

## 5. Luisteren



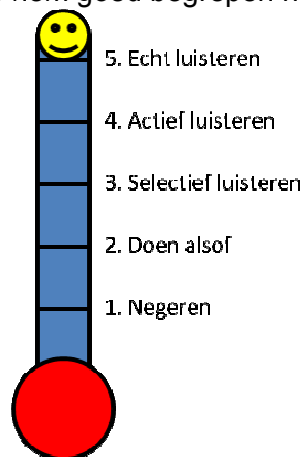
*Wanneer luisteren om te reageren overgaat in luisteren om te begrijpen ontstaat er echt contact.*

Onbekend

Echt luisteren is een oprechte poging doen om de ander te verstaan. Je zegt tegen de ander tussen de regels door: jij bent belangrijk. In de praktijk luisteren we niet altijd echt. We horen vaak wel de woorden van een ander, maar gaan er direct zelf mee aan de slag. We luisteren in een stand om te reageren of we zitten op het puntje van onze stoel om een advies te geven of oplossing aan te dragen, nog voor de ander klaar is met praten. We luisteren vanuit ons eigen wereldbeeld, met onze eigen gedachtes, oordelen en uitgangspunten. Onze reactie heeft vaak weinig te maken met de ander. Om echt te kunnen luisteren is het handig om jezelf goed te kennen: je uitgangspunten, je principes, je vooroordelen en je valkuilen. Luister daarom ook regelmatig aandachtig naar jezelf. Pas als we echt luisteren zullen we anderen begrijpen. Stephen Covey benoemt vijf niveaus van luisteren: negeren, doen alsof, selectief luisteren, actief luisteren en echt luisteren. Met compassie luisteren betekent echt te luisteren, bijvoorbeeld naar het antwoord op de vraag: "Waarmee kan ik je helpen?" Wanneer je werkelijk luistert hoor je ook wat er niet gezegd wordt. Dat kan alleen als je stil bent, in contact en niet in gedachte invulling geeft aan de woorden van de ander.

### Compassie concreet

1. Oefening: Kopieer de luisterthermometer vijf keer op een A4tje en print uit. Houd vandaag voor vijf gesprekken met cliënten bij op welk niveau je luisterde. Je kunt het aan de cliënt ook navragen of je hem goed begrepen hebt.



Luisterthermometer

2. Reflectie: Wat leer je hiervan? Wanneer lukt het om goed te luisteren, wanneer niet? Wat heb jij nodig om goed te kunnen luisteren?
3. Oefening: Oefen eens met de volgende manier van luisteren bij een cliënt waarmee de communicatie normaal gesproken stroef verloopt. Je stelt je voor: 'Deze persoon gaat mijn leven veranderen!' Met zo'n instelling is het niet moeilijk om aandachtig te luisteren. Hoe is dat?