Belevingswereld van de ander betreden.					✓

Hieronder bespreek ik de luistervaardigheden uit dit overzicht per niveau. Voor niveau 1 zijn er geen vaardigheden want je hoeft alleen aanwezig te zijn.

### Luistervaardigheden voor niveau 2

#### Interesse

De basis van luisteren is interesse hebben in de ander en wat hij te vertellen heeft.

Je richt al je aandacht op het gesprek. Daarvoor koppel je je los van de aandachtvragers om je heen: alle 'lijntjes' die je uit hebt staan naar mensen, taken en bezigheden. Als je met z'n tweeën jullie aandacht volledig bij het gesprek hebt kan je dat ervaren alsof je samen in een *bubble* zit.

Vervolgens vraag je je af: "Wat heb jij te vertellen?". Voor het moment zet je je eigen wensen opzij. Wat je hierbij helpt is dat je weet dat die later in het gesprek aan bod kunnen komen.

### Luistervaardigheden voor niveau 3

#### Gevoel herkennen

Om voelend te kunnen luisteren herken je het gevoel bij de ander. Tussen de woorden door hoor je wat de ander zegt. Je hoort iemand spreken en je kunt het gevoel voor jezelf benoemen. Voorbeeld:

iemand spreekt over haar werk, je voelt onvrede, en je denkt “Heeft ze het nog wel naar haar zin daar?”

Misschien vind je het moeilijk om gevoel bij de ander te herkennen. Het kan dan zijn dat je zelf niet zo bewust bent van wat je allemaal voelt in het dagelijks leven. Om daar meer vertrouwd mee te raken kan je [dit artikel](#) lezen. Of je kunt in gesprekken hier eens op gaan letten door je af te vragen: “Hoe gaat het met deze persoon?”

### Luistervaardigheden voor niveau 4

#### Eigen doelen loslaten

Je laat je eigen doelen varen (dit is ‘je agenda loslaten’). Je geeft het roer van het gesprek aan de ander. Dit kan alleen als je je eigen wensen, gedachten en ideeën laat varen. Je wilt dan even niets zelf bereiken. Check voor jezelf of dat daadwerkelijk zo is.

#### Tijd nemen en geduld hebben

Dit luisteren vraagt om vertragen. Je laat de controle over tijd los want de ander bepaalt immers de agenda. Je beschikt over het geduld om de ander in zijn eigen tempo uit te laten spreken. Ook kan je omgaan met de stiltes die kunnen vallen.

Als je echt een verbinding hebt met de ander dan zal het tempo in het gesprek als vanzelf naar beneden gaan. Je gesprekspartner voelt dan namelijk dat hij gehoord wordt en kan dan vanuit rust spreken.

#### Gevoel laten resoneren

Je laat het gevoel van de ander toe, de gitaar van de ander mag bij jou resoneren. (Zie het eerste artikel). Hiervoor heb je stevig contact nodig met jezelf, met je eigen basis. Je bent dan stevig verankerd in je eigen belevingswereld van gevoel, gedachten, ideeën, behoeften en wensen. Op die manier kan je dan afstemmen op de ander en daarmee resoneren. Je kunt onderscheid maken tussen wat van jou is en wat van de ander.

Wat helpt in het resoneren is jezelf non-verbaal afstemmen op de ander zodat jullie ‘energieën’ op elkaar lijken. Je kunt dat doen door de ‘energie’ van de ander te spiegelen. Neem eenzelfde houding aan, gebruik je stem op eenzelfde manier, gebruik dezelfde taal en spiegel de vitaliteit van de ander.

Je bent stil en je stelt jezelf open om te horen en te voelen wat de ander zegt. Je laat de ander spreken en onderbreekt hem niet.

---

*“Een leider die luistert krijgt meer en sneller informatie en weet wat er speelt in het team. Het vereist geduld maar het verdient zich later dubbel en dwars terug.”*

## Nodig voor niveau 5

### Belevingswereld van de ander betreden

Je gaat mee in het gevoel van de ander. Je komt los van je eigen gevoelswereld en gaat op in de wereld van een ander. Voor de duidelijkheid: dit is niet de bedoeling. Je gaat namelijk de persoonlijke grens van de ander over. Dat is inbreken in iemands belevingswereld.

Je hebt het zelf vast ook wel eens ervaren als mensen je in een gesprek te graag willen 'helpen'. Ze voelen het dan als hun taak om jouw leed weg te poetsen. Ze stellen je te persoonlijke vragen, komen met 'oplossingen' en sturen op je emoties. Daarmee kruipen ze onder je huid en zitten ze gevraagd 'in jouw energie te roeren'. Het geeft een onaangenaam gevoel.

## Deel 4 Eigen behoefte: kracht van niet willen luisteren

Je intentie is om naar de ander te luisteren. Tijdens het gesprek hierin verandering komen. Zo kan het zijn dat jouw interesse vermindert of helemaal verdwijnt, de ander niet op je afstemt in de sfeer van het gesprek, of dat de ander naar jouw gevoel te weinig rekening met jou houdt.

Dan komt je eigen behoefte naar voren in de kracht van niet luisteren. Je wilt dan niet of minder luisteren (je trekt je terug uit het gesprek) of je wil juist actief deelnemen aan het gesprek (je gaat spreken).

Wat je kunt doen om weer te gaan luisteren is opnieuw contact maken de stuwende krachten: je intentie en afstemmen op de ander.

Wat echter vaak gebeurt is dat je gaat spreken. Dat komt door onze spreekcultuur en door de vele voordelen die het spreken kent. Omdat spreken zo'n sterke behoefte is zal ik hier aandacht aan geven.

### Spreekcultuur

De westerse cultuur waardeert een assertieve en zelfstandige houding en daar past spreken meer bij dan luisteren. Dit zie je terug op school waar het spreken aandacht krijgt: een spreekbeurt houden, jezelf presenteren, een 'succesvolle pitch' houden of debatwedstrijden. Dus je hebt met de paplepel ingekregen dat je ertoe doet als je spreekt. In die context kan je luisteren dan als iets passief zien, wat minder in aanzien staat.

De taal helpt ook niet want de betekenis van 'luisteren' is die van 'gehoorzamen' of 'volgen'. Ouders zeggen tegen of over hun kinderen: "Nou moet je eens goed luisteren!" en "Hij wil niet luisteren." Volwassen kunnen iets zeggen als: "Ze luisterden niet naar me toen ik een voorstel deed" terwijl ze dan bedoelen: "Ze doen niet wat ik wil."

## Voordelen van spreken

Het is logisch dat je wilt spreken omdat je er profijt van hebt. Als je spreekt kan je bijvoorbeeld:

- Jezelf presenteren aan anderen: wat je weet, wat je hebt gedaan, hoe je denkt, wat voor persoon je bent, wat er in je omgaat.
- Voorstellen te doen of advies te geven en daarbij tot actie aanzetten.
- Laten horen wat jij ergens van vindt.
- Iets te weten komen door te vragen
- Je gedachten ordenen door ze uit te spreken.
- Het proces van het gesprek bepalen. Je kunt het initiatief houden in het gesprek en de richting van het gesprek sturen. Je kunt aandacht vragen voor wat jij belangrijk vindt.

Berucht bij spreken is het 'overnemen' als je iets hoort dat jouw eigen verhaal triggert. Een voorbeeld: iemand zegt "We hebben van de week zo lekker gegeten bij de Italiaan" en je reageert met "O, ik was woensdag bij ..." en je vertelt hoe je zelf uit eten bent geweest. Of pijnlijker: iemand vertelt over ziekte en jij begint over iemand anders met die ziekte.

## Actief luisteren

Het gaat hier over de tegenkracht spreken: dat is een leidende manier van spreken. Daarbij onderbreek je de ander en leid je de aandacht naar jezelf. Spreken is echter ook nodig in een luistergesprek want anders valt het gesprek snel dood. Je spreekt dan op een andere manier, door vragen te stellen en door samen te vatten wat je hebt gehoord. Op die manier help je de ander verder te vertellen: dat heet actief luisteren. Het komt aan bod in artikel 3 uit deze serie.

## Afwegen

In het luistergesprek blijven je eigen behoeftes aanwezig en zal de wens om te spreken er ook zijn. Herken en erken een behoefte en geef dan weer aandacht aan de ander. Je maakt een afweging tussen jouw behoefte en die van de ander en stelt die van de ander voorop. Wat ook helpt is weer contact te maken met je intentie van het gesprek en je af te vragen: wat wilde ik en helpt spreken hierbij?

## Deel 5 Weerstand: kracht van niet kunnen luisteren

Bij weerstand stopt het gesprek. Je hebt een felle reactie op wat de ander zegt en je gaat uit het contact. Je komt terecht op luisterniveau 1. Je herkent weerstand als je een ander veroordeelt, gaat *ja-maren*, dichtklapt of geen zin meer hebt in het gesprek. Je kunt dan niet meer luisteren.

Omdat weerstand zo'n krachtige verstoorder is van het luisteren geef ik aandacht aan hoe je erin terecht komt.

## Automatische reageren

In gesprek met anderen komt er, zoals gezegd, energie van anderen bij jou binnen. Of je dus wilt of niet, je wordt altijd wel ergens geraakt. Als je je daarvan bewust bent kan je passend reageren. Bij weerstand kom je in een automatisme dat snel en minder bewust verloopt. Je schiet in de emotie.

## Het mag er niet zijn

Je hebt een deel van jezelf dat je liever niet ziet en voor anderen verborgen wilt houden: het heet je schaduw. Je wilt bijvoorbeeld een beeld van jezelf hooghouden dat je vrijgevig bent maar je schaduw laat je gierigheid zien. Of je vindt dat je je partner veel ruimte geeft terwijl je behoefte hebt om te controleren. De gierigheid en de hang naar controle zijn dan de onderhuidse gevoeligheden. Ze zijn er wel maar ze mogen er van jou niet zijn. Als die bij je geraakt worden schiet je in de weerstand.

## Afwijzen

In gesprekken kan je je schaduw herkennen als je gedrag van anderen afwijst of veroordeelt of als je antipathie hebt tegen iemand. Ter illustratie drie voorbeelden in de tabel. De eerste zin wordt tegen jou uitgesproken, erachter staat een voorbeeld van weerstand zoals je dat kunt denken of uitspreken en tussen haakjes een voorbeeld van wat er niet mag zijn.

Iemand zegt	Voorbeeld van weerstand	Dit mag er niet zijn
"Ik ben bang voor mijn beoordelingsgesprek"	"Ja maar, je doet het toch prima."	Je mag niet bang zijn
"O, wat heb ik dat goed aangepakt"	"Opschepper"	Je mag niet trots zijn op jezelf
"Ik wilde net inparkeren en toen schoot iemand voor me die parkeerplek in"	"Had je even moeten opletten".	Je mag niet zwak zijn

Je kunt voor jezelf eens naar voren halen wat jouw gevoeligheden zijn. Omdat je ze hebt weggestopt kan dit lastig zijn maar voor een ander zijn ze herkenbaar. Vraag het maar eens aan iemand die je goed kent: die weet ze wel ('Nou, als ik daar over begin dan...').

## Omgaan met weerstand

Als je je in een gesprek aan iemand ergert dan weet je nu waardoor dat komt. De neiging om te reageren zal dan de kop op steken. Die tegenkracht kan zich soms zover opbouwen dat je in de weerstand schiet.

Door te oefenen herken je de neiging om te reageren en leer je om er niet aan toe te geven. Je kunt dit vergelijken met mediteren, waar je steeds je aandacht terugbrengt naar jezelf. Hier breng je steeds je aandacht weer terug bij de ander.



Als je schaduw je belemmert in de omgang met anderen kan je er aandacht aan geven in coaching. Je kunt dan kanten van jezelf ontdekken, erkennen, er vertrouwd mee raken en je er uiteindelijk mee verzoenen. Dat geeft een hoop rust, maar het vergt wel energie, lef en tijd. Wat daarbij prettig is om te weten is dat je ook een positieve schaduw hebt van kwaliteiten die meer in het licht mogen komen te staan.

### Laten

Wat helpt bij het voeren van een luisterengesprek is je te realiseren dat je niets hoeft, behalve luisteren. Je kunt de ander de ruimte geven en vooral laten zijn. Laat de ander:

- Vertellen: je hoeft niet jouw verhaal te vertellen.
- Een mening hebben: je hoeft het niet eens te zijn met de ander.
- Wensen uiten: je hoeft er niet enthousiast over te zijn.
- Problemen naar voren brengen: je hoeft niet met oplossingen te komen.

Je bent dan een betrokken luisteraar in het gesprek. Als je met de situatie kunt zijn dan kom je niet in 'gedoe' terecht: emotionele toestanden, argumenteren, duwen en trekken zijn vermoeiend. Laten kost je veel minder energie dan praten.

### Afsluiting

In dit artikel heb je kennis gemaakt met de vier krachten van het luisteren en kunnen zien hoe ze je naar een luistergesprek voeren of juist ervan af.

Naast luisteren dien je in het gesprek iets terug te zeggen anders valt het gesprek snel dood (dat heet actief luisteren). Verder kan je praktische zaken regelen die de kans op een goed gesprek vergroten. Die twee onderwerpen staan centraal het *derde artikel* in deze serie.