

JAN MINDERHOUD

Luisteren **is een kunst**

Over het voeren van
verschillende
gesprekken in
het *pastoraat*



Woord vooraf

Het schrijven van een boek over de kunst van het luisteren en over gesprekstechniek was voor mij bijna twintig jaar geleden een hele ontdekkingsreis. Niet dat ik geen ervaring heb met het voeren van gesprekken. Nog steeds werk ik in het pastoraat (met name dan gebedspastoraat). En nog altijd voer ik talloze gesprekken, ook in het kader van mijn praktijk voor supervisie, counseling en begeleiding op seks- en pornoverslaving. Luchtige, zware, confronterende en vertroostende gesprekken. Soms zijn er groepsgesprekken, vroeger in cursussen, nu in vergaderingen en in retraites.

Waar het in al dit soort gesprekken op aankomt is: goed luisteren. Elke keer weer: luisteren, luisteren en nog eens luisteren, en waar nodig de goede vragen stellen. Het bijzondere is nu dat ik mezelf nog regelmatig kan betrappen op slecht luisteren of het stellen van de verkeerde vragen. Soms ben je te moe om op scherp te staan. Of zijn er andere redenen waardoor de boog niet gespannen staat. Dat mag. Dat sta ik mezelf ook toe. Een goed gesprek leren voeren is een leerproces, een levenslang leerproces. Bovendien: elk gesprek biedt vele momenten van herkansing, om met vallen en opstaan, door goed en slecht luisteren heen, toch met elkaar op het goede spoor te komen. Zoals iemand ooit zei: ‘Wat echt van belang is voor je gesprekspartner, komt meestal toch wel op tafel.’

Met deze laatste zin zouden we in de verleiding komen om achterover te gaan leunen tijdens gesprekken in het pastoraat. Of om te nonchalant om te gaan met andere momenten waar het

aankomt op een goed gesprek. Dat kan de bedoeling niet zijn. Een goed gesprek voeren, waarbij het beste uit iemand naar boven kan komen, waarbij iemand zich echt gehoord voelt tot in de diepere lagen van zijn bestaan, dat is een ‘kunst’ die je gaandeweg kunt leren. Het is ambachtelijk werken, met inzet van tal van vaardigheden en instrumenten, met inzet van je eigen persoon.

Om deze ambachtelijkheid te vergroten, heb ik de eerste uitgave van dit boek (2009) van een revisie voorzien. Sommige details waren achterhaald of konden worden geschrapt. Ook de gespreksvragen bij elk hoofdstuk hebben we laten vervallen. En vooral: ik heb enkele inzichten uit het boek van Bert Bakker, *Anderen tevoorschijn luisteren - Luisteren 2.0* (2013) verwerkt. Dit boek kan ik van harte aanbevelen, omdat de auteur gesprekken minutieus in kaart brengt en analyseert: wat gebeurt er, welke afslag wordt genomen en welk soort reflecties worden ingezet? Er zijn ook zaken die ik in deze revisie heb laten liggen. Wellicht valt er het nodige te zeggen over de dynamiek van onlinegesprekken (beeldbellen). Het ligt voor de hand om te veronderstellen dat met name de non-verbale communicatie (paragraaf 1.3) en aandacht voor de gevoelslagen (paragraaf 1.4) minder goed tot hun recht komen. Ook besteed ik geen aandacht aan het gegeven dat de explosieve toename van het gebruik van de telefoon iets met de kwaliteit van onze communicatie doet. In dit boek beperk ik me tot gesprekken *face to face*, in de levende ontmoeting tussen mensen.

Ik spreek de hoop uit dat dit boek mag bijdragen aan ‘groei in ambachtelijkheid’ in de talloze gesprekken die we nog altijd voeren; en dat er in dit alles de inspiratie mag zijn van Hem die elke keer weer ‘Zijn oor neigt om naar ons te horen’, zoals met name de psalmen dat regelmatig verwoorden.

Jan Minderhoud

September 2025

Communicatie

*'Het juiste woord op de juiste tijd
is als een gouden appel op een zilveren schaal.
Een wijze vermaning voor een luisterend oor
is als een gouden ring, een sieraad van het zuiverste goud.'*
Spreuken 25:11-12, NBV 2021

1.1 Wat is communicatie?

In de communicatiewetenschap heeft communicatie te maken met het overdragen van informatie, waarbij we informatie in de breedste zin van het woord verstaan. Een meer uitgebreide definitie van communicatie is:

'Een doorlopend proces waarin twee of meer personen informatie uitwisselen en waarbij zij voortdurend op elkaar reageren. Bij communicatie wil de ene persoon iets aan de andere laten weten, vaak bewust, met een vooropgezette bedoeling, soms ook onbewust. Degene die spreekt of op een andere wijze informatie geeft, noemen we de zender. Degene tot wie de informatie is gericht, degene die luistert, kijkt, ruikt, tast of proeft, noemen we de ontvanger. Datgene wat de zender aan de ontvanger wil laten weten, noemen we de boodschap. Dit alles vindt plaats in de context van de situatie waarin beiden zich bevinden.' (van Meer, van Neijenhof, Bouwens 2001:15)

In communicatie zijn de rollen soms helder. Zo is in een telefoongesprek, een e-mail of een appje vrij helder wie de zender is en wie de ontvanger. Maar in een gesprek, waarin je tegenover of naast elkaar zit, vervagen deze rollen. Wanneer je bijvoorbeeld naar iemand luistert (je bent ontvanger) en je bent het niet met hem eens, dan kun je door je wenkbrauwen te fronsen of met je hoofd te schudden direct een boodschap terugzenden (je bent dan zender). De ander vervult op dat moment ook twee rollen. Hij praat weliswaar door (zender), maar neemt tegelijkertijd jouw non-verbale gedrag waar (ontvanger), interpreteert jouw fronsende wenkbrauwen en past zijn reactie daarbij aan.

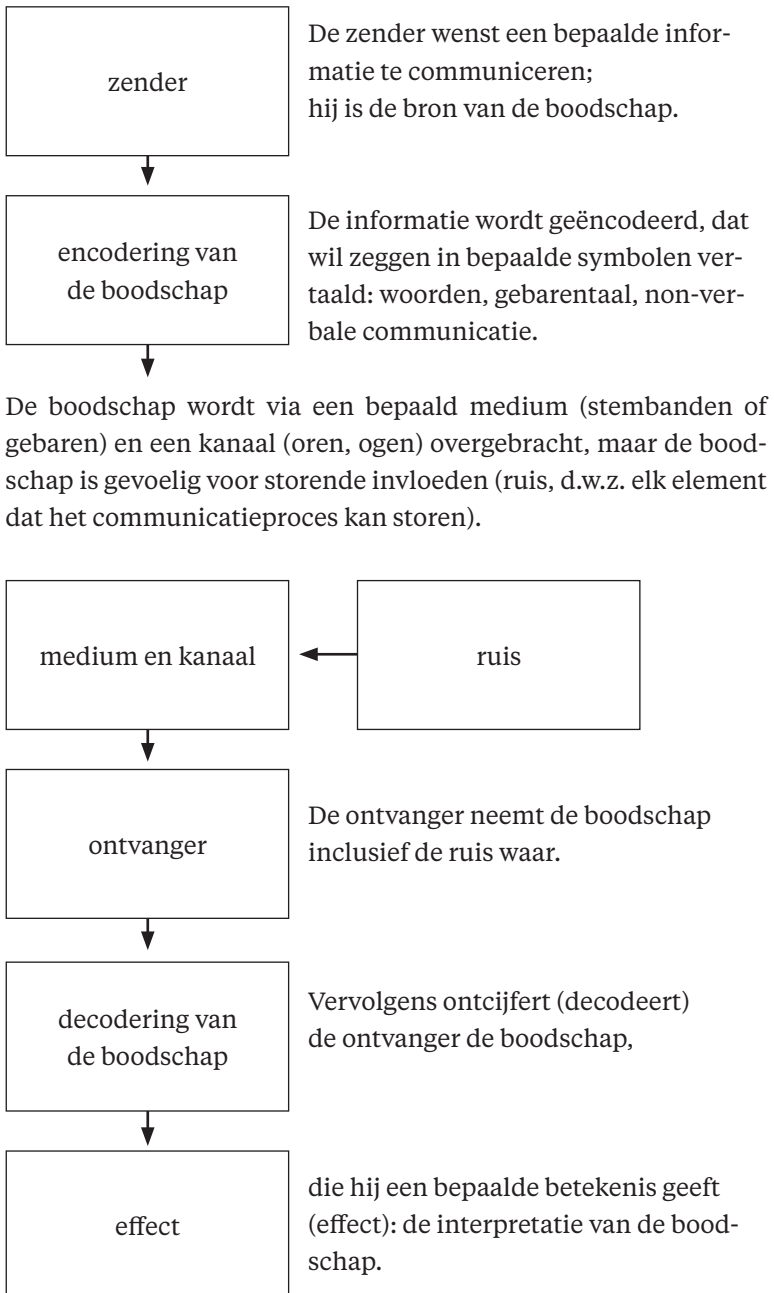
Kortom: in communicatie tussen twee personen is er een proces gaande waarin iedere betrokkene tegelijkertijd en doorlopend ontvangt, zendt, interpreteert en concludeert.

Een zeer korte definitie van communicatie geeft Jan Remmerswaal:

Men spreekt van communicatie, wanneer iemand via informatie-overdracht iemand anders beïnvloedt. (Remmerswaal 1995:113)

Vervolgens werkt Remmerswaal (1995:113-114) de definitie breder uit volgens het volgende model, waarbij ik de begeleidende tekst enigszins bewerkt heb.

Communicatie als informatieoverdracht



Effectieve en gebrekkige communicatie

Van effectieve communicatie spreken we ‘wanneer de ontvanger de uitgezonden boodschap op dezelfde wijze interpreteert als de zender bedoeld heeft’ (Remmerswaal 1995:114).

Pinto spreekt van effectieve communicatie ‘wanneer een boodschap door de ontvanger begrepen wordt zoals die door de zender bedoeld was en wanneer de presentatie van een boodschap niet zodanig afwijkt van de communicatiecodes van de gesprekspartner, dat deze schadelijk is voor de relatie en daarmee voor de uiteindelijke bedoelingen van de communicatie. Voor effectieve communicatie is het dus niet noodzakelijk dat de gesprekspartners het contact ook plezierig vinden. Het is wel van belang dat de boodschap “onbeschadigd” en “niet-beledigend” overkomt.

Het lijkt logisch dat twee personen elkaar volledig begrijpen als zij dezelfde taal spreken. Zo eenvoudig is dat echter niet. Taal is veel meer dan alleen kennis van woorden en zinsbouw. Er zijn verschillende redenen aan te geven waarom mensen die dezelfde taal spreken elkaar soms toch niet begrijpen. Wij spreken dan van obstakels voor een effectieve communicatie.’ (Pinto 2004:25-26)

Wat kan er dan zoal misgaan? Wat kan de communicatie bedreigen? Ik geef hier Remmerswaal (1995:114-116) verkort weer:

1. Voor de zender zelf is niet duidelijk welke informatie hij zal gaan communiceren. Welke bedoelingen, ideeën, gevoelens wil hij duidelijk maken aan de ander en welke wil hij juist verborgen houden?
2. De encoding is gebrekkig, bijvoorbeeld omdat de zender niet goed uit zijn woorden komt of op een andere manier geen heldere boodschap heeft.
Ook kan hij een dubbele boodschap uitzenden, door bijvoorbeeld tegenstrijdigheden in het verhaal of doordat verbale en non-verbale communicatie niet met elkaar overeenkomen.
3. Het woordgebruik van de zender verschilt van dat van de ontvanger. Dat kan komen doordat ze dezelfde taal spreken, maar

dezelfde woorden op een andere manier interpreteren, of door dat ze een verschillende emotionele betekenis aan de woorden geven. (Dit gebeurt vaak wanneer zender en ontvanger tot verschillende (sub)culturen horen.) Maar het kan ook zijn dat er achter de gebruikte woorden een verschillend theoretisch referentiekader zit.

4. Er treedt ruis op in de communicatie. Elk element dat de communicatie stoort noemen we ruis: achtergrondgeluiden uit de omgeving, zaken die afleiden. Ook een spraakgebrek bij de zender, onduidelijk of mompelend praten, gebrekkige taalvaardigheid of bepaalde non-verbale aspecten vallen onder ruis. Bij de ontvanger kunnen dat een gehoorprobleem, een houding of bepaalde ervaringen zijn.
5. Ook kan het zijn dat de ontvanger de boodschap weliswaar op de juiste wijze decodeert, maar onjuist interpreteert, anders dan de zender deze heeft bedoeld. Dit is een vaak voorkomende bron van misverstanden, niet in het minst omdat de zender zelf de boodschap niet op heldere wijze uitzendt (zie ook punt 1 en 2).

Communicatie is dus vaak gebrekkig. Er gaapt niet zelden een kloof tussen wat de zender bedoelt te communiceren enerzijds en wat hij onbedoeld communiceert anderzijds. Dat laatste wordt door de ontvanger waargenomen. Er vindt vervorming van de boodschap plaats.

Communicatie is pas effectief wanneer bedoelde (intentionele) communicatie en onbedoelde (niet-intentionele) communicatie elkaar ondersteunen en de kloof tussen beide zo klein mogelijk is. Er vindt een minimale vervorming van de boodschap plaats.

1.2 Hoe wij waarnemen en interpreteren

Kees van Meer, Jos van Neijenhof en Mieke Bouwens noemen het volgende voorbeeld uit de wachtkamer van de huisarts.

‘Bij de huisarts zit mevrouw Van de Akker op haar beurt te wachten. Zij had een afspraak om kwart over tien, maar het is nu al half elf. Zij gaat naar de balie en vraagt aan de assistente: “Ben ik nog niet aan de beurt?”

Voor de assistente is het deze ochtend al de derde patiënt die iets dergelijks vraagt. De vorige keren heeft ze de boodschap aan de huisarts overgebracht. Deze heeft haar echter duidelijk gemaakt dat zij hem met dergelijke vragen niet moet storen; hij kan niet heksen en de mensen moeten maar even geduld hebben.

Nu voor de derde keer iemand met een opmerking over de tijd komt, wordt de assistente onzeker. Ze denkt: “Weer zo’n stuk ongeduld!” en zegt enigszins geïrriteerd: “Blijft u maar rustig even wachten, u komt heus wel aan de beurt. De dokter kan niet heksen.” De patiënte denkt: “Weer zo’n jong ding dat denkt dat ze heel wat is”, raakt ook geïrriteerd en zegt op haar beurt: “Je moet me niet als een klein kind behandelen; afspraak is afspraak. Zeg maar dat ik een andere keer wel eens terugkom!” en zij vertrekt.’
(van Meer, van Neijenhof, Bouwens 2001:13)

Wat gebeurt hier veel in enkele interacties!

De assistente vraagt niet naar de achtergronden van de vraag van de patiënt (‘Hebt u haast?’ ‘Komt u in tijdnood?’ ‘Vindt u het vervelend om te wachten?’ etc.), maar *interpreteert* de vraag van mevrouw Van de Akker als ongeduld. Deze interpretatie gebeurt op grond van eerdere ervaringen; er waren immers al twee patiënten vóór haar geweest die iets dergelijks hadden gevraagd. Deze eerdere ervaringen hebben haar irritatie veroorzaakt.

Mevrouw Van de Akker is van haar kant niet duidelijk met haar vraag. Ze heeft thuis oppas voor de kinderen en die moet om kwart voor elf weer weg, dus moet zij thuis zijn en daarom zit ze nu op hete kolen. Zij verzuimt deze informatie in haar vraag mee te geven (‘Ben ik nog niet aan de beurt? Ik heb namelijk oppas thuis’). Bovendien raakt ook zij door de reactie van de assistente geïrriteerd. Daarbij gaat zij uit van het *vooordeel* dat ‘de jeugd van tegenwoordig’ alles maar denkt te kunnen zeggen. Waar het haar

eigenlijk om ging, namelijk duidelijkheid in verband met haar thuissituatie, raakt nu helemaal uit beeld.

Onze *waarnemingen* zijn altijd gekleurd, door eigen opvattingen, vooroordelen en eerdere ervaringen in soortgelijke situaties. We interpreteren andermans gedrag vanuit onze eigen beleavingswereld, vanuit onze eigen levensgeschiedenis. Daarbij maken we gemakkelijk fouten en verkeerde inschattingen. Daarom is het van belang om je eigen interpretaties altijd als voorlopig te beschouwen en de situatie eerst voldoende te verkennen.

Wat zijn nu zoal de factoren die onze waarnemingen en interpretaties beïnvloeden (van Meer, van Neijenhof, Bouwens 2001:16-21)?

Je eerste indruk van iemand. Op het eerste gezicht komt iemand aardig of sympathiek op je over, onzeker, afstandelijk of eigenwijs. Op grond van deze eerste indrukken interpreteer je iemands gedrag. Misschien heeft je eerste indruk alles te maken met een leraar, opvoeder of familielid aan wie je, vaak onbewust, positieve of negatieve herinneringen hebt. Vanuit deze herinneringen neem je iemands gedrag waar en interpreteer je.

Factoren die in de situatie zelf besloten liggen:

- de plaats waar gecommuniceerd wordt (lawaaierige omgeving, rinkelende telefoons);
- tijdsdruk of vermoeidheid (waardoor je selectiever informatie verzendt en ontvangt);
- aanwezigheid van derden (je kunt niet vrij praten; dit is vooral storend wanneer niet voor alle partijen in de communicatie helder is dát het stoort);
- iets wat opvalt, namelijk dingen die afwijken of op een andere manier onze aandacht trekken: een bepaalde beweging, een afwijking van het gangbare patroon.

Factoren die aan de kant van de zender de boodschap vervormen:

- je wilt informatie achterhouden (het achterste van je tong niet laten zien) of je geeft onbedoeld onvolledige informatie;
- je weet niet precies wat je wilt/moet zeggen (je hebt ergens nog onvoldoende over nagedacht, of je voelt je overvallen door een vraag);
- je bent erg met jezelf bezig (omdat je erg gespannen bent, verlegen, moe), waardoor je niet in staat bent je gedachten helder te formuleren;
- je spreekt een andere taal dan de ontvanger (die uit een andere cultuur of subcultuur komt);
- je legt bewust of onbewust sterke nadruk op onderdelen van je boodschap, door stemgebruik, herhaling et cetera;
- je bent niet congruent in je communicatie (je non-verbale uitstraling klopt niet met je woorden, je zegt bijvoorbeeld met een lachend gezicht dat je heel kwaad bent).

Factoren die aan de kant van de ontvanger de boodschap vervormen:

- kennis en ervaring: je interpreteert op grond van eerdere ervaringen ('Weer zo'n lastpost');
- aandacht, selectief luisteren: je richt je aandacht op datgene wat je van belang vindt en hoort dus ook een aantal dingen niet;
- motivatie: naarmate je meer interesse in een onderwerp hebt, neem je de informatie beter tot je;
- afweermechanismen: omdat je sommige informatie liever niet hoort (te bedreigend, te pijnlijk), zorg je er onbewust voor dat je het inderdaad niet hoort;
- gevoelens: je voelt je in een gesprek op je gemak of juist gespannen en dit kleurt je waarnemingen. Je voelt sympathie of antipathie voor iemand en dat maakt dat hetzelfde gedrag van de ene persoon door jou als interesse wordt ervaren en van de andere als bemoeizucht;
- opvattingen, normen, waarden: je neemt makkelijker informatie op als deze past binnen je eigen referentiekader;

- humeur, lichamelijke gesteldheid;
- te snel denken iemand te begrijpen of te snel reageren;
- generalisaties ('Dat is altijd zo'), vooroordelen, stereotyperingen.

Hoe kun je fouten in je waarnemingen en interpretaties zoveel mogelijk vermijden?

Het belangrijkste wat je kunt doen is jezelf gaandeweg bewust worden van bovengenoemde factoren en hun werking. Jezelf bewust worden van je eigen sterke en zwakke kanten in communicatie. Eerst goed proberen te kijken, te luisteren en informatie te verzamelen voordat je tot een interpretatie komt. Maar vooral blijven oefenen en fouten durven maken.

1.3 Non-verbale communicatie

Wat we zónder woorden zeggen, is vaak net zo belangrijk als wat we mét woorden zeggen. Sterker nog: in een contact waarin mensen elkaar kunnen zien, bepalen de non-verbale signalen zestig tot tachtig procent van de indruk van degene die de boodschap ontvangt. Met andere woorden: het grootste deel van de boodschap die we overbrengen, gebeurt non-verbaal (Oomkes, Garner 2003:51).

Woorden geven de inhoud van een boodschap aan, lichaamstaal een reeks gevoels- en relatieboodschappen. (Oomkes, Garner 2003:52)

Een voorbeeld. Je staat of zit met iemand te praten, maar hebt voortdurend het gevoel dat hij niet echt naar je luistert. Op een gegeven zeg je: 'Luister je wel naar me?' waarop die ander zegt: 'Natuurlijk luister ik naar je, ga rustig door.' Maar *je ziet* dat hij over je heen kijkt naar iets of iemand anders, ongeïnteresseerd tegen de muur leunt of helemaal onderuitgezakt in zijn stoel zit, af en toe geeuwt, of je ziet dat er van zijn gezicht niet af te lezen valt dat hij echt interesse heeft en dat hij niet reageert op wat je te vertellen hebt.

Je *hoort* iemand zeggen dat hij naar je luistert, maar je *ziet* aan iemands lichaamstaal, houding en gezichtsuitdrukking iets heel anders. Dit 'zien' van andermans non-verbale gedrag kan bewust gebeuren, maar ook onbewust. Zo voel je aan of iemand echt luis-tert of niet.

Het bijzondere van non-verbaal gedrag is dat er zo weinig verbor- gen blijft. Waar je met je woorden een bepaalde emotie nog kunt verhullen of zelfs ontkennen, spreekt het gezicht of het lichaam vaak boekdelen. Je kunt zeggen: 'Ik ben helemaal niet bang', ter- wijl de angst uit je ogen straalt en je intonatie en stemvolume je verraden. Juist onze gevoelens vinden een uitlaatklep via onze li- chaamstaal. Blijdschap, verdriet, woede of angst, het valt allemaal van iemands gezicht af te lezen.

Met onze houding, mimiek, gebarentaal (non-verbaal) zenden we dus evengoed boodschappen uit als met onze woorden (ver- baal). Zo is vastgesteld dat het uitdrukken van sympathie slechts voor zeven procent door onze woorden gebeurt, voor achtender- tig procent door onze intonatie en voor vijfenvijftig procent via de gezichtsuitdrukking (van Meer, van Neijenhof, Bouwens 2001:31). Daarom is het van belang om tussen de regels door te luisteren, dus ook te letten op iemands gezichtsuitdrukking, intonatie, hou- ding, lichaamsbewegingen.

Sommige boodschappen lenen zich zelfs beter voor non-verba- le communicatie. In dat geval schieten woorden tekort. Een knuf- fel, een troostende arm om de schouders, een draai om de oren, dit alles kan meer zeggen dan welk woord dan ook.

In goede communicatie zijn verbaal en non-verbaal niet met el- kaar in tegenspraak. Verbaal en non-verbaal zijn congruent. Incon- gruent is het om met een somber gezicht een enthousiast verhaal te vertellen of met een glimlach een slechtnieuwsgesprek te voeren.

Non-verbaal gedrag kan verschillende functies hebben. Het geeft informatie over wat er in iemand omgaat aan stemmingen, gevoe- lens, weerstanden. Maar het is ook een ondersteuning van de ver-

bale communicatie. Door te knikken, met het hoofd te schudden of te glimlachen, door bepaalde gebaren, mimiek en lichaamshouding zetten we onze woorden kracht bij.

Non-verbale communicatie kan de verbale communicatie vervangen. Denk bijvoorbeeld aan een lawaaierige omgeving, een te grote afstand, in geval van doofheid of in een situatie waarin stilte geboden is.

Daarnaast reguleert het de onderlinge verhoudingen. Juist door non-verbaal gedrag kun je je in een groep opgenomen of buitengesloten voelen.

Bij non-verbaal gedrag kunnen we de volgende aspecten onderscheiden:

- De manier waarop iemand spreekt: articulatie, intonatie, volume, snelheid waarmee gesproken wordt, spreekritme, stopwoordjes, woordenschat. Je zegt iets door sneller te gaan praten of juist langzamer (tempo), door luider of juist zachter te praten (volume) of door één woordje zachter uit te spreken.
- Uiterlijke kenmerken: door het waarnemen van iemands uiterlijke kenmerken vorm je vaak een eerste indruk.
- Lichaamshouding en motoriek: Hoe zit, staat of loopt iemand? Welke lichaamsbewegingen laat iemand zien?
- Gebarentaal.
- Mimiek, gezichtsuitdrukking: juist het gezicht is rijk aan expressiemogelijkheden en daarmee een bijzondere bron van non-verbale communicatie.
- De ogen: regelmatig oogcontact is wezenlijk in gesprekken. Degene die luistert kijkt degene die spreekt vaker aan dan andersom. Wanneer men zelf aan het woord is, bestaat de neiging om de ander minder aan te kijken. Maar de ogen laten tal van emoties aflezen: boosheid, verdriet, angst of plezier (als iemand je met pretoogjes staat aan te kijken). Verder kan iemands blik gebiedend zijn, uitnodigend, vragend, hulpeloos. Ook de ogen van de hulpverlener/pastor kunnen veel doen: ogen kunnen dwingen, vorsen, uitnodigen, bemoedigen et cetera.

Het is goed om te vermelden dat non-verbaal gedrag in verschillende culturen verschillende functies kan hebben. In sommige culturen zeggen mensen 'ja' door het hoofd horizontaal heen en weer te bewegen. Voor Nederlanders lijkt het dan alsof er met het hoofd 'nee' geschud wordt. Het gebaar dat in onze cultuur 'ga maar weg' betekent, kan in een andere cultuur 'kom naar me toe' betekenen.

Boeiende casuïstiek over interculturele verschillen, ook in non-verbale communicatie, vind je in het boek van David Pinto, *Interculturele communicatie, conflicten en management*, 2004. Het volgende voorbeeld maakt dit duidelijk:

'De onderhandelingen verlopen moeizaam. Voortdurend dwaalt de Arabier af van de gesprekken. Hij nodigt de Nederlander bijvoorbeeld uit om bij hem thuis langs te komen. Deze antwoordt dat hij haast heeft en de uitnodiging helaas niet kan accepteren. En zo gaat het de hele tijd.

Uiteindelijk komen ze toch tot een resultaat. De Nederlander is tevreden. Nadat hij het contract heeft ondertekend, gaat hij onderuit zitten met zijn benen over elkaar. Het is geen geringe som waar het over gaat. En na zulke langdurige onderhandelingen mag je echt wel tevreden zijn. Hij geeft het contract met zijn linkerhand aan de Arabier. Tot zijn stomme verbazing weigert de Arabier plotseling het contract te ondertekenen.' (Pinto 2004:116)

Er is vanuit intercultureel gezichtspunt sprake van miscommunicatie op diverse punten. Allereerst is in de Arabische cultuur de linkerhand de zogenaamde onreine hand. Bovendien brengen, naar Arabisch besef, zaken die met de linkerhand gedaan worden onheil met zich mee. Verder gaat de Nederlander tijdens de transactie onderuit zitten, waardoor zijn voetzolen zichtbaar worden. Het tonen van de voetzool wordt gezien als een gebrek aan respect of zelfs als een belediging.

Zelfs het overslaan van de benen wordt niet in iedere cultuur op dezelfde wijze uitgelegd. In de Verenigde Staten geldt dit als onmannelijk en in Europa geldt het soms als ongepast.

Als de Nederlander dit alles geweten zou hebben, zou hij zijn gedrag moeiteloos hebben kunnen aanpassen en was het contract ondertekend geweest (Pinto 2004:117).

Een tweede voorbeeld is dat van een Surinaams meisje dat nog niet zo lang in Nederland woont. Op school kan ze niet echt wennen. Wanneer haar leraar tegen haar praat, slaat ze de ogen neer. De leraar reageert op een norse manier. Ook als ze juist extra aardig tegen hem doet, blijft hij nors doen. Soms wordt de leraar zelfs echt boos op haar.

Wat is er aan de hand? In westerse culturen is langdurig oogcontact een bewijs dat men goed naar de spreker luistert en dat men oplet. In de Surinaamse cultuur wordt langdurig oogcontact echter als een gebrek aan respect opgevat. De leraar interpreteert het gedrag van het meisje als een 'niet bij de les zijn' (Pinto 2004:140-141).

Nog een voorbeeld:

'Maria werkt sinds kort als verpleegster in Ethiopië. Ze vindt het moeilijk werk en heeft last van de warmte. Er is een inentingsprogramma aan de gang. Iedere keer als ze een patiënt roept, reageert deze echter beledigd. De mensen weigeren om te komen. Steeds kribbiger roept ze met een handgebaar de patiënten.

Aan het eind van de middag overlegt ze met de arts wat er aan de hand is. Deze besluit om met de patiënten te gaan praten. Hij komt terug bij Maria met de mededeling dat ze patiënten "als een hond behandelt". Maria is zich van geen kwaad bewust.' (Pinto 2004:146)

Gebarentaal verschilt per cultuur. Maria spreekt de lokale taal niet. Daarom loopt ze de wachtkamer in en roept de volgende patiënt door deze met de vinger aan te wijzen en te wenken mee te

Echt luisteren, de juiste vragen stellen, is moeilijk.



Vooraf het voeren van een pastoraal gesprek, waarin elk woord telt, vraagt veel van de pastoraal werker. Wanneer moet je spreken? Wanneer is zwijgen beter? Welke vragen kun je beter niet stellen en welke juist wel? Wat is een goede luisterhouding? Hoe herken je emoties en hoe reageer je daarop?

Luisteren is een kunst is geschreven vanuit de praktijk en bevat een schat aan informatie. Een onmisbaar boek voor voorgangers, pastoraal werkers en andere ambtsdragers die het pastorale gesprek serieus nemen.

Jan Minderhoud volgde een theologische opleiding en is werkzaam als zelfstandig supervisor, coach, geestelijk begeleider en pastoraal counselor.

ISBN 978 90 435 4433 7 | NUR 711



KokBoekencentrum.nl
UITGEVERS | UTRECHT