

A photograph of a young couple lying on their stomachs on a lush green lawn. The woman, on the left, has long blonde hair and is wearing a white off-the-shoulder top. She is propped up on her elbows, looking thoughtfully to the right. The man, on the right, has dark hair and is wearing a white and blue striped shirt. He is lying down with his head resting on his hand, looking towards the woman. In the background, a large, leafy tree stands next to a grey stone wall with a small, round, white object hanging from it. The overall atmosphere is peaceful and contemplative.

leren luisteren

We horen wel wat een ander zegt, maar luisteren we ook werkelijk? We hebben ons oordeel eigenlijk al klaar, of zijn meer bezig met wat we zelf denken. Juist in de relaties die er echt toe doen, leidt dat tot onbegrip en verwijdering. Maar goed luisteren valt te leren.

TEKST: **FRANCINE POSTMA** BEELD: **BROOKE FASANI**

‘Als niemand luistert naar niemand, vallen er doden in plaats van woorden.’ Deze wijze uitspraak van dichteres Jana Beranova hing vroeger bij ons thuis op de wc, op een poster van Amnesty International. Mijn ouders, mijn twee oudere zusjes en ik moeten ze ontelbare keren hebben gelezen. Maar denk maar niet dat we ze ook ter harte namen. Oké, doden vielen er niet bij ons thuis, maar geluisterd naar elkaar werd er ook niet bepaald. In mijn herinnering was iedereen vooral heel erg bezig zelf gehoord te worden. En dat was nog niet zo makkelijk, in een gezin waar iedereen altijd door elkaar tetterde. Geen wonder dat ik, nu ik volwassen ben, een enorme hekel heb aan mensen die niet goed luisteren. Het is vast ook

geen toeval dat ik van luisteren mijn vak heb gemaakt. Als interviewer laat ik mensen hun verhaal vertellen, zonder dat in te kleuren met mijn eigen mening of ervaringen. Maar thuis merk ik dat luisteren me een stuk slechter afgaat. Mijn echtgenoot klaagt geregeld dat ik hem zo vaak in de rede val en alles wat hij zegt, op mezelf betrek. Als ik heel eerlijk ben, moet ik hem gelijk geven. Werkelijk naar

Allemaal willen we het gevoel hebben dat onze partner ons werkelijk hoort

hem luisteren, zonder dingen voor hem in te vullen en zonder ook met mezelf bezig te zijn, doe ik zelden.

Basale behoefte

Ik ben daarin geen uitzondering. ‘We luisteren het slechtst naar de mensen die het dichtst bij ons staan,’ zegt relatietherapeute Irene Verweij. Van de stellen die bij haar komen voor hulp, blijkt 70 procent een communicatieprobleem te hebben. Verweij: ‘Zelf hebben ze het vaak niet in de gaten, maar voor de buitenwereld is het zonneklaar: ze luisteren niet naar elkaar. Om dat aan te tonen laat ik cliënten bijvoorbeeld herhalen wat de ander net heeft gezegd. Wat er dan gebeurt, is verbijsterend. Vaak hebben ze hun partner totaal niet gehoord, of in elk geval: niet begrepen. Zelfs na drie keer herhalen komt de boodschap soms nog niet over.’

En dat terwijl gehoord worden nu juist zo belangrijk voor ons is. Sociaal psychologe Catrin Finkenauer doet onderzoek naar intieme relaties. *Perceived partner responsiveness*, het gevoel dat de ander werkelijk naar ons luistert, is volgens haar een basale behoefte in relaties. Finkenauer: ‘Mensen willen het gevoel hebben dat de ander hen waardeert, accepteert en serieus neemt. Ze willen dus niet alleen dat de ander naar hen luistert; ze willen vooral het gevoel hebben dat de ander begrijpt waaróm iets voor hen zo belangrijk is.’

In het begin van een relatie gaat dat vaak vanzelf, zegt Irene Verweij. Maar al gauw komt de klad erin. ‘Alleen in de eerste fase van een relatie staan we werkelijk open voor de ander en stellen we ons beeld van hem of haar nog weleens bij,’ zegt Verweij. ‘In die periode luisteren we ook heel goed naar de ander. Maar als de relatie eenmaal is beklonken, gaan we onze partner steeds meer zien als een vaststaand gegeven. We kennen hem of haar door en door, den-

ken we. Vaak vullen we de reactie van de ander al in, voordat hij of zij de kans heeft gekregen te reageren. Dat invullen veroorzaakt vaak wrijving in een relatie. De ander voelt zich niet meer gehoord, niet gekend.’

Om echt goed te kunnen luisteren moet je volgens Verweij ‘ruimte in je hoofd maken voor de ander’. Maar dat is volgens haar vaak juist het probleem: de meeste mensen hebben helemaal geen ruimte in hun hoofd voor een ander. Ze zitten veel te vol met hun eigen verhaal! Zelf weet ik daar alles van. Alleen als ik aan het werk ben kan ik mezelf tijdelijk ‘uitzetten’ en me volledig concentreren op wat een ander zegt. In gesprekken met familieleden, vrienden en vooral mijn echtgenoot ben ik tijdens het luisteren voortdurend bezig met mijn eigen reactie: wat vind ik ervan? Herken ik het? Ben ik het ermee eens, of niet? Vooral in dat laatste geval vind ik het erg lastig om rustig te blijven luisteren. Ook dat is gelukkig heel normaal.

Knipperend rood lampje

Hoogleraar discourse, cognitie en communicatie Jos van Berkum onderzocht hoe onze hersenen taal begrijpen. Hij ontdekte dat ons brein direct reageert als we iets horen of lezen wat ons raakt, en vooral als dat in negatieve zin is. Van Berkum: ‘In het onderzoek lieten we proefpersonen bijvoorbeeld een stelling lezen als “Kindermishandeling is een aanvaardbare zaak”. Op een EEG was daarna duidelijk te zien dat de hersenen die boodschap even moesten verwerken, vooral bij het woordje “aanvaardbare”. We hebben allemaal een persoonlijk waardensysteem in ons hoofd, en een rijtje biologische en sociale overlevingswensen. Onbewust toetsen we alles wat er om ons heen gebeurt daaraan. Als iemand iets zegt dat niet strookt met onze waarden of overlevings-

JOURNALIST FRÉNK VAN DER LINDEN: ‘Menselijke communicatie is zo gecompliceerd dat taal tekortschiet. We kijken, ruiken, scheiden feromonen uit. Kortom, er is nog zo veel meer dan alleen praten en luisteren. Voor een interviewer is het allerbelangrijkste dat je oprecht geïnteresseerd bent in je gesprekspartner. Als je de ander niet ten diepste wilt begrijpen, gebeurt er eigenlijk niets. Dan zit er geen passie in, sta je niet open. Aan de andere kant kun je zo begerig zijn, zo verlangen te weten, dat je iemand van de weeromstuit te vaak onderbreekt. Toch kom je dan meestal thuis met een goed interview. Betrokkenheid, daar staat of valt alles mee. Alleen dan maak je écht contact.

Ik had ooit een interview met minister Van Dijk van Binnenlandse Zaken, van het CDA. Die gold als een houten klaas. Altijd formeel, altijd keurig, altijd naar de letter. Eerlijk gezegd kwam ik niet door hem heen, de eerste twee, drie uur. Ik reed met hem in het donker naar zijn huis in Zoetermeer, samen op de achterbank van zijn ministeriële auto. Hij keek het raam uit, de regen in, en ik dacht: hoe krijg ik in godsnaam iets met deze man?

In een opwelling legde ik mijn hand op zijn been. Ik zei: “Meneer Van Dijk, vertel me eens, wanneer bent u voor het laatst verliefd geweest?” Hij bleef maar uit het raam kijken, en toen zei hij: “O ja! O, ja!” Over die verliefdheid vertelde hij niet eens zo veel, maar er ontstond ter plekke iets tussen ons en het werd een prachtig interview. Luisteren is misschien dus ook wel: niet zwijgen, maar iemand actief in staat stellen zichzelf te openen.’

‘Luisteren is ook: niet zwijgen’



PSYCHOTHERAPEUT FRANS SCHALKWIJK: ‘De werkelijke betekenis van wat iemand zegt, ligt onder de woorden. Als psychotherapeut probeer ik die onbewuste onderstroom te vinden. Terwijl een cliënt vertelt, stel ik in mijn hoofd voortdurend hypothesen op en toets die. Pas als iemand uit zichzelf niet genoeg informatie geeft, stel ik vervolgvragen. Daarnaast luister ik ook nog op een ander niveau. Wat een cliënt zegt en hoe, vertelt ook iets over zijn innerlijke beelden van relaties. Die blauwdruk kleurt ook hoe hij met mij omgaat. Daar kan ik veel aan aflezen. Zo had ik een cliënt die de allereerste sessie begon met: “Moet u niet even pauzeren?” Zo’n opmerking lijkt zorgzaam, maar waarom houdt hij zich met mijn welzijn bezig en niet met zijn eigen klachten? Dat is nou voer voor psychologen.

Ik nodig mijn cliënten uit om vrij te associëren en te zeggen wat er in hen opkomt. Die invallen blijken dan vaak met conflicterende emoties te maken te hebben. Veel van mijn cliënten liggen op een sofa. We kijken elkaar niet aan; oogcontact leidt af. Zelf heb ik mijn ogen vaak dicht tijdens sessies. Dan kan ik me beter concentreren.

Een valkuil bij luisteren is: voor de ander invullen vanuit je eigen belevingswereld. Een cliënte bijvoorbeeld hartelijk feliciteren met haar zwangerschap, terwijl ze juist met jou haar twijfels erover wilde doorspreken en zich door mijn felicitatie daarin nu geremd voelt. Of irrelevante vragen stellen, waardoor ik haar uit haar emotionele onderstroom haal. Doodzonde. Je moest eens weten hoe vaak ik “Hou toch je mond” tegen mezelf zeg. De vuistregel is dat therapeuten die inzichtgevende therapie doen, worden betaald om te luisteren, niet om te praten.’

‘Elkaar aankijken leidt af’

Frans Schalkwijk is schrijver van *Dit is psychoanalyse* (Boom, € 32,50)

FOTO: SASKIA VAN OSNABRUGGE

wensen, gaat er als het ware een rood lampje knippen in ons hoofd. We worden alert.’

Wat we vervolgens doen is ten dele onze eigen keus, zegt de hoogleraar. ‘We kunnen besluiten het rode lampje te negeren en gewoon verder te luisteren. Of we laten ons gedrag erdoor bepalen. Het is heel logisch dat het moeilijker is om zo’n rood lampje te negeren als onze eigen partner het veroorzaakt. In een relatie hebben we immers heel sterke belangen. Als onze partner iets zegt waar we het helemaal niet mee eens zijn, raakt dat ons dus dieper dan wanneer het een onbekende is. Dat kan het luisterproces flink vertroebelen, bijvoorbeeld doordat je alleen nog maar focust op dat ene, voor jou bedreigende ding.’

Inkleuren en invullen

Bij luisteren naar je partner speelt volgens Van Berkum nog een andere eigenschap van onze hersenen een rol. ‘Uit onderzoek weten we dat het brein de buitenwereld interpreteert vanuit schema’s, sjablonen en verwachtingen. Het vult dus voortdurend dingen in en verzint dingen erbij, op een associatieve manier. En juist bij je partner en andere naasten zijn

die schema’s en sjablonen ontzettend sterk. In huiselijke gesprekken is ons brein dus nog veel meer bezig dingen in te vullen en erbij te verzinnen, dan wanneer we met een onbekende praten.’

Voorkomen kunnen we dat niet, zegt hij: ‘Onze hersenen werken nu eenmaal vanuit schema’s, dat is hun sterke kant. Maar het kan ook tot problemen leiden, bijvoorbeeld wanneer jouw negatieve beeld van iemand alles kleurt wat diegene jou in een gesprek vertelt. Ook de dingen waar je normaal gesproken geen aanstoot aan zou nemen.’ Wat je volgens hem als luisteraar in zo’n geval kunt doen, is bewust proberen zo’n negatief schema in te ruilen voor iets positievers. ‘Dus als je partner of puberzoon weer eens iets zegt waarmee je het niet eens bent, niet denken “Waarom doe jij toch altijd zo moeilijk?” maar jezelf wennen aan iets als “Oké, jij bent niet precies als ik, maar dat heeft ook voordelen”.

Op die manier kun je volgens de hoogleraar bewust proberen ‘het associatieve brein een andere kluiw voor te houden’. Dat leidt dan weer tot ander invulgedrag, en dus tot een andere interpretatie. Van Ber-

Waarom zij net iets beter luistert dan hij

Kunnen mannen nou echt minder goed luisteren dan vrouwen? Sinds de jaren zeventig hebben wetenschappers die vraag keer op keer bevestigend beantwoord. Mannen en vrouwen hebben anatomisch verschillende hersenen, zeggen breinonderzoekers tegenwoordig, en dat maakt dat ze anders luisteren. Vrouwen gebruiken bij het luisteren een groter deel van hun hersenen dan mannen, waardoor ze automatisch meer verwerken van wat er wordt gezegd. Maar is dat echt alles wat erachter zit?

Onderzoeker Daniëlle van den Brink van de Radboud Universiteit Nijmegen had daar zo haar twijfels bij. In een experiment liet ze mannen en vrouwen zinnen horen die inhoudelijk niet pasten bij de spreker. Zo zei een mannenstem: ‘Ik kan niet slapen zonder mijn knuffelbeer.’ Een vrouw zei: ‘Ik heb mijn enkel gebroken tijdens het voetballen met vrienden.’ De proefpersonen hoorden ook een kind zeggen: ‘Elke avond drink ik een glas wijn voor het slapengaan.’

De luisteraars moesten bij elke zin aangeven hoe normaal of vreemd ze het vonden dat juist die spreker de zin uitsprak. Mannen en vrouwen bleken daarin niet te verschillen. Ze luisterden allemaal even goed naar de zinnen, doordat ze echt de aandacht richtten op wat ze hoorden. ***Aandachtig luisteren kunnen mannen en vrouwen dus even goed.***

Maar hoe zit het dan met die verschillen in het brein? Daar keek de Nijmeegse onderzoeker ook naar. Ze liet dezelfde zinnen horen aan een tweede groep personen, maar nu zonder de nadrukkelijke vraag ernaar te luisteren. Tegelijkertijd

peilde ze via elektroden op hun hoofd het EEG-sigitaal om te zien hoe hun hersenen reageerden als het woord ‘knuffelbeer’, ‘voetballen’ of ‘wijn’ voorbijkwam. Dat woord was verrassend, omdat het niet paste bij de stem van de spreker.

Wat bleek? De hersengolven van vrouwen vertoonden een negatieve piek 0,4 seconden nadat het woord begon; dat geeft aan dat hun brein het niet vond passen bij wat er daarvoor was gezegd. Het brein van de vrouwen ‘stokte’ als het ware even om het onverwachte woord te combineren met hun beeld van de spreker. Mannen daarentegen luisterden onverstoort door. ***Als er niet met aandacht wordt geluisterd, is er dus toch een verschil tussen mannen en vrouwen.***

Van den Brink legde de testresultaten naast een empathievragenlijst die de proefpersonen van tevoren hadden ingevuld. Dat zette het luisterverschil tussen mannen en vrouwen in een ander daglicht: de mensen die beter luisteren, waren degenen die zich meer inleven in een ander. Hun brein legt een onmiddellijk verband tussen wat iemand tegen hen zegt en de sociale kenmerken van de spreker, zoals leeftijd en sekse. Die sociale context zetten ze direct tijdens het luisteren in, om te begrijpen wat er wordt gezegd.

Minder empathische mensen luisteren vooral naar de taal en missen zo nuttige informatie. Het is dus niet per se zo dat mannen minder goed luisteren, maar minder empathische mensen luisteren minder goed. En dat zijn vaker mannen dan vrouwen.

MARIEKE KOLKMAN

Beter praten helpt óók

Vindt u dat uw partner niet goed naar u luistert? Vraag u eens af of u wel duidelijk genoeg formuleert. Volgens relatie-therapeute Irene Verweij denken we vaak dat het zonneklaar is wat we bedoelen, terwijl dat voor een ander helemaal niet zo is. Verweij leert cliënten zichzelf te 'ondertitelen'. Dat betekent: zeggen wat ze wel of niet willen. Dus: bent u na een dag werken moe en hebt u zin in een schoudermassage? Denk niet dat uw partner dat wel zal begrijpen – vraag er expliciet om.

kum: 'Makkelijk is het niet, want onze hersenen houden van gebaande paden. Maar oefening baart kunst.'

Lichter en leger hoofd

Intussen ben ik een stuk wijzer, maar zo langzamerhand heb ik wel behoefte aan wat concrete luistertips. Na enig speurwerk op internet vind ik een cursus 'empathisch luisteren' bij trainingsbureau Inspiration at Work. De cursus is bedoeld voor 'iedereen die zich oprecht wil verdiepen in zijn of haar gesprekspartner'. De website waarschuwt: 'U gaat de confrontatie met uzelf niet uit de weg!'

De cursus neemt twee volle dagen in beslag. We zijn met twee mannen en drie vrouwen. Om warm te draaien moeten we elkaar interviewen en vervolgens voorstellen aan de groep. We kennen elkaar nog niet, en zijn dus nieuwsgierig genoeg. Maar al snel is de nieuwsgierigheid eraf. 'De kunst is om verder te kijken dan je eigen referentiekader,' zegt cursusleidster Ans Huisman. 'Empathisch luisteren betekent: je vooroordelen opzij zetten en accepteren wat er is.' We krijgen een ezelsbruggetje: wees Open, Eerlijk en Nieuwsgierig (OEN) en laat Oordelen, Mening en Aannames (OMA) thuis.

Oei. Dat laatste valt niet mee. Zoals altijd als ik nieuwe mensen ontmoet, heb ik me razendsnel een oordeel over hen gevormd. 'Saai', 'ontwapenend', 'interessant', 'afstandelijk'. Zijn dat die 'schema's' waarop Jos van Berkum doelde?

Als mijn gesprekspartner of zijn verhaal me niet zo aanspreekt, dwalen mijn gedachten onherroepelijk af. Maar ook als ik de spreker wél interessant vind, kan ik me moeilijk concentreren op de inhoud. Ik wil dan laten merken dat ik het begrijp. Leuk gevonden worden, of slim. Hoe dan ook ben ik me voortdurend bewust van mezelf. Doodvermoeiend.

Gelukkig krijgen we een oefening om 'ruimte in ons hoofd te maken'. We moeten onze ogen dichtdoen en een kast voor ons zien. 'Maak nu een pakket van al je gedachten, ervaringen, oordelen en meningen,' zegt Ans Huisman. 'Doe er een strik om en leg het op de bovenste plank. Sluit nu de kastdeur.' Na

een korte stilte mogen we onze ogen weer opendoen. Tot mijn eigen verbazing heeft de oefening gewerkt. Ik voel me lichter en leger dan ervoor, en kan me beter dan ooit concentreren op wat anderen zeggen.

Geef de ander een kans

Op dag twee van de cursus leren we zoveel mogelijk informatie uit iemand te krijgen, door de juiste vragen te stellen. We krijgen een stapel kaartjes met uitspraken, die we moeten voorzien van een uitnodigende vervolgvraag. Het lijkt simpel, maar al gauw blijkt dat ik ook hier behoorlijk vastzit in mijn eigen wereldbeeld. Op de uitspraak 'Ik ga confrontaties het liefst uit de weg' stel ik de vervolgvraag 'Waarom?' 'Dat is al een stap te ver,' zegt Ans. 'Je weet nog helemaal niet wat die ander verstaat onder "confrontaties". Beter had je kunnen vragen: "Wat bedoel je met confrontaties?" zodat de ander de kans krijgt meer te vertellen over zichzelf.'

Het klinkt een beetje gekunsteld en eerlijk gezegd ook wat soft. Maar tegelijkertijd opent deze manier van vragen deuren die anders gesloten zouden zijn gebleven. Ik zie het opeens glashelder: doordat ik altijd zo goed denk te weten hoe het zit, geef ik mijn gesprekspartners nauwelijks ruimte. Ook wil ik vaak meteen oplossingen aandragen. 'Op zich is dat aardig,' zegt Ans, 'maar het is veel krachtiger als je iemand zelf een oplossing laat bedenken.'

Of het nu komt door de nieuw verworven ruimte in mijn hoofd, door de vele oefeningen of door het boek *Geweldloze communicatie*, dat we meekrijgen van Ans en dat ik van kaft tot kaft lees – ik weet het niet. Maar in de weken die volgen op de cursus lijkt het of er iets is veranderd. Ik voer een ander soort gesprekken met nieuwe mensen die ik tegenkom. Ik houd wat vaker mijn mond. En ook thuis blijft ik regelmatig op mijn tong als ik er weer iets uit wil flappen. Goed luisteren is helemaal niet zo moeilijk, beseft ik. Je hoeft er niet zo veel voor te doen. Je moet er vooral wat voor laten. ■

Beter communiceren?

- www.inspirationatwork.nl: meer informatie over de training 'Empathisch luisteren'
- Kunt u goed luisteren? Doe de korte test op pagina 3 of de uitgebreide op psychologiemagazine.nl/tests
- Praten u en uw partner langs elkaar heen? Relatietherapeute Irene Verweij geeft deze maand gratis advies aan plusabonnees: stel uw vraag op psychologiemagazine.nl/vraagadvies