

COMMUNICATIE EN DE LUISTERTHERMOMETER

LUISTEREN NAAR JEZELF EN NAAR DE ANDER; VRAGEN STELLEN, CONCRETISEREN, STRUCTUREREN EN SAMENVATTEN

Communicatie is het thema van deze module.

In deze module wordt aandacht besteed aan communicatievaardigheden in het algemeen (zoals luisteren, vragen stellen, concretiseren, structureren, samenvatten, aansluiten).

Ook besteden we aandacht aan luisteren naar jezelf en naar de ander met behulp van de luisterthermometer.

Leerdoelen:

- Je kunt 'warm' luisteren, je bent empathisch en kan de betrokkenheid die je voor je gesprekspartner voelt tonen, soms in ernst, soms in humor
- Je neemt de gevoelens van je gesprekspartner serieus door niet alleen op feiten in te gaan maar hem uit te nodigen zijn gevoelens te verwoorden
- Je structureert het gesprek door samen te vatten en de gespreksonderwerpen in te kaderen of te beperken
- Je kunt luisteren naar je 'eigen stemmen' en voert gesprekken vanuit authenticiteit. Je doet je niet anders voor dan je bent

3.1 COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN IN HET ALGEMEEN

3.1.1 ACTIEF LUISTEREN

Luisteren is horen wat er gezegd wordt en soms ook horen wat tussen de woorden doorklinkt.

Luisteren vraagt:

- Concentratie
- Geduld
- Aandacht
- Acceptatie
- Inleving

Actief of hoorbaar luisteren nodigt je gesprekspartner uit om stil te staan bij zijn eigen situatie. Door je reacties maak je de ander duidelijk dat je hem van belang vindt, hem wilt horen en hem wilt begrijpen.

Actief luisteren betekent proberen te begrijpen wat de ander bedoelt, luisteren op betrekkingniveau. Daarmee wordt de ander uitgenodigd en aangemoedigd meer en precies te vertellen wat hem bezighoudt. Er wordt ook een sfeer van vertrouwen gecreëerd. Er klinkt respect en acceptatie door in deze manier van luisteren.

Actief luisteren is een vorm van tussen de regels door luisteren of lezen. De vrijwilliger luistert en kijkt vooral naar de onuitgesproken en de halfuitgesproken emoties en belevingen van zijn gesprekspartner en verwoordt deze voor hem. De vrijwilliger "geeft terug" welke indruk bij hem is opgekomen over de beleving, de emotie of de behoefte van zijn gesprekspartner. De vrijwilliger reageert niet zozeer op de inhoud van de boodschap maar op wat daaronder zit of wat de vrijwilliger meent te horen.

Actief luisteren is een manier om tegen een gesprekspartner te zeggen: "Ik luister naar je, ik zie of hoor wat je zegt en ik respecteer wat je zegt. Ik probeer je te begrijpen. Wat ik hoor of zie doorklinken, is een beleving, een behoefte die ik accepteer en respecteer omdat het jouw beleving of behoefte is".

Doel van actief luisteren

Het doel van actief luisteren is het helpen van een gesprekspartner, als deze een emotioneel beladen persoonlijk probleem heeft, om zijn eigen emoties, belevingen of behoeften te herkennen en er greep op te krijgen, zodat ze niet langer blokkerend werken bij het zoeken naar een oplossing.

Actief luisterende reacties

Actief luisterende reacties kunnen zijn:

- Aangeven dat je de ander volgt door een kleine reactie van begrip en aanmoediging te geven
- Om verheldering vragen als je iets (nog) niet begrijpt of verwarrend vindt: "Ik kan je niet helemaal volgen, wil je dat laatste nog eens herhalen"
- Parafaseren ofwel in eigen woorden herhalen wat je denkt dat je gesprekspartner zegt en checken of dat klopt: "Bedoel je dat je twijfelt of ze je voorstel wel hebben begrepen"
- Samenvatten van de hoofdlijnen en de hoogtepunten van een gedeelte van het gesprek met de mogelijkheid voor de gesprekspartner om te corrigeren of toe te voegen
- Op een rijtje zetten en ordenen van zaken die los van elkaar in het gesprek zijn aangedragen, maar wel bij elkaar horen zodat je gesprekspartner een duidelijker en meer geordend beeld van zijn probleem krijgt
- Concretiseren van vaagheden of algemeenheden:

Niemand geeft om mij	→	Wie geeft er niet om je ?
Mij lukt nooit iets	→	Wat lukt je niet ?
Ik loop maar weg	→	Waarvan loop je weg ?

3.1.2 VRAGEN STELLEN

Door het stellen van vragen kun je je gesprekspartner helpen met verhelderen en verkennen van zijn gedachten, gevoelens en de manier waarop hij met zijn probleem omgaat. Je kunt ook vragen stellen omdat je meer informatie nodig hebt om hem te kunnen begrijpen. Je kunt vragen gebruiken om een gesprek (weer) op gang te brengen: "Ik merk dat je het moeilijk vindt hierop door te gaan, wat schrikt je af".

Je kunt door middel van vragen nagaan of de ander jou begrepen heeft en zo zijn er nog een aantal redenen te bedenken waarom het stellen van vragen functioneel en helpend kan zijn. Er kunnen ook teveel of verkeerde vragen worden gesteld waardoor je gesprekspartner het gevoel krijgt een verhoor te ondergaan of op zijn minst verwacht dat na het stellen van zoveel vragen de vrijwilliger wel met een pasklare oplossing, een recept, zal komen.

Wees voorzichtig met het stellen van veel vragen. Teveel vragen stellen kan ertoe leiden dat een 'gesprekspatroon' ontstaat. De vrijwilliger vraagt, zijn gesprekspartner antwoordt. Hiermee wordt indirect overgebracht: ik weet het beter, ik weet wat goed voor jou is. Probeer je bewust te zijn van het feit dat je vragen stelt en waarom. Is het echt nodig een vraag te stellen, of wil je alleen het gesprek gaande houden? Probeer liever te luisteren naar de vragen waarmee de ander zit. Er zijn verschillende soorten vragen, die elk hun eigen effect kunnen hebben.

Open vragen

Open vragen beginnen meestal met een vraagwoord, zoals wie, wat, hoe, wanneer, waar. Wanneer je een open vraag stelt, laat je je gesprekspartner vrij in het geven van een antwoord. Hij kan in eigen woorden vertellen wat hem bezighoudt. De ander krijgt zo alle ruimte en kan zelf de richting van het gesprek bepalen. Open vragen helpen hem om de eigen gedachten en gevoelens op een rijtje te zetten en verder over dingen na te denken.

Het effect van open vragen is ook dat het gesprek beter vlot: je toont belangstelling en geeft de ander de gelegenheid meer te vertellen.

Een eenvoudige en bijzonder handige manier om goede open vragen te stellen is te beginnen met: Hoe ...? Wie ...? Wat ...? Waar ...? Wanneer...?

Voorbeelden:

- Hoe voel jij je dan?
- Waar denk je aan?
- Wat vind jij zelf?
- Wat gebeurt er dan met jou?
- Wie geeft jou dat idee?
- Wanneer gebeurt dat?

Deze vragen zijn vooral geschikt aan het begin van een gesprek, als er een nieuw onderwerp aan de orde komt, of als je meer wilt weten over de gevoelens van de ander. Ook wanneer een gesprek niet goed loopt of als iemand ergens om heen draait, is deze vorm van vragen stellen geschikt. Teveel open vragen achter elkaar kunnen je gesprekspartner echter afschrikken en het gevoel geven dat hij teveel van zichzelf moet prijsgeven. Afwisselen met gesloten vragen is dan verstandig.

Gesloten vragen

Gesloten vragen beperken de ander in zijn antwoordmogelijkheden. Meestal is reageren met alleen 'ja of nee' mogelijk. Jij bepaalt dan het verloop en de richting van het gesprek. Ook kun je een gesloten vraag stellen om de beller even tot rust te laten komen na een emotioneel verhaal.

Soms is het ook nodig, b.v. als je snel informatie wilt hebben.

Voorbeelden:

- Heb je al een afspraak gemaakt?
- Gebeurt het vaak?
- Heb je dit met je man besproken?

Gesloten vragen zijn ongeschikt wanneer jij de mening of gevoelens van de ander te weten wilt komen. Het gevaar bestaat dat je met een gesloten vraag het antwoord in de mond van de ander legt. Gesloten vragen kunnen suggestief zijn. Je stuurt de ander dan in een bepaalde (jouw?) richting.

Het effect van het stellen van te veel gesloten vragen kan ook zijn dat je vast komt te zitten met het gesprek. Je gesprekspartner hoeft alleen korte antwoorden te geven, zodat jij aldoor nieuwe vragen moet bedenken. Je kunt je dan niet meer concentreren op wat hij vertelt.

Toetsende vragen

Toetsende vragen zijn ook gesloten vragen, maar deze zijn vooral bedoeld om te controleren of je iets goed hebt begrepen. Toetsende vragen worden ook wel parafrases genoemd: het is vergelijkbaar met een samenvatting. Je herhaalt heel kort *in eigen woorden* wat je gesprekspartner heeft gezegd, bijvoorbeeld:

- Je twijfelt dus of je wel of niet naar de dokter moet gaan, klopt dat?
- Begrijp ik het goed, dat je liever een punt achter de relatie zet?

Suggestieve vragen

Suggestieve vragen zijn antwoorden die in vraagvorm gesteld worden. Het antwoord ligt al in de vraag besloten. Je vraagt dan naar een bevestiging van jouw vermoeden, naar een bevestiging van jouw mening. Je stopt namelijk niet alleen informatie van je gesprekspartner in de vraag, maar ook jouw ideeën. Voorbeelden van suggestieve vragen zijn:

- En nu voel je je schuldig
- Daar zal je wel heel erg boos om zijn
- Je bent natuurlijk bang dat het nooit meer goed komt
- U houdt zeker erg veel van uw moeder

Met deze vragen lok je een antwoord uit, meestal ligt er maar één antwoord voor de hand. Je gesprekspartner is niet meer vrij om te antwoorden wat hij wil. De kans op onjuiste antwoorden en dus foutieve informatie is erg groot. De valkuil van het 'invullen voor de ander' is bij dergelijke vragen voortdurend aanwezig.

Het zal duidelijk zijn dat je in de meeste gesprekken beter geen suggestieve vragen kunt stellen. Je kunt niet het risico nemen dat je de mist in gaat. Soms is het echter wel effectief, bijvoorbeeld als je een bepaald vermoeden hebt t.a.v. het probleem van de ander, en dit wordt niet uitgesproken.

Dubbele vragen

Dubbele vragen zijn vragen, waarbij je naar twee dingen tegelijk informeert. Als je heel benieuwd bent naar iemand, kom je soms in de verleiding om een dubbele vraag te stellen.

Bijvoorbeeld:

Woon je buiten en wat voor werk doe je eigenlijk?

Welke van de twee gestelde vragen moet de ander nu eerst beantwoorden? Iemand kan hierdoor in verwarring raken en daarom is het beter één vraag tegelijk te stellen. Dat geeft de ander de kans die vraag te beantwoorden, zonder dat hij zich ondertussen zit af te vragen: wat was die andere vraag ook alweer.

Waarom vragen

Vragen naar een verklaring of een rechtvaardiging zijn zelden op zijn plaats in het begin van een gesprek. Een waaromvraag kan de beller het gevoel geven dat hij zich moet verdedigen.

Van veel waaromvragen is een hoevraag of een watvraag te maken, die informeert naar gevoelens en beleving van de ander zonder dat die ander zich aangevallen voelt.

'Waarom is dat nou moeilijk' wordt dan 'Wat vind je daar moeilijk aan'.

Explorerende vragen

Met explorerende vragen kun je een verdieping in het gesprek aanbrengen. Dat kan pas gebeuren als je goed geluisterd hebt. Het is doorvragen om de ander te helpen moeilijke dingen te zeggen of te stimuleren om zichzelf te onderzoeken.

Bijvoorbeeld:

Hoe bedoel je...?

Ik hoor boosheid in je stem, hoor ik dat goed?

Kommavragen

Kommavragen zijn vragen waarbij jij een komma maakt van de punt die je de ander achter een uitspraak hoort of ziet zetten.

Voorbeelden;

Dit werk bevalt me beter. , dan ...?

Dat is gewoon zo. , want ...?

Dan kan niet. , omdat ...?

3.1.3 AANSLUITEN BIJ DE ANDER

In communicatie is het belangrijk om zo goed mogelijk aan te sluiten bij je gesprekspartner. Het contact wordt beter naarmate je je beter op de ander afstemt. Dit kan op de volgende manieren:

- door de houding van de ander over te nemen
- door hetzelfde spreektempo te gebruiken
- door de toonhoogte op elkaar af te stemmen
- door aan te sluiten op het taalgebruik
- door aan te sluiten bij de beleving van de ander

In een gewoon gesprek kun je al deze dingen gebruiken. En als je erop let, zul je merken dat je dat onbewust ook doet. Aan de telefoon valt het afstemmen op de houding weg. Bij chatgesprekken is het ook niet meer mogelijk om je toon af te stemmen op de ander. Om goed te kunnen aansluiten is het dus nodig om extra aandacht te besteden aan het afstemmen op de manieren die via de telefoon en chat nog wel mogelijk zijn.

Waarnemen doen we met onze zintuigen. Er betekenis aan geven doen we met ons individuele zijn: onze ervaringen, herinneringen, behoeften en strevingen doen ons betekenis geven aan dat wat we zien of horen. Onze gevoelens kunnen ons helpen om de gevoelens van anderen te herkennen en in te voelen. Maar onze gevoelens kunnen ook onze valkuil zijn. Ze kunnen ons verhinderen om de individuele betekenis van de ander te verstaan.

Hieronder vind je een aantal voorbeelden waarbij de vrijwilliger afstemt op de wijze waarop de hulpvrager communiceert. Let met name op de cursief gedrukte tekst.

- Lieke: Moeilijk... Terwijl ik het wel uit wil *schreeuwen*...
Net alsof ik *de woorden* niet kan vinden...
- Sensor: Probeer maar, *zeg* maar het eerste wat er in je opkomt
- Lieke: Het is net alsof er nooit iemand naar me luistert, alsof ik gewoon stom ben...
-
- Lieke: Moeilijk....terwijl ik het eigenlijk toch heel duidelijk *zie*...
Maar ik kan het niet beschrijven
- Sensor: Probeer maar, wat *zie* je?
- Lieke: Het is net alsof ik in een *dikke mist* zit
-
- Lieke: Moeilijk... terwijl er *van alles door me heen gaat*
Maar ik kan het niet overbrengen
- Sensor: Probeer eens te beschrijven wat je *voelt*?
- Lieke: Ik voel me zo verschrikkelijk alleen

3.1.4 STRUCTUREREN DOOR CONCRETISEREN EN SAMENVATTEN

Concretiseren is het duidelijk maken van vaagheden of algemeenheden:

Niemand kijkt naar mij om	→	wie zou je willen dat meer aandacht voor je had ?
Dat kan ik toch niet	→	wat houd je tegen ?
Ik zie het niet meer zitten	→	wat zie je niet zitten ?

Het is een actief luisterende reactie die je geeft aan je gesprekspartner om beiden een helderder beeld te krijgen van waar het om gaat. Ook het gebruik van kommavragen kan je daarbij helpen

Tuis zijn is toch beter	, dan ...?
Dat is gewoon zo	, want ...?
Dat kan niet	, omdat ...?

Samenvatten is het in hoofdpunten en in eigen woorden weergeven wat je gesprekspartner heeft gezegd en checken of dat klopt. Het is een belangrijke vaardigheid. Er zijn een aantal redenen om regelmatig samen te vatten:

- Je gesprekspartner voelt zich begrepen
- Hij wordt gestimuleerd
- Samenvattingen structureren het gesprek en zetten de zaken voor je gesprekspartner (en voor jou) op een rij
- Samenvattingen kunnen onjuistheden in jouw waarneming over de ander aan het licht brengen
- Samenvattingen stimuleren je gesprekspartner precies te worden
- Samenvattingen bevorderen de rust in een gesprek en onderstrepen het belang van wat er gezegd wordt

Het spreekt bijna vanzelf dat iemand zich 'gehoord' weet als een ander het gesprek in zijn of haar eigen woorden weergeeft. Het is een getuigenis van het feit dat je opmerkzaam bent en goed luistert. Samenvattingen helpen een gesprek te structureren. Dit kan zowel voor jou als voor je gesprekspartner van belang zijn. Wanneer je aandachtig luistert, is het bijna niet mogelijk bezig te zijn met het verzinnen van oplossingen, en word je behoed voor het risico het spoor van je gesprekspartner te verlaten. Voor hem heeft het structureren tot gevolg dat hij meer zicht krijgt op zijn eigen problemen. Als je gesprekspartner chaotisch is dan is het effect van de samenvatting dat de chaos contouren krijgt.

Als wij spreken over samenvatten van het gehoorde, is het van belang daarbij een onderscheid te maken tussen het **wat** en het **hoe**, tussen de inhoud van wat verteld wordt en de gevoelens die daarbij horen.

Samenvatten van de inhoud

Dit betekent in **eigen** woorden kort weergeven van **wat** de ander zegt over zichzelf of de situatie.

Het accent ligt op het teruggeven van kleine stukjes **inhoudelijke** informatie. Deze vaardigheid wordt ook wel parafaseren genoemd.

De bedoeling hiervan is:

- Dat je de ander laat merken dat er naar hem geluisterd wordt. Daarbij komt, dat het voor iemand verfrissend kan werken het eigen verhaal in andere bewoordingen terug te horen
- Dat je op deze manier kunt nagaan of je je gesprekspartner goed begrepen hebt. De ander krijgt de kans eventuele onjuistheden te corrigeren

In verband hiermee is het belangrijk een samenvatting op veronderstellende toon te geven.

Valkuil

Het is niet de bedoeling, dat je precies herhaalt wat je gesprekspartner net gezegd heeft. Samenvatten wordt dan 'papegaaien' en de kans is groot dat de ander zich niet serieus genomen voelt.

Als je gesprekspartner een heleboel informatie ineens geeft, zul je een keuze moeten maken op welk deel van de informatie je ingaat. Vaak is aan de intonatie van de ander te horen wat voor hem het belangrijkste is (b.v. wat wordt met veel nadruk of juist veel aarzeling gezegd).

Een paar standaardzinnen, waarmee je de inhoud kunt samenvatten:

- Als ik het goed begrijp, zeg je dat...
- Eigenlijk zeg je dat...

- Je bedoelt, dat...

Het kan zijn, dat je tegenstrijdigheden hoort in wat je gesprekspartner je vertelt. Het is goed dit te benoemen, bijv.: "Aan de ene kant hoor ik je zeggen..., maar aan de andere kant zeg je..."

Samenvatten van de inhoud heeft dus tot doel, dat beller/chatter en vrijwilliger een concreet beeld krijgen van wat het probleem is en het dient om structuur in het gesprek aan te brengen.

Weergeven van het gevoel

Wij bedoelen hiermee het ingaan op gevoelens die je bij de ander ziet of hoort. Dit wordt ook wel 'reflecteren van gevoel' genoemd. Het vragen naar *wat* er speelt of gebeurd is bij je gesprekspartner is veelal niet zo moeilijk. Lastiger wordt het om hoorbaar te maken dat je probeert te begrijpen *hoe* de ander zich voelt in die situatie. Juist het verwoorden van de gevoelens van de ander kan het gesprek een belangrijke verdieping geven en brengt je vaak op een snelle manier bij de kern van een probleem. In deze zin is weergeven van gevoel een concrete uitwerking van empathie. Door in te gaan op het gevoel laat je ook merken dat je de gevoelens van je gesprekspartner, hoe die ook mogen zijn, accepteert. Dat heeft weer tot gevolg, dat de ander die gevoelens beter durft te uiten.

Iemand kan op verschillende manieren laten merken, hoe hij zich voelt:

- Met woorden (verbaal), waarbij gevoelswoorden gebruikt worden zoals bang, leuk, vervelend, teleurgesteld, verdrietig e.d.
- Zonder woorden (non-verbaal), door middel van b.v. lichaamshouding, spanningstrekken, de ogen neerslaan, blozen, de snelheid van praten, hard of zacht praten en - voor het telefoon- en chatwerk van belang - de toon waarop iets gezegd wordt en het tempo van reageren
- Emoticons en andere symbolen uit de chattaal

Vaak zal er een combinatie optreden van verbaal en non-verbaal geuite gevoelens.

Hoe ga je nu op die gevoelens in?

- In de eerste plaats kun je de ander laten merken dat je zijn of haar gevoelens begrijpt, bijv.: "Wat vervelend voor je", "Je klinkt opgelucht" enz. Vooral dit soort korte reacties maken dat je een persoonlijker contact krijgt. Ze verkleinen de afstand tussen mensen.
- In de tweede plaats, als je niet helemaal zeker bent van je zaak, kun je op veronderstellende toon gevoelens benoemen. Bijv.: "Begrijp ik nou goed dat je teleurgesteld was?", "Hoor ik het goed dat je eigenlijk heel ongerust bent?"

Soms is het moeilijk om gevoel weer te geven. Vaak worden gevoelens onduidelijk geuit, waardoor ze moeilijk te herkennen zijn. Bovendien worden gevoelens in het dagelijks leven niet dikwijls direct geuit. Als er emoties naar boven komen, wordt dat vaak als bedreigend ervaren. Voor veel mensen is de verleiding groot om niet op emoties in te gaan, maar liever over de inhoudelijke kant van een probleem te praten. Toch vormen gevoelens een belangrijk deel van het leven en als je er niet op in gaat, kan het lijken of je het belangrijkste wat iemand gezegd heeft niet hebt opgepikt.

Hieronder staan twee voorbeelden van het verschil tussen samenvatten van de inhoud en weergeven van het gevoel: "Toen ik vanmorgen opstond, begon het al: toen ik net van huis was, begon het te stortregenen en ik had mijn jas niet bij me"

samenvatten van de inhoud:

Je was dus net op weg en het ging plenzen

weergeven van gevoel:

En daar had je de pest over in?

"Ik weet echt niet voor welke vakantie ik zal boeken er zijn zoveel mogelijkheden."

samenvatten van de inhoud:

Je hebt dus een keuze probleem.

weergeven van gevoel:

Je zit vol twijfel?

En ten slotte:

- Een belangrijke spelregel bij het samenvatten is dat er geen nieuwe ideeën worden toegevoegd.
- Regelmatig samenvatten bevordert een natuurlijk verloop van het gesprek, met een begin, een midden en een eind; het afronden gaat dan bijna als vanzelf.

3.2 DE LUISTERTHERMOMETER

De essentie van luisteren

Luisteren is aandacht en tijd geven aan het verhaal van de ander en heeft daardoor meer te maken met 'geven' dan met 'ontvangen'.

Luisteren is datgene geven wat nodig is om het vertrouwen van de ander niet te beschamen: aandacht, respect en interesse.

Aandacht, want je spant je in om voorbij je eigen belevingswereld te denken en je te richten op de ander.

Respect, omdat je luistert met het besef dat in essentie ieder mens gelijk is.

Interesse, omdat je alles doet wat in je vermogen ligt om verbinding te maken met (wat) de ander (beweegt).

Als luisteraar ben je begaan met die ander; je overweegt wat hij zegt, het mag je raken. Je komt als je goed luistert tot waardering van (wat) de ander (zegt).

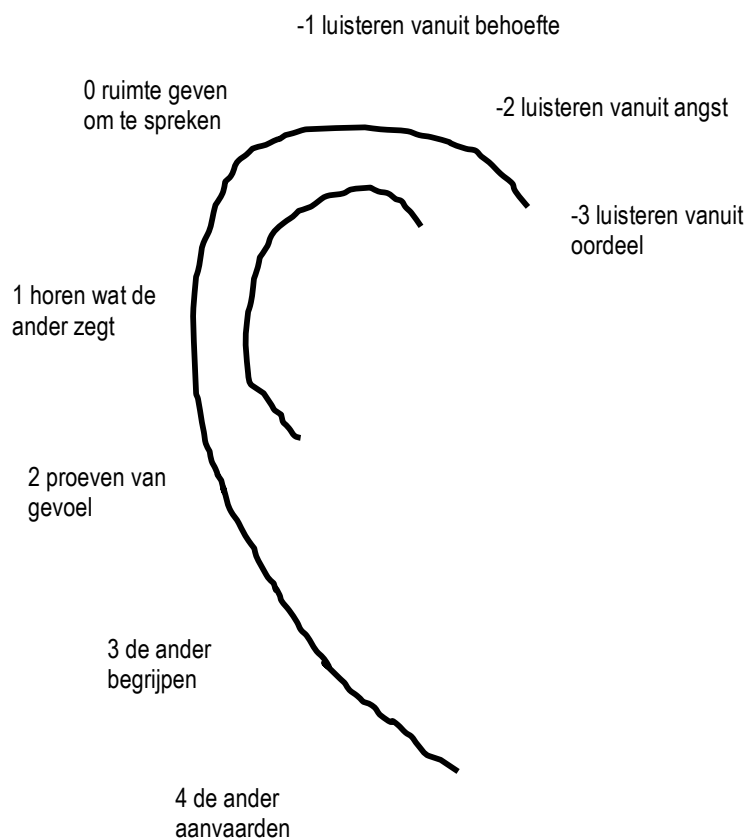
Luisteren is vooral: erkenning geven.

Dat echt luisteren geven is, voel je als je bedenkt wat het met je doet als iemand niet naar je luistert. Als de ander niet naar jou luistert, dan kiest hij of zij om niet te geven en krijg jij het gevoel dat jou iets afgenomen wordt. Let op: dit geldt niet alleen voor het luisteren naar een ander. Bij het wel of niet luisteren naar jezelf gebeurt dit ook. Heel veel mensen verliezen het contact met (delen van) zichzelf omdat ze niet meer horen wat er diep van binnen wel om erkenning roept. En zij nemen zichzelf iets af.

3.2.1 Niveaus van erkenning

	Niveau van erkenning	Wat geef je?	Hoe geef je dat?	Gevolg
0	Ruimte geven om te spreken	Spreekruimte	Uitnodigen te spreken, instemmende geluiden, niet onderbreken en af en toe een vraag stellen	De ander wordt uitgenodigd verder te praten, meer te zeggen
1	Horen wat de ander zegt	Ervaring gehoord te zijn	Inhoud nazeggen: herhalen en/of herformuleren wat de ander zegt	De boodschap van de ander wordt helder
2	Proeven van gevoel	Ervaring aangevoeld te zijn	Inhoud herformuleren en gevoel laten zien: herhalen en/of herformuleren wat de ander zegt en daarbij ook het gevoel van de ander terugleggen	De ander wordt bevestigd in wat hij voelt
3	Begrijpen waar het gevoel naar verwijst	Ervaring begrepen te zijn	Teruggeven wat je bij de ander hoort over die ander	De ander krijgt bevestiging in wat hij belangrijk vindt
4	Ander aanvaarden zoals hij is	Ervaring aanvaard te zijn	Teruggeven wat je bij de ander hoort over die ander, op een manier die de ander opbouwt	De ander wordt bevestigd in het uniek zijn als mens

3.2.2 De luisterthermometer



0 Ruimte geven om te spreken

Door: uitnodigend te zijn (instemmende geluiden, vragen stellen): de ander vertelt verder

1 Ruimte benutten om echt te horen waar die ander over spreekt

Door: herhalen in eigen woorden wat de ander zegt, vragen te stellen

2 Proeven met welk gevoel die ander iets zegt

Door: benoemen en reflecteren van gevoelens

3 Begrijpen wat er achter het gevoel ligt

Door: door te vragen, benieuwd te zijn, begrip te verwoorden, gevoelens te benoemen

4 De ander aanvaarden zoals hij is

Door: luisteren voorbij ieder oordeel, ruimte geven anders te mogen zijn, de ander volledig te ontmoeten en te erkennen

Hoe 'warmer' je luistert, hoe meer voelbare verbinding of werkelijk contact. In de praktijk is 'warm' luisteren zo simpel nog niet. Er zijn een aantal valkuilen en je kunt ook 'koud' luisteren:

-3 Luisteren vanuit oordeel

We luisteren zelden zonder oordeel, een eerste indruk geeft al een beeld, autobiografisch luisteren, op zoek zijn naar bevestiging van eigen oordelen/meningen

-2 Luisteren vanuit angst

Luisteren betekent controle loslaten, je weet niet hoe je moet reageren, je weet niet of je kunt helpen, bang voor emoties (van de ander of jezelf), voor kritiek

-1 Luisteren vanuit behoefte

Behoefte iets te doen, oplossen, lichtpuntjes laten zien, behoefte om niet te luisteren (bijv. naar klagen), behoefte aan erkenning, bedankjes, zelf gehoord willen worden, behoefte aan controle

Het is koud als je luistert vanuit oordeel, angst of eigen behoeften. Je kunt de temperatuur op laten lopen door echt op de ander gericht te zijn, benieuwd te zijn: wie is hij?

Hoe kun je van koud luisteren weer op een warme temperatuur uitkomen?

- Van oordeel, via behoeften herkennen, naar benieuwdheid
- Van angst naar precies doen waar je bang voor bent
- Van behoeften, via erkenning, naar behoeften inbrengen of even parkeren

3.2.3 Luisteren naar jezelf

Het warm luisteren naar een ander kan belemmerd worden door 'stemmen' die in jezelf aanwezig zijn. Wanneer je bijvoorbeeld met iemand in gesprek bent die zichzelf snijdt, kun je ondertussen gedachten hebben, zoals:

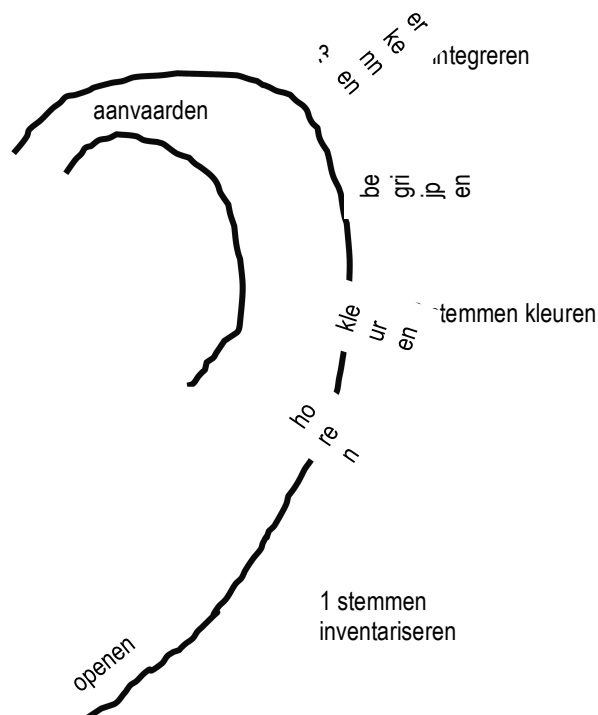
- hij moet ophouden met snijden!
- wat kan er straks voor ergs gebeuren als hij zichzelf snijdt?!
- wat is mijn verantwoordelijkheid als het straks de verkeerde kant op gaat?!
- ik moet hem nu helpen!

Die gedachten, dat noemen we 'stemmen'. De stem geeft uitdrukking aan wat je denkt, hoopt, voelt, wilt en wie je bent. Er is een veelheid aan stemmen te beluisteren bij jezelf en bij anderen. Luisteren bestaat uit het erkennen geven aan al deze stemmen. Dus niet alleen aan de stemmen die zich het meest duidelijk laten horen.

Als je leert om gastvrij te zijn voor iedere stem, dan krijgt die stem een plek. Soms is dat alleen in gedachte, maar het kan ook dat je in het gesprek ter sprake brengt wat er in je omgaat. Terugkomend op het bovengenoemde voorbeeld, kun je zeggen:

- ik schrik er een beetje van dat jij jezelf snijdt... *Of:*
- ik vraag me af of er iets ergs kan gebeuren, kun je je dat voorstellen? *Of:*
- ik merk dat ik de behoefte heb om je van het snijden te weerhouden... *Of:*
- ik heb er moeite mee om dit gesprek te voeren in de wetenschap dat jij jezelf snijdt... ik zou het fijn vinden als je ermee stopt.

Jouw stemmen doen er toe en vragen om erkenning. Geef jezelf die erkenning, zodat je beter luistert naar jezelf. Door contact te maken met je eigen stemmen, lukt het ook beter om warm te luisteren naar een ander. Hierdoor voer de de gesprekken ook vanuit authenticiteit, zonder jezelf anders voor te doen dan je bent.



- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Inventariseren van stemmen | Welke stemmen hoor jij tijdens een gesprek?
Geef ook de stem die je eigenlijk niet wilt horen (je schaduwkant) een stem. |
| 2. Stemmen kleuren | Welke emoties horen hierbij?
Welke waarden spelen een rol? |
| 3. Stemmen integreren | Woorden geven aan je stemmen, emoties en waarden. |

3.1.4 KOUD LUISTEREN: DE VALKUILEN

Hieronder staan een aantal voorbeelden van 'koud' luisteren. Het zijn valkuilen in een gesprek waarbij niet warm geluisterd wordt.

1. Bagatelliseren

Sommige hulpvragers kunnen van een klein probleem een groot drama maken. Een valkuil is om direct te gaan relativiseren. Daardoor sluit je niet aan bij de beleving van de ander. Hiermee ontken je het probleem van de ander. Iets kan voor jou een klein probleem lijken, maar kan voor je gesprekspartner een groot probleem zijn. Wees dus heel voorzichtig met relativiseren. Je kunt iemand wel de betrekkelijkheid van iets laten inzien, maar meestal pas in een latere fase van het gesprek. Doe dit vooral door open vragen te stellen, bijvoorbeeld: "Zoals je het mij vertelt klinkt het als een heel groot probleem, klopt dat? Wat gebeurt er als...? Wat zijn de gevolgen als...?"

2. Invullen

Wanneer iemand bijvoorbeeld te maken heeft met het overlijden van een familielid, is de kans groot dat hij verdrietig is. Maar dat is niet altijd zo. Mensen die blij of opgelucht zijn dat er iemand dood is, voelen vaak schaamte om erover te praten. Juist Sensor kan dan uitkomst bieden, omdat de drempel om contact op te nemen met een anonieme hulplijn laag is. Denk niet te snel dat je de situatie van de ander wel begrijpt. Wanneer je dit doet vul je vaak zelf de situatie van je gesprekspartner in. In het bovenstaande voorbeeld kun je bijvoorbeeld reageren met: "Dat lijkt me heel erg voor je dat je [familielid] hebt verloren. Hoe voel je je nu?" Wees niet bang om vragen te stellen. Als je toch moeite hebt om directe vragen te stellen of als je een sterk vermoeden hebt (je hoort iemand bijvoorbeeld snikken), kun je het ook anders doen: "[familielid] is overleden en daar ben je verdrietig over, klopt dat?" Je doet dan wel een aanname, maar je laat in ieder geval de mogelijkheid open dat je het verkeerd hebt. Laat ruimte voor je gesprekspartner om te reageren en het eventueel te corrigeren als je het verkeerd hebt.

3. Diagnosticeren

Tijdens het gesprek kan het gebeuren dat je symptomen herkent die horen bij een bepaald ziektebeeld. Een valkuil is dat je veel vragen gaat stellen om iemand te kunnen plaatsen (in een hokje). Dat kan een gevoel van controle geven: "Het is gewoon iemand die autisme heeft en die reageren altijd zus en zo..." Het nadeel is dat dit het luisteren belemmert en je niet meer gericht bent op datgene wat je gesprekspartner je wilt vertellen. Het plakken van een etiketje op je gesprekspartner heeft geen zin. Je bent niet als therapeut met de ander in gesprek. Probeer je meer te verplaatsen in de belevingswereld van de ander zodat je 'warmer' kunt luisteren.

4. Gesprekken voeren via het diagnose-receptmodel

In sommige gesprekken ontstaat de neiging om de situatie uitgebreid te onderzoeken. Het idee is: hoe beter de situatie in kaart wordt gebracht, hoe beter de oplossing wordt die uiteindelijk kan worden gegeven. Het gesprek krijgt dan het patroon van het diagnose-receptmodel. Sommige hulpvragers sturen aan op dit type gesprek: zij vertellen zoveel mogelijk over hun achtergrond of de context, met het idee dat je dan beter je mening of advies kunt geven. De valkuil is om hierin mee te gaan. Maar je kunt niet een objectief oordeel vellen over de situatie. Dat is ook niet de bedoeling! Ook als een hulpvrager je vraagt of 'hij goed bezig is', kun je hier weinig over zeggen. De reden is dat je maar één kant van het verhaal hoort/leest. Ook als je veel doorvraagt, blijft het beeld dat je hebt van de context altijd maar beperkt. Vermijd het patroon van een diagnose-receptmodel. Jij bent niet

'de dokter' in het gesprek. Leg de bal terug bij je gesprekspartner. Het gaat er niet om wat de vrijwilliger van de situatie vindt; maar vraag hoe je gesprekspartner het bekijkt. Het gaat er ook niet om wat de vrijwilliger zou willen in een situatie; maar vraag wat je gesprekspartner wil met zijn verhaal / probleem. Je gesprekspartner is expert van zijn probleem, hij is verantwoordelijk. Op zoek gaan naar een diagnose voor je gesprekspartner is wederom een voorbeeld van 'koud' luisteren.

5. Stiltes invullen

Sommige gesprekken moeten nog een beetje op gang komen. Er kunnen dan stiltes voorkomen in het gesprek. Stiltes zijn soms ongemakkelijk, maar het kan ook een moment zijn dat iemand even kan nadenken. Mensen die zich snel onprettig voelen bij een stilte, hebben vaak de neiging om (te) veel vragen te stellen en de stiltes in te vullen. Het gevaar is dat je gesprekspartner dan te weinig ruimte krijgt en alleen bezig is met vragen te beantwoorden i.p.v. zijn eigen verhaal te vertellen. Het gesprek krijgt meer de sfeer van een interview of zelfs een vragenvuur en niet van een echt gesprek.

6. Veroordelen

Wat gebeurt er met je als je gesprekspartner bijvoorbeeld trots vertelt, dat hij al 100 vrouwen in bed heeft gehad? Het zal regelmatig voorkomen dat een gesprekspartner een mening bij je oproept. Normen en waarden zijn ook van invloed op de manier waarop je in het gesprek staat. Dit kan het warm luisteren belemmeren. Je hoeft niet te proberen om je mening te onderdrukken of te ontkennen. Om goed te luisteren moet je ook naar je eigen stemmen kunnen luisteren. Probeer vooral te beseffen dat beide perspectieven naast elkaar mogen bestaan. Jij mag jouw ideeën hebben en je gesprekspartner mag een ander idee hebben. Op die manier voorkom je dat je een oordeel velt. Niet veroordelen betekent niet dat je geen wettelijk kader mag geven. Het is juist goed om bijvoorbeeld te zeggen: 'Slaan mag niet, dat is bij de wet verboden. Ben je je daarvan bewust?'

7. Overmatige betrokkenheid

Sommige verhalen kunnen herkenning of medelijden oproepen. Je hoort iets dat je precies zelf ook hebt meegemaakt. Je wilt de ander behoeden voor de fouten die jij toen hebt gemaakt of je wilt het advies geven waar je toen zoveel aan hebt gehad. De betrokkenheid die je dan voelt, kan te groot zijn, waardoor het een belemmering wordt voor het luisteren. De betrokkenheid die normaal juist goed is om warm te kunnen luisteren, werkt soms averechts. Je kunt eigenlijk niet meer goed luisteren, omdat 'je eigen stemmen' te veel aanwezig zijn. Houd enige afstand van je gesprekspartner om de regie te kunnen blijven houden.