

hart & hoofd

Leer nu toch eens luisteren!

PSYCHOLOGIE We praten er allemaal graag op los, maar blijft er dan nog iemand over om naar ons verhaal te luisteren? En hoe doen we dat, oprecht en aandachtig luisteren? 'Praten zonder luisteren is als aanraken zonder aangeraakt te worden.'

Wanneer heb je voor het laatst naar iemand geluisterd? Echt geluisterd, zonder te denken aan wat je daarna zelf wilde zeggen, op je telefoon te kijken of de ander te onderbreken om je mening te geven?', vraagt Kate Murphy in haar boek *Je luistert niet*. 'En wanneer heeft iemand voor het laatst echt naar jou geluisterd? Had diegene aandacht voor wat je zei en was zijn of haar reactie zo raak dat je je werkelijk begrepen voelde?'

Hoewel ik het niet zou willen, voel ik me aangesproken. Ja, ik durf wel eens op mijn telefoon te kijken tijdens een gesprek. Ja, ik onderbreek mensen veel te vaak en vul hun zinnen aan. En nadenken over wat ik zal zeggen als het mijn beurt is, dat doe ik automatisch. Ook tijdens professionele conversaties ligt de afleiding op de loer. Je zou verwachten dat ik als journalist goed kan luisteren – dat is nu eenmaal een belangrijk onderdeel van mijn job. Maar vaak genoeg ben ik met mijn ene oor aanwezig bij een interview en met mijn andere oor naar binnen gekeerd: welke vragen zijn al beantwoord? Heb ik alles goed genoteerd? Heb ik straks nog tijd om naar de winkel te gaan?

Spreekbeurt

Dat we zo slecht kunnen luisteren, mag eigenlijk niet verbazen in een samenleving die goede sprekers ophemelt en waar zelf-marketing ingebakken zit. 'We worden aangemoedigd om te spreken. Daardoor kunnen we niet wachten om te reageren in een gesprek, want dan krijgt ons ego een boost', zegt luisterexpert Corine Jansen. 'Dat begint al op school. Leerkrachten belonen kinderen als ze een goede spreekbeurt geven, maar spreken hun ouders aan als ze goed luisteren, want dan zouden ze te stil zijn en niet assertief genoeg. Luisteren wordt vaak ook aangeleerd als gehoorzamen. "Je luistert niet" betekent dan "je doet niet wat ik wil".'

Akoestische drempels

Bovendien maakt onze omgeving het ons niet makkelijk om een en al oor te zijn. De grootste boosdoener bij mij is mijn gsm. Elke nieuwe melding haalt me uit mijn concentratie. Ik ben de snelle digitale communicatie ook zo gewoon, waardoor ik het moeilijk vind om lange gesprekken vol te houden. Verder zijn er akoestische drempels voor een goed gesprek. De achtergrondmuziek in restaurants is vaak iets te luid, in open kantoren hoor je de telefoons en toetsenborden klateren, en in steden is er een constant verkeersgeruis. 'Je denkt misschien dat je al dat geluid kunt negeren, maar onderzoek toont dat elke extra prikkel je aandacht vermindert', schrijft Murphy.

Toch hebben we nood aan rijke gesprekken en vooral aan iemand die naar ons luistert. Dat blijkt uit het succes van Tele-Onthaal. Meer dan 330 mensen per dag bellen naar de luisterlijn. 'Dat neemt nog toe sinds covid', vertelt coördinator Jennifer Pots. 'Zo is het aantal oproepen in 2020 met 15 procent gestegen.'

Het goede nieuws is dat je opnieuw én beter kunt leren luisteren. Volgens Jansen is luisteren als een spier die je kunt trappen. 'Dat lukt niet van ene dag op de andere. Ik ben er al dertien jaar mee bezig en ik ben zelf nog best vaak een slechte luisteraar. Maar je mag niet te snel opgeven. Blijf die nieuwsgierige spier prikkelen.' Herinner je je een gesprek waarin je zo op-



ging dat je de tijd en jezelf even vergat? Niets verhindert je om elke keer opnieuw daarnaar te streven.

Luister actief

Luisteren is iets anders dan zwijgen. Het is ook 'meer dan alleen maar horen wat mensen zeggen', schrijft Murphy. 'Het betekent aandacht schenken aan hoe ze het zeggen en wat ze doen terwijl ze het zeggen, in welke context, en wat dat met je doet.'

Als je actief luistert, stel je je open voor

Als je actief luistert, stel je je open voor je gesprekspartner en doe je je best om te begrijpen wat hij wil zeggen. Dat is iets heel anders dan luisteren om te reageren

je gesprekspartner en doe je je best om te begrijpen wat hij wil zeggen. Dat is iets heel anders dan luisteren om te reageren. Probeer dus aan de verleiding te weerstaan om meteen te zeggen wat in je opkomt en focus in plaats daarvan op wat iemand precies wil vertellen en waarom hij dit nu zegt, tegen jou. Vaak gaat het ook over wat er niet gezegd wordt. De intentie achter de woorden, de onuitgesproken emoties die je hoort in iemands intonatie en houding zijn net zo belangrijk.

Parkeer je gedachten, meningen en oplossingen

Actief luisteren is ook veel dingen niet doen. Kunstenaar Sarah Vanhee organiseert luistersessies in Brussel met het project Bodies of Knowledge. Soms komen mensen samen in een rondreizende tent, soms gaan ze met een wandelbuddy op pad. 'Achteraf vertellen veel deelnemers me dat ze gevoeld hebben hoe belangrijk hun rol als luisteraar is', zegt Vanhee. 'En dat je jezelf opzij moet zetten om alles te laten binnenkomen. Het gaat niet over jou. Als je echt iets wil leren, moet je je actie opschorten.'

Je verwachtingen loslaten bijvoorbeeld. Meestal blijf ik tijdens een interview dicht bij mijn vragenlijst. Dat geeft houvast. Maar als ik daarvan loskom, levert dat net de interessantste antwoorden op. Nog moeilijker is om je mening te parkeren wanneer je naar iemand luistert. 'Vaak willen we mensen overtuigen van ons eigen gelijk, maar probeer dat even aan de kant te schuiven', roept Jansen op. 'Wanneer je luistert, is het belangrijk om een mening te vormen en niet om die te uiten. Dat kan door open vragen te stellen, zonder verborgen oordeel, zoals "waarom is dat voor jou belangrijk?" of "hoe ben je zo gaan denken?" Kortom, ga niet in je eigen schoenen staan, noch in die van de ander, maar trek allebei je schoenen uit en wees nieuwsgierig.'

De grootste valstrik is misschien wel oplossingen en advies willen geven. Toen ik onlangs zat te werken in een koffiebar, ving ik flarden op van de conversatie achter mij. Een studente vertelde over haar muziekopleiding en haar ambities daarin, maar voor ze echt van wal kon steken, had haar tafelgenoot het gesprek al overgenomen. Hij begon over de verwezenlijkingen die hij geboekt had en wat zij daarvan kon leren. Al te vaak zijn we bezig met onze eigen ervaringen en willen we die delen omdat we er - terecht - trots op zijn. Maar jouw oplossing is niet de oplossing, zegt Murphy: 'Jouw reactie op een probleem waarmee iemand worstelt, weerspiegelt wat jij zou doen als je hem was, maar dat ben je niet.'

Nu denk je misschien: je kunt toch niet eeuwig blijven luisteren? Hoe zorg je ervoor dat je jezelf niet opoffert? Volgens Jansen mag je na een tijd zeker aangeven dat je gesprekspartner heel wat verteld heeft en vragen of het oké is als jij jouw ervaring deelt. 'Het is vooral belangrijk dat de ander het gevoel heeft dat hij zijn verhaal heeft kunnen afmaken. Dan is het heel natuurlijk om de rol van luisteraar en spreker te wisselen.'

En toen bleef het stil

Een tijdje geleden wandelde ik door de stad met iemand die ik niet zo goed kende. Ze was vlot aan het babbelen, maar toen haperde er iets. Plots was het stil. En niet voor een seconde, maar zo'n stilte die blijft aanslepen. Wat voelde dat ongemakkelijk! Mijn hoofd draaide overuren om een repliek te bedenken. Maar zodra die eerste akelige seconden gepasseerd waren, merkte ik dat stilte ook iets fijns kan zijn, als adempauze om het gesprek te laten bezinken. 'Vaak is iemand tijdens een stilte gewoon zijn gedachten aan het ordenen', zegt Pots. 'Probeer dus niet om het gesprek snel weer op gang te trekken. Door allerlei vragen te stellen, belemmer je iemand net om zijn verhaal af te maken.'

Pots verwijst naar de mooie stiltes in het programma *Taxi Joris*. 'Soms zwijgt Joris Hessels even om ruimte te laten in het gesprek. Dan is stilte een krachtig middel dat voor meer diepgang zorgt.'

Dat doet me denken aan Hessels' mooie woorden die ik een tijdje geleden las in *De Standaard Magazine*: 'Tegenwoordig krijg ik van journalisten vaak de vraag waarom mensen zo op hun gemak zijn bij mij. Maar het is zo simpel: als iemand voor u zit en zijn verhaal doet, dan is die persoon even het belangrijkste in uw leven. Zo kunt ge mensen laten floeren.'

Luisteren betekent de tijd nemen voor iemand. Je toont dat je de ander opmerkt en dat hij er mag zijn. Tenminste als je met je volledige aandacht luistert en tussen niet nog iets afwerkt, in de potten staat te roeren of een afwezig hoofd hebt.

'Wanneer je luistert, is het belangrijk om een mening te vormen en niet om die te uiten. Dat kan door open vragen te stellen, zonder verborgen oordeel'

Corine Jansen
Luisterexpert

Want hoe pijnlijk is het als je aan het woord bent en voelt dat je grip verliest op je gesprekspartner: zijn ogen draaien weg, hij kijkt op zijn horloge en staart langs je heen. Of als je aan het facetimen bent en in het midden van je verhaal opmerkt dat je vriendin of familielid uit beeld verdwenen is? 'Als je kiest om te luisteren, moet je er ook helemaal zijn. Je richt je hele hart en focus op iemands verhaal', benadrukt Jansen. Sluit je apps dus tijdens het bellen, en zet je auto aan de kant.

Wees ook eerlijk als je weet dat je te moe bent of te weinig tijd hebt om je helemaal op iemand te kunnen richten. 'Het is respectvoller om te zeggen dat het niet uitkomt dan te doen alsof je luistert', vindt Jansen. 'Het gaat er namelijk niet om of jij vindt dat je je best doet, maar of die ander zich gehoord voelt.'

Voor wat hoort wat

Actief luisteren vereist een inspanning, maar - cliché - je krijg er veel voor terug. Je leert niet alleen bij, er ontstaat ook een sterke connectie met je gesprekspartner. Al luisterend probeer je iemand te begrijpen, je verplaatst je in de ander en komt erachter wat jullie gemeenschappelijk hebben. 'Luisteren is het ultieme verbindingsmiddel', zegt Jansen vol overtuiging. 'Het creëert vertrouwelijkheid omdat iemand dit verhaal nu aan jou wil vertellen en jij daar de tijd voor neemt. Dat zorgt voor een gevoel van erkenning en respect.' Ook Murphy meent dat dat de kracht is van een luisterend oor. 'Wat is liefde anders dan luisteren en deel willen uitmaken van het verhaal van de ander?' Bovendien werkt luisteren aanstekelijk. 'Praten zonder luisteren is als aanraken zonder zelf te worden aangeraakt', schrijft ze. Maar 'op het moment dat je naar iemand luistert, zal diegene waarschijnlijk ook naar jou luisteren.'

Maya Toebat

de maand van

Willem de Wolf



Echt gebeurd?

In de voorstelling *De nieuwe man* die gisteren in première ging, zit een tekst waarin mijn personage vertelt hoe hij als jongen van een jaar of twaalf op een avond vanuit zijn bed zijn ouders strippoker met vrienden hoort spelen en zich liggend in bed alsmatuur afvraagt of hij naar zijn ouders moet gaan, zich bekend moet maken, zodat het stopt. In het verhaal besluit de jongen het uiteindelijk te doen. Hij loopt naar de woonkamer, duwt de deurklink naar beneden, kijkt naar binnen, toont zich en breekt het spel. En terwijl hij huilend terug naar zijn bed gaat, vraagt hij zich af voor wie de schaamte nu het grootst was, voor hem of voor zijn ouders. Wie had wie moeten behoeven voor de schaamte?

Ik heb die tekst geschreven en als ik de herkomst ervan reconstrueer, is het autobiografie in combinatie met delen van een verhaal die een vriend mij ooit vertelde en zit er ook nog een bijzin in die ik onlangs in een boek tegenkwam. Over het algemeen kennen mijn teksten die samenstelling; autobiografie, overdrijving en citaat, in telkens andere vermeningen. Ik vind het schrijven van al dan niet waarheidsgetrouwe bekentenissen een intrigerend onderdeel van mijn werk. Niet alleen vanwege de ontdekkingen die ik in mijn herinneringen doe, maar ook vanwege de suggestie van oprechtheid en urgentie die het materiaal erdoor krijgt. Ik ben in de loop van de jaren alsmatuur meer gehecht geraakt aan de opwinding, de angst, de pijn zelfs, misschien te ver te gaan met het bekendmaken van bepaalde herinneringen. Sterker nog, de mate waarin ik mij soms schaamde omdat ik wellicht een groot geheim onthulde, begon op een gegeven moment zelfs een indicatie te worden voor de kwaliteit van wat ik had geschreven.



Het schrijven van al dan niet waarheidsgetrouwe bekentenissen is een intrigerend onderdeel van mijn werk

En toch is er elke keer opnieuw ook twijfel bij het noteren van die confessies. Die bedenkingen gaan in eerste instantie over de mensen die ik in de teksten noem; mijn ouders in dit geval. Dan vind ik plotseling dat ik ze om toestemming vragen moet of denk ik dat ze nu toch echt oud worden en dat het een keer moet ophouden met hen elke keer opnieuw in nieuwe anekdotes te situeren. Ook al zijn ze in het gros van die opgetekende herinneringen slechts gechargeerd aanwezig en weten ze dat inmiddels ook; ik noem ze toch altijd weer mijn ouders.

Omdat dat geograaf zo onbetwist de schijn van oprechtheid heeft, is een ander gevaar dat het ook iets gemakkelijk kan krijgen, iets oppervlakkigs, dat oprechtheidsporno dreigt. In onze voorstelling *David of hoe we ons bedacht hebben* zegt iemand: 'Ik begon je openheid te wantrouwen, je zogenaamde eerlijkheid, alsof je zo diep in jezelf had zitten graven dat je leeg was geworden van binnen en alles zich nu enkel nog aan de buitenkant kon afspelen.'

Voor de dichter Ted Hughes was er maar één manier om aan het egocentrisme van het schrijven van herinneringen te ontsnappen en dat was plots bedenken. Niet herinneren! Verzinne! Elke dag een nieuw plot om aan jezelf en uit jezelf te ontsnappen. In *De nieuwe man* ontmoeten Natali en Peter elkaar op het vliegveld van Rome. Daar is geen van ons drieën ooit geweest.

Willem de Wolf is een boomlange Hollander uit Groningen die in België zijn nieuwe roeping vond: theater, en dan vooral Compagnie De Koe, sinds kort omgedoopt tot de Hoo.