

## Beter luisteren en gehoord worden

3 individuele gesprekken  
van 2 uur voor  
1.050,- euro excl. btw

teamcoaching  
in overleg

meer informatie:  
06 55 383 568 of  
[info@dignitas-mediation.nl](mailto:info@dignitas-mediation.nl)

Stuur dit bericht door als u denkt  
dat het voor anderen interessant  
kan zijn.

- aanmelden
- afmelden
- doorsturen

## CONTACT

Dignitas Mediation Coaching &  
Conflict Management

### Bezoekadres

Kenaupark 15  
2011 MR Haarlem

### Postadres

Monte Viso 7  
1060 PE Amsterdam

KvK 34 300 049

06 55 383 568

[info@dignitas-mediation.nl](mailto:info@dignitas-mediation.nl)

Bezoek de vernieuwde en  
uitgebreide website!

[www.dignitas-mediation.nl](http://www.dignitas-mediation.nl)

### Bronnen:

- De kunst van het luisteren,  
Michael P. Nicols
- Beter verkopen door actief  
luisteren, Mark van Riet
- Blijde bedrijven,  
Ellen de Bruin, NRC 2009
- Zie ik wel wat jij ziet?,  
Reinoud de Jongh,  
Psychologie Magazine 2009
- De wereld achter de woorden,  
Maureen Brokken,  
Happinez 2009
- Reportage Racisme,  
ITV/Granada 2009

## Niet gehoord worden...

Goed luisteren is een uitdaging! We kunnen dat niet zomaar vanzelf, terwijl we wel heel graag gehoord willen worden. Gehoord worden is namelijk de erkenning van ons bestaan, onze waarde als mens en is zó belangrijk voor ons dat geen respons krijgen en ons niet begrepen voelen één van de pijnlijkste aspecten van de menselijke ervaring is. We willen dus gehoord worden, maar dan lukt alleen als er iemand anders is die ook echt naar ons luistert.

Helaas luisteren we meestal niet goed. Afgeleid of druk als we zijn, luisteren we maar half, denken te weten wat de ander wil zeggen en vullen we zelf het verhaal verder in, hardop of in gedachten. Daarbij vergeten wij dat we dan vooral uitgaan van onze *verwachting* van wat de ander wil zeggen, van onze *ervaring* met onze gesprekspartner en wat wij *wensen* te horen.

Bovendien wordt elke boodschap door ons gefilterd door ons hoogst persoonlijk filter, opgebouwd uit ervaring, emoties, cultuur, opleiding, omgeving, gemoedstoestand, bedoelingen, waarden etc. Ook de betekenis van de gebruikte woorden heeft invloed op onze begripsvorming en luistervaardigheid omdat woorden onbewust geassocieerd worden met emotionele en normatieve waarden. We zijn het ons vaak niet bewust dat we allemaal 'gekleurd' luisteren omdat we nooit zonder filters zijn en wij onze filters als een vanzelfsprekendheid ervaren.

Als we er, ondanks alle hindernissen, toch in slagen oprecht geïnteresseerd naar de ander te luisteren, constateren we vaak teleurgesteld dat die ander niet echt belangstelling voor ons verhaal lijkt te hebben. Waar ligt dat dan aan?

Er zijn vele verklaringen waarom wij niet gehoord worden.

Een heel belangrijke reden voor gebrek aan belangstelling is het gevoel van de ander niet echt gehoord te worden en daarmee erkend te zijn. Pas als wij eerst naar de ander luisteren, ontstaat **ontvankelijkheid** voor onze boodschap. En als we dan een luisterend oor hebben, gaat het niet zozeer om **wat** we zeggen als wel **hoe** we het zeggen dat bepaalt of we echt gehoord worden. Wij hebben vaak niet in de gaten wat het effect van onze toon op de ander is omdat onze aandacht gericht is op ons gevoel tijdens ons verhaal en niet op hoe wij klinken.

Maar juist de toon en ook de woordkeus kunnen door **emotionaliteit** zo beladen zijn dat het mensen doof maakt voor de inhoud. Grote emotionaliteit veroorzaakt door verdriet, woede, ervaren onrecht, onmacht maar ook grote uitbundigheid, geeft ons een ongemakkelijk gevoel waardoor wij de neiging hebben ons af te sluiten voor het verhaal en de boodschap. Als wij erin slagen onze emotionaliteit tijdens het vertellen te beperken, hoe moeilijk ook, hebben we een veel grotere kans echt gehoord te worden. De aandacht kan dan naar de inhoud gaan en wordt niet afgeleid door de vorm.

Wanneer onze inspanningen om gehoord te worden niet het gewenste effect hebben en de luisteraar zich meer en meer terugtrekt, hebben wij de neiging steeds **dwingender** te worden in onze poging die ander te bereiken. Maar juist die **dwang** werkt averechts omdat die ander zich steeds ongemakkelijker voelt onder de oplopende emotionele druk, zich verder afschermt en terugtrekt. Misschien ook roept de houding, woordkeus, het onderwerp of zelfs de boodschapper een zodanig emotionele reactie op, dat open luisteren onmogelijk wordt.

De boodschap kan immers heel moeilijk los gezien worden van de persoon. Is de **geloofwaardigheid** van de boodschapper in de ogen van de luisteraar laag, dan zal er minder aandacht aan de boodschap gegeven worden. Helemaal als de boodschapper angst oproept, ontbreekt de ruimte om open te staan.

Ook als de luisteraar verwacht bekritiseerd te worden, zal de eerste reactie vooral een defensieve zijn waardoor het luisterend vermogen verdwijnt, ongeacht de waarde van de boodschap.

Tenslotte kan het door ons aandragen van oplossingen en putten uit eigen ervaring ergeris oproepen en daarmee de belangstelling van de ander voor ons eigen verhaal vernietigen. Zelfs aardig bedoeld, is het **oplossingsgericht** reageren vaak eerder bestemd voor het herstel van de gemoedrust van de spreker dan van de luisteraar. Zeker het aanhoren van angsten en onzekerheden heeft zo een verontrustend effect op ons dat wij geneigd zijn onze eigen onrust te bezweren door snel iets te zeggen of een oplossing voor te stellen. Wij vinden het immers heel moeilijk om geen antwoord te weten, om alleen maar te luisteren, want waarom wordt het ons dan verteld als er geen antwoord of oplossing verwacht wordt? Het antwoord daarop luidt: *om gehoord te worden, om bepaalde ervaringen en emoties te delen, om te ervaren dat er iemand echt geïnteresseerd in ons is.*

We bereiken het meest als we anderen duidelijk vertellen wat we van hen verwachten op het specifieke moment, zoals meedenken of goedkeuring of commentaar of advies of alleen maar luisteren. **Maak duidelijk wat je wenst** en geef de ander de gelegenheid zich aan die wens aan te passen. Iemand die gestoord wordt in zijn activiteit of van wie de concentratie wordt onderbroken, heeft even tijd nodig om zich op jouw verhaal te concentreren. Geef hem die tijd.

En wil jij zelf een goede luisteraar zijn? Vraag wat die ander van jou verwacht en probeer daar dan aan te voldoen. Het is misschien even wennen, maar het resultaat zal boven verwachting zijn.

Met vriendelijke groet,



p.s. Erkennen wat de ander zegt, is laten blijken dat hij gehoord is, los van het eigen oordeel over het gezegde.

Wilt u reageren? Graag!  
Stuur uw reactie of vragen naar [info@dignitas-mediation.nl](mailto:info@dignitas-mediation.nl)  
Uw reactie wordt uiteraard strikt vertrouwelijk behandeld.