

‘Om goed te luisteren MOET JE JE EGO UITSCHAKELLEN’

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 zo iets 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 psychologisieren (‘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...*