

LUISTER-BEWUSTZIJN

Wat beter luisteren je brengt

Juli 2019 - Yvonne van Holsteijn

Sta je wel eens stil bij hoe goed je luistert? En hoe je dat eigenlijk hebt geleerd? Als je bedenkt hoe belangrijk (kunnen) luisteren is voor succesvolle communicatie op alle terreinen van je leven (zoals werk, relaties, opvoeding), dan is het ongelooflijk dat er maar zo weinig aandacht wordt besteed aan het ontwikkelen van deze vaardigheid. Misschien komt het omdat luisteren vanzelf lijkt te gaan. Maar wie kan horen, kan niet automatisch goed luisteren. En wat is 'goed luisteren'? Gezien de aard van mijn werk, ben ik een getrainde en ervaren luisteraar. Maar toen ik onlangs met veel plezier een collega in actie zag, realiseerde ik me dat er nog een schepje bovenop zou kunnen. Deze ervaring inspireerde en motiveerde mij om eens uitgebreid stil te staan bij het thema 'luisteren'^{1,2} en er bewust mee te experimenteren.

Luisteraars beheersen de dialoog

Wanneer je denkt dat de spreker meer invloed op de communicatie heeft dan de luisteraar, dan ben je geen uitzondering. Toch is het niet waar. Luisteraars beheersen de dialoog! Ga maar eens na: als luisteraar heb je de keuze om je wel of niet af te stemmen op het gesprek, om al dan niet op te letten, om wel of geen eigen interpretatie toe te voegen, de boodschap te beoordelen als belangrijk of onbelangrijk en je kunt kiezen of en hoe je wilt reageren op wat je hoort. Bovendien kunnen sprekers anderen niet dwingen om te luisteren. En toch wordt er veel tijd besteed aan het leren van effectief spreken, terwijl luisteren iets is dat je min of meer toevalig leert, zonder specifieke aandacht daarvoor. Als je geluk hebt, heb je een goed rolmodel gehad.

Wanneer iemand écht naar je luistert is dat een bijzondere ervaring. Kun jij je herinneren wanneer je dat voor het laatst meemaakte en wat het voor je betekende?

Mensen naar wie écht wordt geluisterd, groeien, laten meer van zichzelf zien, voelen zich erkend en begrepen en daarvoor hoef je het niet met elkaar eens te zijn! Stel je eens voor wat beter luisteren kan betekenen voor bijvoorbeeld de relatie tussen leidinggevende en medewerker, tussen ouder en kind en tussen partners of collega's onderling.

De praktijk is helaas weerbarstig. Luisteren gaat zo vanzelf dat we ons er vaak niet van bewust zijn. De eerste stap op weg naar beter luisteren is dan ook: bewustzijn. Je kunt je luister-bewustzijn relatief snel vergroten door te kijken naar waar het vaak mis gaat. De stap naar beter luisteren komt dan ook dichterbij. Herken je de volgende situaties?

1. Afdwalen

We dwalen allemaal wel eens af tijdens een gesprek of lezing, bijvoorbeeld omdat je het niet meer kon volgen, of niet gemotiveerd of moe was. Wanneer je afdwaalt en niet meer afgestemd bent, of dat nu door interne of externe factoren wordt veroorzaakt, loop je potentieel belangrijke informatie mis.

Wanneer een luistersituatie belangrijk voor jou is kun je ervoor kiezen om *doelgericht* te luisteren met *volle aandacht*, waarmee je de kans op afdwalen verkleint.

2. Ondertussen iets anders doen

Kun je goed luisteren en ondertussen iets anders doen (met je mobiel bijvoorbeeld)? Daarover verschillen de meningen, maar wat wel helder is, is dat de ander alleen verbinding voelt wanneer wij als luisteraar, *laten zien en horen* dat we luisteren (mimiek, knikken, hummen etc.).

3. Alleen naar de inhoud van de woorden luisteren

Dat is wat we primair doen, terwijl het grootste deel van de informatie zich daar niet bevindt. We kunnen bijvoorbeeld ook luidheid, intonatie, toonhoogte, ademhaling en spreektempo horen. En we kunnen via onze ogen en intuïtie essentiële informatie opvangen. Zo zien we onder andere gezichtsuitdrukking en lichaamshouding,

maar kunnen we ook de lading voelen die achter iemands woorden schuil gaat.

Gelijktijdig waarnemen/luisteren op alle niveaus (verbaal, non-verbaal, intuïtief) verhoogt de luistereffectiviteit enorm. Het is in alle luistersituaties belangrijk dat je toetst of jouw interpretaties en evaluaties van wat je waarneemt overeenkomen met wat de spreker bedoelde (o.a. via het stellen van open vragen, samenvatten en geven van feedback).

4. Bezig zijn met je eigen gedachten

Wanneer je bezig bent met je eigen gedachten, bijvoorbeeld uit onzekerheid (Doe ik het wel goed? Wat zullen ze wel niet van me denken? Ben ik niet te casual gekleed?) dan overstemt je innerlijke stem de dialoog en neem je niet meer goed waar wat er verbaal en non-verbaal wordt gecommuniceerd. Hoe groter de spanning (denk bijvoorbeeld aan een sollicitatiegesprek), hoe sterker dit optreedt.

Hoe meer je je met volle aandacht en al je zintuigen richt op de ander en de gehele luistersituatie, hoe minder ruimte er is voor je innerlijke, kritische stem.

5. Te snel interpreteren, evalueren en reageren

Deze 'luisterfout' zorgt ervoor dat mensen elkaar niet verstaan, ruzie krijgen of eigenlijk helemaal geen gesprek meer voeren. We luisteren allemaal vanuit ons eigen referentiekader: onze (voor)oordelen en overtuigingen. We hebben de neiging informatie die daar niet in past, uit te filteren (niet te horen), af te keuren en/of tegen te spreken. Het probleem met (voor)oordelen en overtuigingen is dat de luisteraar dan juist *géén keus* heeft om "een interpretatie toe te voegen" of "een boodschap als belangrijk of onbelangrijk te beoordelen". Het vooroordeel zorgt namelijk voor een volledig automatische interpretatie, evaluatie en reactie op basis van een half woord. Kortom: je luistert al heel snel helemaal niet meer. Vooroordelen zijn vaak hardnekkig, maar de winst is groot wanneer het je lukt om je eigen referentiekader bewust

op de achtergrond plaatsen, de ander niet te onderbreken, daadwerkelijk open te luisteren en eerst probeert te begrijpen wat de ander zegt.

Krijg je op dit punt in mijn verhaal zin om je luistervaardigheid te vergroten, dan zou dit stap 2 kunnen zijn: kies één aspect van luisteren dat je wilt ontwikkelen en oefen daarmee in de praktijk. *Bewust oefenen* maakt het verschil! Tip: hou het klein, afgebakend en concreet, bijvoorbeeld: de ander laten uitpraten, stiltes laten vallen, letten op mimiek of stem, je eigen oordeel uitstellen, toetsen of met volle aandacht aanwezig zijn. Wat zou jou de meeste luisterwinst opleveren?

Overigens kun je per situatie anders luisteren, denk bijvoorbeeld aan werk en privé. Ik ontdekte dat ik thuis met mijn jongvolwassen kinderen meer open zou kunnen luisteren (en niet met de krant ernaast), terwijl ik me qua werk uitgedaagd voel om het waarnemen op alle niveaus verder te ontwikkelen.

Zin gekregen in een experiment?

Heb je met de zomermaanden voor de deur misschien wat meer ruimte op je werk? Een ideale situatie om bovengenoemd luister-experiment te doen en te ervaren wat het je brengt.

Een prettig en/of impactvol gesprek? Diepgaander contact? Meer zelfvertrouwen? Minder stress? Kortere vergaderingen? Betere prestaties? Het kan allemaal. Succes!

¹De kracht van luisteren. Inzicht in communicatie, Larry Barker en Kitty Watson, Uitgeverij Maarten Muntinga bv, 2001

²Co-actief coachen. Nieuwe vaardigheden voor professioneel en persoonlijk coachen, Laura Whitworth, Karen & Henry Kimsey-House, Phil Sandahl, Thema, 2009

Yvonne van Holsteijn

Stroom Loopbaanadvies en Coaching

T 06 58 81 66 96

E info@stroom-coaching.nl

W www.stroom-coaching.nl