



Sssttt!

*Met luisteren help je de ander **echt***

Soms is iemands verdriet zo groot, de pijn zo gigantisch of de boosheid zo onoverbrugbaar dat woorden tekortschieten. Hoe erg het allemaal is, er is een ding dat je wél kunt doen: luisteren. Door echt te luisteren help je de ander verder. Hoe kan dat? En hoe doe je dat? Professioneel luisteraar Corine Jansen maakt je een betere luisteraar.

ONTDEK DE VALKUILEN DIE GOED LUISTEREN IN DE WEG STAAN

As je luistert, dan doe je toch niets? Daar is Corine Jansen, die sinds 2009 van luisteren haar beroep heeft gemaakt, het absoluut niet mee eens. “Als luisteraar stel je je volledig open voor de ander en als die zijn verhaal kan vertellen, ontdekt hij vaak zijn eigen oplossingen. Er ontstaat iets, er komt iets tot ontwikkeling.” Maar dat is niet de enige reden waarom Corine naar eigen zeggen ‘het mooiste beroep van de wereld’ heeft. “Alleen door te luisteren kom je tot echt contact met een ander en ontstaat een diepgaande verbondenheid. Door te luisteren leer je elke keer weer iets nieuws.” Vaak is goed luisteren belangrijk op de moeilijkste momenten. Als je partner in zak en as zit, als je vriendin ernstig ziek wordt of als emoties thuis of op het werk hoog oplopen. Wat staat je dan in de weg om goed te blijven luisteren en hoe verbeter je je luister-skills?

VALKUIL 1: Meteen je eigen verhaal delen

Voorbeeld: als een vriendin vertelt over haar zieke moeder, deel ik meteen mijn ervaringen over mijn zieke schoonmoeder.

“Iedereen zal zich hierin herkennen en toch moet je daar voorzichtig mee zijn. Vanochtend sprak ik een man wiens zus een herseninfarct heeft gehad. Zij is sindsdien een ander mens geworden. Nu heb ik een vriendin die wel twee herseninfarcten heeft gehad en die er echt slechter aan toe is. Help ik die man ermee door dat te vertellen? Nee, het zorgt er hooguit voor dat die man zich niet gehoord voelt. Alsof zijn probleem of zijn verdriet niet groot genoeg is. Dat gebeurt vaak als je als luisteraar je eigen verhaal vertelt. Het gesprek verandert in een soort wedstrijd, waarbij mijn leed nog groter is dan het jouwe. En dat gebeurt vaak. ‘Oh, jouw kind heeft problemen op school. Nou, dan heb je die van mij nog niet

meegemaakt!’ Of: ‘Heeft je zus kanker? Nou, mijn tante overleed vorig jaar aan kanker.’ Hou daarmee op. Knijp je lippen op elkaar, tel tot tien en vraag je af: wat heeft de ander aan mijn verhaal? Een goede luisteraar kan zijn eigen verhaal even parkeren en laat vooral de ander praten. Merk je als luisteraar dat je het verhaal steeds meer naar je toe trekt? Laat dan aan de verteller weten dat

‘Het wordt een soort wedstrijd, waarbij mijn leed nog groter is dan het jouwe’

je dit signaleert. Zeg bijvoorbeeld: ‘Ik merk dat ik alweer over mezelf bezig ben. Sorry hoor. Jij was misschien nog helemaal niet klaar met je verhaal, of wel? Want als dat zo is, wil ik je ook wat vertellen.’ Als je dat zo brengt, dan hoeft het geen probleem te zijn om van rol te wisselen.”

VALKUIL 2: Niks zeggen

Voorbeeld: als ik wat vertel, is mijn collega altijd alleen maar muisstil.

“Een goede luisteraar hoeft niet alleen maar stil te zijn. De kunst is dat je de ander de gelegenheid geeft om zijn verhaal te doen.

Soms komt er vanzelf een stortvloed aan woorden vrij, maar veel vaker moet je de ander op weg helpen door hem open en nieuwsgierige vragen te stellen. Het gaat dan niet zozeer om de ‘wat-vraag’, maar veel meer om de ‘waarom- en hoe-vraag’. Daarmee daag je mensen uit om hun probleem, verdriet of pijn zo goed mogelijk te formuleren. Door dat keer op keer te doen – dan weer tegen je partner, dan tegen je vriendin en vervolgens tegen je buurvrouw – krijg je steeds scherper voor ogen wat het probleem is en hoe dat ontstaan is. Stel vragen als: wat is jouw aandeel in het geheel? Wat wil je eigenlijk zelf? Hoe zie jij de toekomst? Wat heb je nodig om je doel te halen? Mensen hebben vaak tijd nodig om alles op een rijtje te krijgen en goed te formuleren. Wees daarom ook niet bang voor stiltes. Stiltes vormen vaak een aanloop naar een gesprek of een verdieping ervan.”

VALKUIL 3: Direct raad willen geven

Bijvoorbeeld: als iemand in de familie ziek is, heb ik altijd wel een goed advies achter de hand.

“Vaak willen mensen gewoon hun verhaal doen en dat is ontzettend belangrijk. Goedbedoelde adviezen? Wijze raad? Slik die maar even in. Wie ben jij om die überhaupt te geven? Voor medische adviezen klopt je wel aan bij een dokter of therapeut. Als geliefde, ouder of vriendin ben je er vooral om de ander in zijn kracht te zetten. Niet om hem onzeker te maken of te veroordelen. Dat is nogal eens het (bij)effect van die goedbedoelde adviezen. Mensen krijgen daardoor het gevoel dat ze niet genoeg doen of twijfelen of ze wel het juiste pad bewandelen. Belangrijk is dat we minder vaak zeggen wat ‘handig is om te doen’ en vaker vragen: wat heb je nodig? Hoe goed je de ander ook kent, je weet nooit precies wat de ander voelt of doormaakt. Laat staan dat je weet wat de verteller nodig heeft. Dat ➤

Deskundige



Corine Jansen
is professioneel
luisteraar.

weet hij alleen zelf. Jij bent zelf namelijk je grootste krachtbron. De luisteraar zet de verteller in zijn kracht door naar hem te luisteren. De oplossing ligt heel vaak in het verhaal dat je vertelt.”

VALKUIL 4: Je oordeel al klaar hebben

Voorbeeld: een vriend van mij is onlangs duizenden euro's kwijtgeraakt door een fishing mail. Hoe kun je zo dom zijn?

“Behalve dat je je goedbedoelde adviezen thuislaat, laat je ook oordelen achterwege. Soms moet je uit liefde gewoon even zwijgen. Zelfs de mimiek van je gezicht houdt je, als het even kan, redelijk neutraal en ontspannen. Door te oordelen stop je het proces van vertellen en dat wil je niet. Je wilt een zo goed mogelijk beeld krijgen van wat er is gebeurd. Je helpt de ander door je open en compassievol op te stellen. Dat geldt natuurlijk niet alleen als iemand iets ‘verkeerd’ doet, maar ook als je ziek wordt en misschien een andere weg van beterschap kiest. Stel, je hebt reuma en je hebt bewust gekozen om geen medicatie te slikken. Daardoor loop je nu af en toe met een stok. Heb je er dan wat aan als een vriendin zegt: ‘Tja, dan had je ook maar medicijnen moeten slikken?’ Nee. We bewandelen allemaal ons eigen pad. Niemand krijgt de handleiding van het leven mee, die moeten we allemaal voor onszelf ontdekken. Dat kun je niet voor een ander invullen, omdat je hem of haar nu eenmaal niet bent. Dus stop met oordelen.”

VALKUIL 5: Niet weten wat je moet zeggen

Voorbeeld: mijn buurvrouw vertelde onlangs dat ze niet lang meer te leven heeft. Ik wist niet wat ik moest zeggen, ze is nog maar 36.

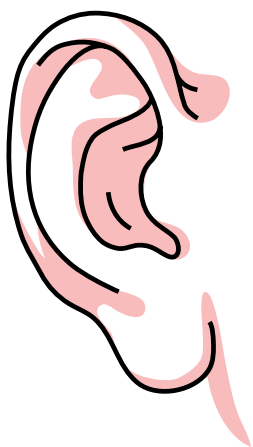
“Een ziekte die niet meer te genezen is, confronteert je altijd met je eigen sterfelijkheid. Dat maakt je kwetsbaar. Over het algemeen is de dood voor de meesten van ons iets waar we ver van willen blijven. Je neemt, ook als luisteraar, altijd jezelf mee in een gesprek. Het is goed om je daarvan bewust te zijn. Tegelijkertijd krijgt bijna iedereen weleens nieuws te horen dat zo groot en zo verdrietig is dat je niet weet wat je moet zeggen. Het beste wat je kunt doen, is

die onmacht in je antwoord te laten weerklinken: ‘Oh wat erg, ik weet niet wat ik moet zeggen.’ Gun de ander het tegelijkertijd om zijn verhaal te doen. Blijf vragen stellen: wanneer hoorde je dit nieuws? Wat gaat er door je heen? Wat voor onderzoeken en behandelingen heb je gehad en weet je hoe je verder wilt nu? Laat de ander zijn verhaal vertellen op zijn eigen tempo, met zijn eigen woorden en op zijn eigen manier.”

Valkuil 6: Het probleem niet serieus nemen

Voorbeeld: een bekende vertelde onlangs dat ze zich zo depressief voelde. Nadat ze me haar verhaal deed, wilde ik het een en ander toch voor haar relativeren.

“Meelijden is niet nodig, meeleven wel. Dat is wat mij betreft een stelregel om een goede luisteraar te kunnen zijn. Het betekent dat je zorgzaam bent naar de verteller toe en dat je zorgvuldig en respectvol met de ander omgaat. Wat dan absoluut respectloos is, is de problemen van de ander kleiner maken dan ze zijn. Je weet nooit wat de verteller al heeft meegeemaakt in zijn leven. Wat voor jou niets mag lijken, is voor de ander wellicht wel het ergste wat hem ooit overkomen is. Door de problemen voor een ander te relativeren ben je niet alleen paternalistisch bezig (alsof jij de waarheid in pacht hebt), je zegt in feite ook: ‘Kom op, stel je niet zo aan!’ Daarmee doe je afbreuk aan andermans gevoelens. Als de verteller aangeeft dat hij depressief is, dan kun je hem beter vragen waarom hij dat denkt. Door meer informatie in te winnen krijg je een beter beeld van wat er speelt.”



‘Luisteren is niet de ander helpen, luisteren is niet de ander willen veranderen. Luisteren is er gewoon zijn’

Valkuil 7: Het verdriet willen wegnemen

Voorbeeld: onlangs barstte een collega in tranen uit. Ik ben haar gaan troosten.

“Natuurlijk is dat lief, maar belangrijker: laat de ander huilen. Zeg niet dat het wel beter wordt of overgaat. Zeg geen: ‘Ssssst, stil maar.’ Niets kan zo opluchten en zo veel ruimte scheppen als een goede huilbui. Soms zijn er ook geen woorden van troost te geven. Waar woorden niet komen, kan een aanraking wel komen. Mensen die ik niet zo goed ken, pak ik altijd even bij de hand of strijk ik over de arm. Goede bekenden geef ik gewoon een knuffel, omdat je ze zo kunt laat voelen dat hun verhaal je raakt, dat je meevoelt en je er voor ze wilt zijn. Wat je écht nooit moet doen, is zeggen: ‘Laat weten als ik wat voor je kan doen.’ En vervolgens nooit meer iets van je laten horen. Pak die telefoon, wip even langs. Laat de verteller niet aan zijn lot over.”

‘De luisteraar zet de verteller in zijn kracht door naar hem te luisteren’

Valkuil 8: De ander in bescherming nemen

Voorbeeld: mijn moeder heeft de spierziekte ALS, ze zit in een rolstoel. De laatste tijd heb ik vaak ruzie met mijn partner. Normaal zou ik dat direct met mijn moeder bespreken, maar nu niet.

“Iemand die ernstig ziek of stervende is, is nog niet dood. Dus je wilt bij het leven betrokken blijven en veel met elkaar delen. In dit geval geef je als dochter bij weerzien je moeder altijd eerst de gelegenheid om haar verhaal te doen. Maar ze blijft je moeder. Een relatie gaat altijd twee kanten op, anders heb je geen verbondenheid met elkaar. Natuurlijk moet je luisteren naar haar verhaal, maar vertel vooral ook wat jou bezighoudt, zoals die relatieproblemen. Op die manier blijft ze deel uitmaken van jouw leven en heeft je moeder ook het gevoel dat ze lééft. Ieder van ons is meer dan een ziekte, meer dan een patiënt. Je bent altijd ook een geliefde, een moeder, een vrouw,

Zo luister je goed, zo luister je beter

- Ga met een open geest een gesprek aan.
- Luister zoals je wilt dat de ander naar jou zou luisteren.
- Wees nieuwsgierig en aanwezig.
 - Luister naar de opvattingen van een ander, overweeg ze voordat je je eigen opvattingen deelt.
- Kijk de ander niet overdreven vaak aan, wees een ontspannen, neutrale luisteraar.
- Bewaar je respect en rust.
 - Laat stiltes er gewoon zijn, vul ze niet in.
 - Herhaal wat je hebt gehoord om te controleren of je de ander goed begrepen hebt.
- Praat in de ik-vorm en omschrijf wat je ziet gebeuren in het gesprek.
 - Laat aannames, oordelen en verwachtingen thuis.
- Wat verbindt jullie? Zoek naar gemeenschappelijkheden.
 - Stel veel waarom-vragen.

collega, buurvrouw of vriendin. Als je alleen nog maar oog hebt voor die ziekte of het sterfbed, ga je aan al die andere aspecten voorbij.”

Valkuil 9: Langs elkaar heen praten

Voorbeeld: mijn man en ik zijn al heel lang samen, maar hij luistert nooit echt naar me.

“Hier kan ik nog anderhalf uur over vertellen, want tja, mannen en vrouwen communiceren nu eenmaal anders. Ze vertellen anders en luisteren anders. Over het algemeen genomen vertellen mannen hun verhaal en zetten dan een punt. Klaar. Vrouwen hebben veel meer woorden nodig om te omschrijven wat ze meemaken en hoe ze zich voelen. En daar waar mannen een punt zetten, zetten vrouwen een komma. Mannen denken: wat wil ze nou en hoe kan ik haar helpen? Vrouwen denken: ja, maar er zit vast nog veel meer achter zijn verhaal. Het komt er simpel gezegd op neer dat je als vrouw ermee stopt om overal en altijd wat achter te zoeken en dat je als man niet meer doet dan haar aanhoren. Je hoeft niet altijd met oplossingen te komen. Nogmaals: een goede luisteraar laat de ander zijn eigen oplossingen ontdekken door hem zijn verhaal te laten vertellen. Luisteren is niet de ander helpen, luisteren is niet de ander willen veranderen. Luisteren is er gewoon zijn, met al je aandacht en met respect voor elkaars verschillen.” 🗣️

Meer weten

• corinejansen.com