

Een boek
dat je
de oren
opent

BOEK
LUISTER

Froukje
Weidema

Boom

LUISTER BOEK

Een boek
dat je
de oren
opent

Froukje
Weidema

Boom

INHOUD

Introductie — 9

Waarin je leest

... wat dit boek beoogt

... waar dit boek op is gebaseerd

... hoe je dit boek gebruikt

1 Ssssst ... ik luister — 13

Waarin je leest

... dat lastige vraagstukken één grote uitnodiging tot luisteren zijn

... dat vragen stellen en luisteren onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn

... dat discipline in luisteren een vorm van gesublimeerde aandacht is

2 Focus — 29

Waarin je leest

... dat focus niet saai, maar opwindend, mobiliserend en vitaliserend is

... dat focus, discipline en veiligheid bij elkaar horen

... dat verveling een fantastisch behulpzame richtingwijzer is

3 Wat hoor je eigenlijk als je luistert? — 45

Waarin je leest

... dat we ons vermogen om te luisteren schromelijk overschatten

... dat luisteren een combinatie is van nieuwsgierigheid, focus en discipline

... dat woordelijk herhalen wat iemand zegt zo ongeveer het moeilijkste is wat er is

4 Stop! Woordjes! — 63

Waarin je leest

... dat stopwoordjes niet leeg zijn, maar vol van betekenis

... dat stopwoordjes bijdragen aan de boodschap van iemand of de indruk daarvan

... dat je met stopwoordjes kunt spelen door ze weg te laten of juist toe te voegen

5 Geluid opvangen is niet hetzelfde als luisteren — 83

Waarin je leest

... dat luisteren iets anders is dan geluid opvangen

... dat vragen stellen de enige manier is om te begrijpen wat iemand beweert

... dat het Grote Eigen Gelijk het vermogen om te luisteren vertroebelt en zelfs stopzet

6 Ai, een setje Heilige Communicatie-huisjes — 109

Waarin je leest

... dat communicatieregels het vrijmoedig spreken flink in de weg kunnen zitten

... dat een oerwoud aan woorden een ondoordringbare luisterjungle wordt

... dat empathie nogal eens 'verdwijnen in de ander' i.p.v. nabijheid betekent

7 Waar zijn we ook alweer mee bezig? — 129

Waarin je leest

... waarom Socrates tevoorschijn komt zodra het over luisteren gaat

... waarom 'de dialoog aangaan' meestal weinig met dialoog te maken heeft

... waarom de dialoog een poort is naar vrijheid in het denken en gezamenlijk leren

8 Bijsluiter — 147

Waarin je leest

... dat luisteren gediensig is aan de ander 'heel' laten, in plaats van 'te pakken op zijn woorden'

... dat mild en gelijkmoedig en waarderend luisteren iets anders is dan de ander gelijk geven

... hoe je met behoud van de relatie vragen kunt stellen die het luisteren bevorderen

9 Nog 'n extraatje voor therapeuten, coaches, begeleiders enzo — 161

Waarin je leest

... dat hard werken ertoe leidt dat je veel mist

... dat het doseren van empathie buitengewoon behulpzaam is

... dat een machtsgevoelige verhouding een extra beroep doet op het opschorten van het eigen gelijk

Slotwoord — 179

Literatuur — 183

INTRODUCTIE

Discipline

Veel mensen hebben een hekel aan het woord 'discipline'. Er komen allerlei associaties bij van volharding en uitputting en dat soort ellende. Misschien, terwijl je het kopje boven dit stukje leest, word je zelfs alvast een beetje moe. Oh nee, daar ga ik niet aan beginnen!, is allicht je eerste gedachte. Ai! En dat op pagina 1 van dit boek ... Wacht! Lees nog even verder.

Want: de meeste mensen weten tegelijk ook dat discipline uiteindelijk veel oplevert. Discipline in meditatie brengt rust. Discipline in sportbeoefening brengt een sterk lichaam. Discipline in koudwaterbaden brengt onverschrokkenheid (ofzo). Dat soort dingen. Dat hele woord 'discipline' stoot af én trekt aan. Het volharden in discipline is stomvervelend. Het resultaat van die discipline is niet zelden fantastisch en verbluffend.

In dit boek leer ik je, ondanks die tweeledigheid (de volharding die het vraagt enerzijds en de belofte van het resultaat anderzijds), om je luistervermogen te disciplineren. Mijn inzet is om dat te doen op een wat terloopse manier. Door je oor als nieuw te luisteren te leggen in alledaagse gesprekjes. Bijvoorbeeld in de supermarkt. Tijdens het boodschappen doen zie je twee mensen met elkaar praten. Hoewel je op weg was naar de appelsap, neem je even een kleine afslag via de kattenbrokjes. Je loopt quasi-nonchalant langs de twee sprekers en hoort wat ze zeggen (doe dit met beleid alsjeblieft). Aha! Een goed moment voor een razendsnelle analyse op basis van wat je hebt geleerd met behulp van dit boek! Of: je kijkt naar een talkshow op de televisie en kijkt wat de mensen tegen elkaar zeggen, en of er al dan niet sprake is van een gesprek. Wow, fluks pas je even toe wat je in dit boek hebt geleerd: voilà! Alweer een lesje binnengeharkt! Of: je bent aanwezig tijdens een lezing waarbij toehoorders vragen kunnen stellen aan de spreker. Feilloos check jij of de gestelde vraag (was het wel een vraag trouwens?

Of slechts een suggestie?) beantwoord wordt. Hoppa! Alweer je luistervermogen gescherpt!

Dat bedoel ik dus: *terloops* leren. En daarbij: als je dit boek ter hand hebt genomen, ga ik ervan uit dat je in de regel met iemand in gesprek gaat omdat je dat *wilt*. Omdat je geïnteresseerd bent in wat die ander je te vertellen heeft. Of te leren heeft. Vanuit je professe of privé. Daarom is het de moeite om zorgvuldig naar die ander te luisteren. Niet ongeveer of zijdelings of *terloops*, nee: voluit. *Wat* zegt iemand? En, niet in mindere mate: *hoe* zegt iemand dat? En met dat 'hoe', ik zeg het er maar vast bij, bedoel ik: welke woorden kiest iemand precies?

In dit boek leer je dat, wanneer je bereid bent om iemand voluit te beluisteren, dat de intimiteit van het gesprek verhoogt en dat de ander zich ogenblikkelijk helemaal gezien en – natuurlijk – gehoord weet. En het mooie is: dat klopt.

De lessen om in praktijk te brengen wat ik je wil aanreiken, liggen voor het oprapen. We kunnen immers niet *niet* communiceren, zei Watzlawick lang geleden al. Het is een van de vijf grondslagen die hij vijftig jaar geleden formuleerde, ze gaan dus al een flink poosje mee. Communiceren gaat overal, voortdurend, tussen iedereen de hele dag door, dus jeminee ... wat een gelegenheid om in praktijk te brengen wat je met dit *Luisterboek* aan kennis en vaardigheden hebt opgedaan! Al doende scherp je je vermogen om te luisteren en gaandeweg leer je jezelf trouwens onvermijdelijk ook beter kennen, want je eigen ideeën over datgene wat gezegd wordt sippelen onophoudelijk overal tussendoor. Tjonge, wat een potentievol boek heb je in handen! Dat wordt wel wat, zeker weten.

Hoe dit boek te gebruiken

In ieder hoofdstuk van dit boek wordt een aspect van het luisteren belicht, zoals discipline in herhalen, in focussen, in trouw zijn aan de woorden en de wijsheid van de ander. Bij aanvang van ieder hoofdstuk staat genoteerd wat ik je beoog mee te geven, naast wat je er verder zelf

uit oogst natuurlijk. Voorbeelden uit het alledaagse luister-leven illustreren de centrale punten van het hoofdstuk, zodat het je gemakkelijk af zal gaan om een beeld te vormen van wat er wordt bedoeld. Zo leer je gaandeweg je eigen luisteren aanscherpen.

Aan het eind van ieder hoofdstuk vind je een oefening. Deze oefening scherpt het luistervermogen op de punten die centraal stonden in het voorgaande hoofdstuk. Je kunt ervoor kiezen om hoofdstukken te selecteren of het boek in een zelfgekozen prioritering te lezen.

Tegelijk is die opsplitsing in aspecten natuurlijk ook wat kunstmatig. Want luisteren is ook een optelsom van horen, houding, techniek. In de vele trainingen die ik geef, worstelen deelnemers nogal eens met het kunstmatige gevoel dat oefeningen oproepen. Ze verliezen prompt hun natuurlijke manier van doen, worden een beetje stijfjes, spontaniteit verdampft, elke stap wordt diep doordacht ... boe.

Zie het als een noodzakelijk onderdeel van je luisterreis – zoals het klassieke leermodel van Maslow uittekent (ik heb het in hoofdstuk 1 nog even voor je op een rijtje gezet). Ervaar je kunstmatigheid in je oefeningen? Weet dan dat je lerende bent en dat je precies op schema ligt! Herhalen wat je altijd al deed leert je immers niets nieuws. Je moet uit je gebaande paden treden om tot nieuwe ideeën, inzichten of handelingsopties te komen. En dat gaat misschien niet helemaal vanzelf. Wees gerust: je bent perfect op weg – misschien wel, hoppeta!, naar onbewuste bekwaamheid! Het heeft alleen nog wat ontdekkings- en in-slijttijd en vooral oefening nodig. Wees geduldig dus, en geniet van je progressie en ontdekkingen.

Daarbij is het goed te vermelden dat ik er ten gunste van de leesbaarheid voor gekozen heb om in de tekst te spreken over hij/zijn. Dat kan vanzelfsprekend en uitdrukkelijk ook gelezen worden als zij/haar, hen/hun.

Bot en boud

Er zullen vermoedelijk wat momenten zijn waarop je bij het lezen van dit boek je wenkbrauwen zult fronsen. Bot, boud en ongenueanceerd,

die indruk zou zomaar kunnen ontstaan. Het ingewikkelde met een boek over luisteren is dat iedereen het enerzijds doet (en als je dit boek als professional leest, dan weet ik zeker dat je talloze cursussen en trainingen en lessen en misschien zelfs masterclasses hebt gevolgd in het fenomeen), en dat er tegelijk over het algemeen zo slecht geluisterd wordt. In dit boek staan andere dingen dan je tot dusver over luisteren hebt geleerd, schat ik in. Dat wringt, schuurt, duwt en trekt. Bedenk dan dat wanneer je in dit boek enkel zou lezen wat je al weet en kunt, het boek je weinig zal opleveren. Zoek daarom naar de verschillen tussen wat je hier leest en datgene wat je eerder hebt geleerd. Blijf weg van de discussie wie er gelijk heeft. Dat is – zo zul je al snel lezen in dit boek – niet zo interessant. Want: juist de verschillen in opvattingen zijn geweldig, omdat ze je iets *nieuws* of iets *anders* laten zien dan je al wist. En pas wanneer je iets nieuws leest dan je al wist, pas dan valt er iets te halen en te leren. En dat is wat ik beoog.

Podcasts

Wat is een *luisterboek* zonder dat er iets te luisteren valt? Precies! Dus bij dit boek hoort ook een serie podcasts. De lessen die ik heb geleerd over het ontwikkelen van mijn luistervermogen komen zeker niet uit het niets. Er zijn mensen op mijn weg geweest die blijvende indruk hebben gemaakt en een blauwdruk hebben gevormd in mijn werkend leven – soms zelfs bepalend daarin zijn gebleken. Ik ben ze enorm dankbaar. Om jou als lezer verdieping te bieden van datgene wat je in de hoofdstukken hebt gelezen – en uit eerbied voor die bronnen van kennis, kunde en vaardigheid – heb ik deze mensen voor zover mogelijk opgezocht om een podcast met ze op te nemen. Ik heb ze gevraagd het hoofdstuk te lezen waarin hun sporen zichtbaar zijn. En om daar vervolgens op te reageren. Zo ontstaat er verdieping in je vermogen tot luisteren. En blijft het niet bij een vaardigheidstraining alleen. Deze podcasts kun je vanaf medio 2024 beluisteren via mijn website www.schoolvoordialoog.nl en via Spotify.

Ik wens je geweldig veel plezier en een luisterrijke oogst!

SSSSST ...

1

IK LUISTER

Na dit hoofdstuk weet je ...

... dat lastige vraagstukken één grote uitnodiging tot luisteren zijn

... dat vragen stellen en luisteren onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn

... dat discipline in luisteren een vorm van gesublimeerde aandacht is



Lekker twifelen ... of toch niet?

Het was een druilerige dinsdag in februari en ik had mijn eerste les ethiek. Ik had allerlei beelden bij wat ethiek was, ja hoor (want ik was nogal snel in het oplepelen van vooronderstellingen en aannames, en ik was er ook van overtuigd dat die deugden, klopten, waar waren). Ja, bij het woord 'ethiek' dacht ik aan ingewikkelde teksten, boekenwijsheid, vaagheden en lange, lange gesprekken over moeilijke woorden.

Bingo: we spraken over de grenzen van de vrijheid van meningsuiting. Welja. Lekker *basic*. Maar tot mijn verrassing (althans, vanuit mijn vooronderstellingen bezien) deden we dat niet aan de hand van het vormen van een mening over de vraag 'wat betekent vrijheid van meningsuiting voor jou?' of een dergelijke vage vraag. Nee, we namen een concreet voorbeeld van een van mijn medestudenten waarin de grens van de vrijheid van meningsuiting volgens hem werd geraakt. Dat vormde het vertrekpunt van een zoekgesprek rondom de vraag: wat zijn de grenzen van de vrijheid van meningsuiting? Een vraag waar niet direct een eenduidig antwoord op te geven is, nee, een vraag die uitnodigt tot gezamenlijk onderzoek doen.

En iedere keer in dit gesprek als ik meende te weten wat mijn antwoord was op deze vraag, werd mijn denken weer opnieuw in beweging gebracht door de vragen van de anderen. Ik begon te twifelen aan dat waarvan ik eerder dacht dat dat wáár was. Steeds als ik mijn antwoord leek vast te hebben, schoot het weer los, kwam er een nieuwe dimensie of een nieuw perspectief tevoorschijn.

Aan het eind van de les liep ik het lokaal uit, danig in de war. De twijfel had fors toegeslagen. Verwonderd over wat ik voelde, vroeg ik me af, terwijl ik de twijfel in mij rond voelde zingen: 'Vind ik dit nu een onprettige of een prettige staat van zijn?'

Daar op die druilerige dinsdag werd mijn liefde voor de ethiek wakker gemaakt en direct stevig verankerd. Hoewel ik toen de woorden nog niet kon vinden om uit te leggen hoe het kwam wat ik voelde of dacht, was ik verrukt over het feit dat ik zoveel beweging in mijn denken had ervaren. Dat ik heen en weer geslingerd kon worden in wat ik dácht dat waar was, waardoor ik steeds tot verdiepende inzichten kwam die mijn

denken nuanceerden. Ik kan het gevoel dat ik toen had, ook nu nog in me oproepen. Het was een opwindend, verwachtingsvol gevoel (zoals ik vroeger had, op de ochtend van mijn verjaardag waarop het oneindig lang duurde voordat pappa en mamma en mijn zusjes en mijn broertje ein-de-lijk zingend mijn kamer binnenkwamen ...). Alsof ik was geland in een wereld waarvan ik popelde om hem te gaan verkennen.

Startpunt

Het markeerde het startpunt van mijn zoektocht in de ethiek en in het bijzonder: van de dialoog. En daarmee in de wereld van het luisteren. Dat heeft dus van alles met elkaar te maken en dat leg ik je in dit hoofdstuk uit. Voordat je denkt dat je het verkeerde boek in handen hebt: nee, dit is geen ethiekboek, maar een luisterboek. Ethiek en luisteren hebben veel met elkaar te maken. De focus in dit boek ligt op het luisteren, dus ja: je zit goed.

Onderzoeken, niet-weten, twijfelen, toewerken naar een antwoord op een vraag die niet zonder meer te beantwoorden is, daartoe zijn ten minste twee cruciale ingrediënten nodig: vragen stellen en luisteren. Terwijl ik me meer en meer ging verdiepen in de wereld van de ethiek en daarmee ook leerde hoe ik als gespreksleider zo'n gesprek over een moreel vraagstuk moest faciliteren, zag ik steeds scherper hoe fundamenteel de vaardigheid van vragen stellen en luisteren bleek voor zo'n – vaak lastig – gesprek. En iedere keer wanneer zo'n gesprek werd geëvalueerd, hoorde ik steevast van de deelnemers terug dat ze deze gesprekken een verademing vonden: zo *ánders* dan de gesprekken die ze gewend waren.

Het maakte me nieuwsgierig: wat was hier nu toch de werkzame stof die ervoor zorgde dat we het in een prettige sfeer over hele complexe vraagstukken konden hebben? Hoe kwam het dat zo'n groep grote – zelfs fundamentele – verschillen van inzicht kon hebben, zonder dat er gedoe ontstond, zonder dat (werk)relaties beschadigd werden? Wat

zorgde ervoor dat zulke heikele thema's met zoveel diepgang, grondigheid en onderlinge welwillendheid besproken konden worden?

Vrolijke discipline

In 1996 kwam er een klein boekje uit van de hand van David Bohm, met de aangenaam heldere titel *On Dialogue*. Vanuit zijn achtergrond als gerenommeerd natuurkundige en filosoof (oef ... beide vakgebieden zag ik als compleet intimiderend!) constateerde hij dat het 'meer dan ooit' nodig was om met elkaar in gesprek te gaan, om eigen vooronderstellingen op losse schroeven te zetten en samen te leren van onderlinge overeenkomsten en verschillen. Het boekje gaf me een glimp van de werkzame stof waar ik zo naar op zoek was. Hoewel er allerlei verschillende ideeën rondgaan over wat een dialoog is (waaraan dan vervolgens weer allerlei methodieken gekoppeld worden, die vervolgens gepresenteerd worden als dé ultieme methode), greep dit kleine boekje me volledig. De noodzaak en urgentie die Bohm constateerde om elkaar tegemoet te treden *juist* als we het niet met elkaar eens zijn, de schoonheid die hij zag wanneer we te midden van die onderlinge verschillen tot een onderzoek konden komen, bemoedigden me geweldig.

Dankzij dit boekje kwam ik op het spoor van de werkzame stof in de dialoog. Dan doel ik overigens niet op de modieuze, vlotte, hippe dialoog die tegenwoordig zo snel in de mond genomen wordt en waarin iedereen vrijblijvend mag roepen wat-ie vindt. Of de romantische variant daarvan, waarin vooral gekeken wordt naar wat er gevoeld wordt rondom een bepaald thema (dat alles heeft bijzonder weinig te maken met de dialoog, dat lees je in hoofdstuk 7). Nee, ik was gefascineerd door de gespreksvorm waarin luisteren en vragen stellen de essenties zijn. Waarin gespreksdiscipline en luisterdiscipline centraal staan. En waarin voortdurend een beroep gedaan wordt op de bereidheid om twijfel toe te laten tot het eigen denken. Zodat zich nieuwe invalshoeken openen, waarmee nieuwe, verrassende sporen in het denken beschikbaar komen. Precies zoals ik had ervaren tijdens die eerste keer dat ik met

mijn groep medestudenten in gesprek ging over de vraag waar de grens van de vrijheid van meningsuiting lag.

In plaats van vrijblijvend of ingewikkeld of zwaar, veranderde dankzij dit boek van Bohm mijn opvatting over de dialoog. Al lezende, en terwijl ik tegelijk alles toepaste natuurlijk, ontstond een nieuw beeld van wat de dialoog omvat: een gesprek vol opgewekte, vrolijke discipline, waarin de motor wordt gevormd door belangstelling naar elkaar. Daarmee zijn de kernelementen de bereidheid om te luisteren naar de ander en vragen te stellen. Wanneer ik het in dit boek heb over *de dialoog*, dan is dit dus de gespreksvorm waarop ik doel: luisterend, vragen stellend aanwezig zijn vanuit interesse, nieuwsgierigheid en waardering voor wat de ander te berde brengt.

Maden en wormen

Hoewel dit een *luisterboek* is, begin ik dit hoofdstuk niet voor niets over de ethiek. Zodra we tegen een ethisch vraagstuk aanlopen, puzzelen we op een vraag waarvan het antwoord niet zonder meer te geven is. Daarmee verschilt een moreel vraagstuk wezenlijk van een praktisch vraagstuk (wat moeten we kunnen in deze situatie?) of een kennisvraagstuk (wat moeten we weten in deze situatie?). Zo'n morele vraag dwingt ons om onderzoek te doen met elkaar. Het brengt ons immers niet zoveel verder wanneer we hard roepen wat we vinden. Zodra dat gebeurt in een gesprek, krijg ik stevast het beeld van een quilt: allemaal niet per se samenhangende lapjes die lustig aan elkaar gestikt zijn. Schitterend en een te prijzen ambacht! Maar als het om de vergelijking met een gesprek gaat, dan proef ik vooral de enorme inspanning die het kost om alles bij elkaar te krijgen en te houden. Als dat al lukt.

In de ethiek houden we ons dus per definitie bezig met vraagstukken die niet zonder meer tot een eenduidig antwoord leiden. En die daarom uitnodigen tot gezamenlijk onderzoek en gezamenlijk leren. *Onderzoeken* betekent dat je het antwoord nog niet weet. Want als je het antwoord wel weet, nou ja – dan hoef je niet te onderzoeken natuurlijk. Zo'n onderzoeksgesprek over een ethisch vraagstuk noemen we een

‘moreel beraad’. Moreel beraden hebben een vaste gespreksstructuur (liever: onderzoeksstructuur) en worden door een specifiek getrainde gespreksleider gefaciliteerd. Er bestaan vele varianten van, maar het gezamenlijk onderzoek hebben ze allemaal gemeen.

Je begrijpt, met mijn voorliefde voor de dialoog stel ik in mijn moreel beraden altijd de dialoog centraal: een vrolijk, gedisciplineerd onderzoeksgesprek over een vraagstuk waarvan het antwoord niet direct duidelijk is.

Een gespreksleider van zo’n moreel beraad vraagt van zijn deelnemers dat ze bereid zijn hun antwoorden steeds als *voorlopig* te zien. Om bereid te zijn *twijfel toe te laten* tot hun opvattingen en hun denken. Waardoor ze voortdurend open blijven staan voor nieuwe inzichten en opvattingen. Niet omdat ze van opvatting zouden moeten veranderen, welnee, dat is het doel helemaal niet. Maar om ze in een houding te brengen waarin ze hun opvatting steekhoudend kunnen onderbouwen. Of nuanceren. Of veranderen. Want dat *mág* natuurlijk wel.

Bij ethische vraagstukken spelen waarden en normen (of maden en wormen, wat je lekker vindt) altijd een rol: wat staat er in essentie onder druk in dit vraagstuk? Dat wat van het hoogste belang wordt geacht, dat waarvan jij in één woord kunt zeggen: ‘Dit gaat me hier aan het hart!’ – dat is de waarde die in het geding is. En *hoe* je die waarde in je handelen terugziet, dat is de norm die daarbij hoort.

Eerlijk?

Over waarden zijn we het doorgaans wel eens. Als ik aan een zaal met tachtig mensen vraag: ‘Wie van jullie is er tegen respect?’ of: ‘Wie van jullie vindt eerlijkheid complete onzin?’, dan is de kans groot dat er maar weinig vingers de lucht in zullen gaan. Sterker: ik verwacht dat er niet één vinger de lucht in gaat (nou ja, het zijn ook geen fraaie vragen, dat geef ik toe). Maar als ik vraag wat er behoort te gebeuren om te spreken van bijvoorbeeld ‘eerlijkheid’, dan komen er ineens allerlei verschillende opvattingen (normen) naar voren. Stefan zegt bijvoorbeeld: ‘Als ik eerlijk ben, bedoel ik dat ik alles moet zeggen wat ik weet.’ Bram zou

kunnen zeggen: ‘Om te voorkomen dat ik iemand kwets of verdriet doe, kan het zijn dat ik sommige dingen verzwijg, maar dan noem ik mezelf nog steeds eerlijk.’ En Karin zegt misschien: ‘Ik ben zeker altijd eerlijk, ook als ik soms kleine leugentjes om bestwil gebruik.’ Dat is interessant: ze noemen zichzelf alle drie eerlijk (dat is de waarde dus), maar hoe ze die eerlijkheid in hun handelen tonen (dat is de norm die erbij hoort), verschilt nogal sterk. In een dialoog gaan we niet op zoek naar wie er gelijk heeft, maar leren we van de onderlinge verschillen. En om dat te doen, beoefenen we in zo’n gesprek de vaardigheden die behoren tot het domein van de dialoog. Luisteren is daarin essentieel.

Hoe meer, hoe liever

Wat jammer, bedacht ik me op enig moment, dat die vaardigheden alleen in dat moreel beraad zo expliciet, zo nadrukkelijk naar voren komen. Alsof er een afgepaste tijd en plaats bestaan voor die vaardigheden: alleen dáár en dán. Terwijl ik tegelijkertijd voortdurend om de oren geslagen word met meningenmachines op social media en in de honderden talkshows die er voorbijtrekken. Hoe groter mijn liefde voor de dialoog werd, hoe jammerder ik het vond dat de dialoog niet als vanzelfsprekend werd gezien en overal zo schitterend werd vormgegeven.

Want: wat zo prettig was (en is!) aan de moreel beraden die ik faciliteer, is dat de sfeer altijd welwillend is. Ook wanneer er misschien onwelgevallige dingen worden gezegd. In het moreel beraad is het vrijmoedig spreken – de Parrhḗsía – van grote betekenis. Zonder zoet te worden, blijven mensen vriendelijk en onderzoeksbereid naar elkaar. En zo niet, dan fluit de gespreksleider ze kordaat terug in die onderzoekshouding. Kalm luisteren naar de ander, het eigen gelijk nuanceren, bevragen van de ander op basis van wat hij heeft gezegd, dat is comfortabel, prettig, potentievol. En een prettig gesprek, daar is een hoop voor te zeggen. Zéker als relaties onder druk staan en het er extra op aankomt dat we überhaupt met elkaar in gesprek blijven!

Functionele romantiek

Wat een gemiste kans dus om zoveel potentie enkel te benutten tijdens zo'n exclusief gesprek. Dat zou, zo dacht ik voort, op meer plekken, meer momenten, met een hogere frequentie en vanzelfsprekendheid, aan de orde moeten zijn. En zo werd mijn gerichtheid op die twee essenties van de dialoog opnieuw gesterkt: luisteren en vragen stellen. Waarbij beide het verbindend element vormen tussen gesprekspartners. Want als ik goed en grondig luister, wellen er als vanzelf vragen in me op. En als er vragen ontstaan, ben ik nieuwsgierig naar het antwoord. En als ik nieuwsgierig ben naar het antwoord, dan ben ik bereid tot luisteren. Een vliegwielt dat de connectie tussen gesprekspartners op gang brengt, versterkt en verankert. Romantiek, nee: dat is me niet vreemd, waarvan akte. Een functionele romantiek, want we kunnen wel wat welwillendheid tot onderlinge verbinding gebruiken, geloof ik. Laten we daarmee starten via het aanscherpen van ons vermogen tot luisteren. Zoals Bohm al die jaren hiervoor al zo glashelder verwoordde in dat voor mij zo belangrijke boekje: een vrolijke discipline ten gunste van een opgewekt gespreksklimaat.

Zintuiglijke ontwikkelingen

Een kind dat zich ontwikkelt in de baarmoeder kan horen. Het zintuig is al in een heel vroeg stadium actief. Na de geboorte hoort een baby een paar dagen nagenoeg niets (tja, dat vruchtwater hè), en vervolgens zijn het de tast en het gehoor waarmee hij zich oriënteert in de omgeving. Het vermogen om te horen – en daarmee de potentie om te luisteren – is dan ook al in een heel vroeg stadium aanwezig en een zeer belangrijke bron van informatie over de omgeving. Het is een verbazingwekkend wonder, als je het mij vraagt, dat we ons gehoor vervolgens in de loop der tijd zó ontwikkelen en verfijnen dat we complexe gedachten in woorden kunnen vatten, daarover in gesprek kunnen gaan met anderen en die gedachten met behulp van dat luistervermogen nader kunnen ontginnen en nuanceren!

Dat luistervermogen, dat oude vermogen van ons dat al zo heel vroeg beschikbaar is en dat rijpt van grofmazig naar in potentie uiterste verfijning en discipline, dat is een vermogen om te koesteren. Omdat het een van de poorten is die ons verbindt met de wereld om ons heen, specifiek: met anderen. Het is – klink ik nu al te lyrisch? Ai! – een van de meest geavanceerde manieren om een ander toe te laten in onze denkwereld én omgekeerd, en daarmee een bron van verrijking en onderlinge binding. Prachtig toch!?

Luisterreis

Misschien, bekeken vanuit het startpunt in de baarmoeder waar het luisterend vermogen zich begon te ontwikkelen, kan ik mijn eigen vorming in dat luisteren het best beschrijven als een luisterreis. Waarbij ik in eerste instantie terloops luisterde, genietend van gesprekken, van muziek, van verhalen (mijn moeder kon voorlezen als geen ander!), van de radio (bij ons klonk steevast Radio 4, zó hard dat het de zaagmachine van mijn vader overstemde). Lekker consumptief.

Naarmate ik opgroeide, kwam ik op het spoor waarin ik dit luistervermogen professionaliseerde. In mijn geval deed ik dat in de opleiding tot vaktherapeut. Luisteren was daar – boud gezegd – vooral een kwestie van vrijelijk en interpreterend aanhoren. Nu zou ik dat omschrijven als een luistervariant die de boer op gaat met wat een ander zegt. Een manier van horen die weinig te maken heeft met het luisteren waartoe dit boek zou willen vormen (als ik zo vrij mag zijn). Ja, in mijn opleiding tot therapeut leerde ik het luisteren voor een groot deel af. Ik leerde ‘tussen de regels door luisteren’.

Het duurde een paar decennia voordat ik dat fijne boekje van Bohm las en tegelijk de training tot gespreksleider moreel beraad en socratisch gespreksleider volgde. Toen leerde ik – verrassing! – dat er tussen de regels *niks* wordt gezegd. Daar is iemand namelijk *stil*. En daar heb ik weinig te zoeken of te vinden. Ik leerde dat ik tussen de regels vooral mijn eigen denken en interpreteren tegenkwam. Superleuk en interessant, maar met luisteren heeft het weinig te maken. (Au! Dat is mis-

schien het eerste heilige huisje dat ik daar heb geraakt? In hoofdstuk 6 over Heilige Huisjes leer je er meer over.)

Ik leerde dat de ander eigenaar is van zijn eigen woorden. En dat hij met die woorden precies zegt wat hij bedoelt. Meer noch minder. Meestal vallen er terwijl iemand spreekt gaten en hiaten. Of worden er onnavolgbare denksprongen gemaakt. Die kan ik als luisteraar niet direct volgen of begrijpen. In plaats van die te interpreteren ('hij zal dat of dat wel bedoelen, ik weet het eigenlijk wel soort van zeker, laat ik dáár dus maar op doorvragen'), legt dat de weg open naar het stellen van een vraag.

Van luisteren komt ...

Luisteren en vragen stellen gaan hand in hand. Zoals ik hierboven al suggereerde en waarin ik me bevestigd weet door een van mijn leermeesters: luisteren en vragen stellen zijn getrouwd. Van luisteren komt vragen stellen en van vragen stellen komt luisteren. Althans: gecombineerd met de vrolijke discipline die ik je graag wil aanleren – of waar ik je tenminste graag toe wil verleiden. Die discipline zal steeds terugkeren in dit boek. Kristof Van Rossem legt het in zijn boek *Vraag raak* (2023) zo uit: '[...] de ander is [...] in principe niet kenbaar en niet beheersbaar'. Tja. Je kunt dat als ontmoedigend zien. Maar in het licht van de luistervaardigheden kun je dat ook als motiverend, vitaliserend en disciplinerend ter harte nemen. Te weten dat de ander een even wonderlijke als wezenlijke ánder is, is een permanente uitnodiging tot het stellen van vragen – en daarmee: tot luisteren.

Zó te kijken naar het fenomeen luisteren, opent een rijke, potentievolle wereld. Waarin verwondering ononderbroken wordt aangezwengeld. Waarin je opmerkzaam wordt naar hetgeen iemand zegt en naar hoe diegene het zegt: welke woorden kiest hij? Zijn er opvallende bijwoorden, bijvoeglijke naamwoorden, stopwoorden? Is er overeenstemming tussen wat iemand zegt en hoe hij zich toont of ontbreekt die?

In deze luisterhouding ontstaat een houding van 'achting en eerbied', aldus Van Rossem: waardering voor hoe de ander zich uitdrukt. Specifiek: op een manier die onthecht is van de inhoud van wat de ander

zegt. Luisteren op deze manier wordt zo een vorm van gesublimeerde aandacht: vol aandacht maar tegelijk leeg en beschikbaar (hoofdstuk 9) aanwezig zijn, bereid om de ander als niet kenbaar en niet beheersbaar te beschouwen. Iemand die anders is dan ik. En van wie daarom geweldig veel te leren is.

Groene zeep en bananenschillen

Er wordt weleens gezegd: wat je te leren hebt, daarin moet je les gaan geven. Toen ik me begon te verdiepen in de vaardigheden die behoren tot het domein van de dialoog, toen ik opnieuw leerde luisteren, kwam ik er natuurlijk vooral achter hoe enorm slecht ik daarin was. En dat was nog ongemerkt ook, want ik ging er nogal prat op dat ik juist erg goed kon luisteren – ik was immers therapeut. Dus ja. De val was hard – zoals dat gaat bij iedere vorm van hoogmoed, au.

Om lekker te kunnen leren, comfortabel en met optimaal plezier, is de aloude leercurve, leercirkel of leerladder van Maslow behulpzaam. Die curve, ook wel bekend onder de naam de bekwaamheidsladder, wordt in talloze leergangen toegepast. En de publicaties erover zijn dan ook legio en bijna iedere opleiding gebruikt hem.

De bekwaamheidsladder van Maslow start bij de staat van *onbewuste onbekwaamheid*, waarin we nog geen idee hebben van datgene wat we überhaupt doen of laten of zouden willen. Zodra er een prikkel ontstaat om ons op een bepaald terrein te ontwikkelen, komen we er in de regel achter dat we die vaardigheid verre van in de vingers hebben. We ontginnen het een en ander, proberen eens wat, en dat lukt doorgaans moeizaam. Dan zijn we, volgens Maslows leercurve althans, *bewust onbekwaam*. We weten dat we het nog niet kunnen. Supervervelend vinden de meeste mensen dat.

Maar naarmate we blijven toepassen wat we hebben geleerd, gaat het ons steeds makkelijker af. We gaan de logica doorzien, we automatiseren delen ervan, het wordt al een beetje onze tweede natuur hoewel we er nog wel met volle aandacht bij moeten blijven. Dat is de fase die Maslow de fase van de *bewuste bekwaamheid* noemt. Het gaat al behoorlijk goed, maar: het kost nog aardig wat energie.

En dan, wanneer we voldoende en misschien volhardend toepassen wat we hebben geleerd, raken we meer en meer verweven met wat we wilden leren. Het gaat vanzelf, we hoeven er nauwelijks nog bij stil te staan. Het voltrekt zich volautomatisch en kost nauwelijks nog energie. Ja hoor: we zijn *onbewust bekwaam* geworden.

Zo'n leerproces vraagt om leerruimte. En struikelruimte. Om plezier, uitglijmogelijkheden en reflectie. De perfecte ingrediënten daarvoor zijn: groene zeep en bananenschillen. Ik leerde het van een fantastische presentatiecoach, Anne Spies, jaren geleden. Ze zei: 'Strooi *altijd*, overal bananenschillen en groene zeep rijkelijk om je heen en gun jezelf iedere uitglijer die mogelijk is.' Een les die ik gretig ter harte nam! Want het leert lekker en opgewekt: als je zonder uitglijden door het leven moet, dan wordt het wel een hele zware klus. En dan bedoel ik natuurlijk niet dat je moedwillig fouten moet maken, maar simpelweg jezelf de ruimte gunt om fouten te maken en daar vervolgens van te leren. De groene-zeep-en-bananenschillen-les nam ik indertijd gelukkig ter harte en die hanteer ik nog elke dag en overal. Ik geef hem nu graag aan jou door. En oh ja: gun trouwens ook de ander zijn of haar bananenschillen en groene zeep. Het is prettig om elkaar uitglijers te gunnen én herpakken toe te staan. Het leert als een tierelier.

Mijn bananenschillen en groene zeep strooide ik (en strooi ik nog altijd!) om me heen tijdens moreel beraden, coachingsessies, individuele supervisies, trainingsdagen, noem maar op. Ik leerde en ik vormde. En toen ik zeker wist dat dit leerproces een leven lang zou duren ... schreef ik dit boek.

Bemoedigend

Wat je gaat lezen is niets nieuws. Het is verrukkelijk alledaags. Je zult voorbeeld voor voorbeeld herkennen, schat ik zo in. En dat is prachtig, want daarmee wordt de overdraagbaarheid naar het dagelijks leven makkelijk. En leer je lekker snel. Laat je verrassen wanneer je tijdens oefeningen erachter komt dat je misschien wel net zo rommelig luistert als ik. Wees trots wanneer je ontdekt dát je dat deed. Voorheen liet je

het ongemerkt passeren omdat je het niet opmerkte. Nu doe je dat ineens wel, geweldig! Dat zijn immers de momenten waarop je je eigen aanscherpend luistervermogen ontwikkelt en je oren spitst, wakker maakt, opent.

En tot slot: zie het resultaat wanneer je de lessen toepast die je in dit boek krijgt aangereikt. Je kunt ze overal kwijt. Verheug je op een rijke oogst.

Nu weet je ...

... dat lastige vraagstukken één grote uitnodiging tot luisteren zijn

Je wordt aangezet tot twijfel en onderzoek, in plaats van het allemaal al te weten

... dat vragen stellen en luisteren onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn

Stel je een vraag, wees dan bereid te luisteren naar het antwoord. En als er antwoord volgt, wees dan bereid een vervolgvraag te stellen

... dat discipline in luisteren een vorm van gesublimeerde aandacht is

Wat mensen zeggen, de woorden die iemand gebruikt, die doen ertoe. Je hoeft nergens tussendoor te luisteren

Praktische tips

- Leg overal, voortdurend, groene zeep en bananenschillen. Gun jezelf (en de ander!) iedere les die nodig en mogelijk is.
- Als je een probleem krijgt voorgelegd, kijk dan of het probleem vraagt om een kennisantwoord, een vaardigheidsantwoord of dat het een probleem is waarop niet direct een antwoord te geven is. Dan is er een ander type gesprek nodig: een onderzoeksgesprek.
- Als je ergens van overtuigd bent, kijk dan eens of je op enig punt toch een spoor van twijfel kunt oppakken.

Oefening

Maak een afspraak met je beste vriend(in) of met je broer of zus of iemand anders bij wie je comfortabel kunt struikelen en leren. Spreek met elkaar zoals je altijd doet, gewoon, over de dingen waarover jullie het in de regel zoal hebben. Merk drie keer een woord bij de ander op dat je verrast, verbaast, verwondert. Stel hierover één onderzoekende vraag zonder dat je het antwoord erin voorverpakt. Wat kom je nu op het spoor wat je verbaast, verrast, verwondert, of wat je nog niet wist over deze ander?

Een onmisbaar boek voor iedereen die beroepsmatig luistert naar anderen.

Goed luisteren wordt hoog gewaardeerd en is belangrijk, zeker als het een van de essenties vormt van je beroep. Veel mensen vinden luisteren behoorlijk moeilijk. En ja: het gebeurt vaak zo slecht. Dat is treurig, want met al dat middelmatige luisteren gaat er veel kostbaars verloren.

Luisterboek scherpt je luisteren op een vrolijke, lichtvoetige, gedisciplineerde manier. Verheug je op een ontdekkingstocht waarin je focus houdt in een gesprek, trouw blijft aan de woorden van de ander en de inspanning tot interpreteren en 'tussen de regels door luisteren' maximaal laat rusten. Verfrissend om toe te passen in informele gesprekken. En noodzakelijk om toe te passen in een professionele context (een spreekkamer, een kerk, aan de directietafel, voor de klas, tijdens een consult ...).

Met behulp van herkenbare voorbeelden, aangevuld met praktische oefeningen, train je in een handomdraai je eigen luisteren, om de opgedane lessen vervolgens direct te kunnen toepassen. Luisteren wordt immers voortdurend, overal, permanent van ons gevraagd, dus de oefenmogelijkheden tot oorstrelend luisteren zijn legio!



Froukje Weidema is gepromoveerd ethicus en specialist in de dialoog. Vanuit haar School voor Dialoog Nederland geeft ze trainingen en advies op het gebied van dialoogvaardigheden, ethiek en moreel beraad.



9 789024 463923 >

boom.nl
boomcoaching.nl