



Gesprekscapers op de kust

We denken dat we goed kunnen luisteren, maar in de praktijk zijn we – onbewust – vaak vooral bezig een moment te zoeken om het gesprek over te nemen zodat we ons eigen verhaal kunnen doen. Dat heet ook wel autobiografisch luisteren. Herkenbaar? Er is wat aan te doen!

Door **Katina Stavrianos** Illustratie **Kees van de Nes**

Gesprek tussen twee vriendinnen: „Jan en ik maken de laatste tijd alleen nog maar ruzie. Hij moet steeds overwerken, ik mag niet meer in de buurt van zijn telefoon komen en de laatste keer dat we samen iets leuks deden, kan ik me niet meer herinneren.” Vriendin: „Wat vervelend. Weet je wat Simon gisteren deed? Hij kwam me ophalen op mijn werk en nam me als verrassing mee uit eten. Zo lief!”

Een schoolvoorbeeld van autobiografisch luisteren noemt Reinoud van Rooij deze reactie van de vriendin. De communicatie-expert weet als geen ander hoe essentieel luisteren voor een goed gesprek is. Dit onderwerp vormt een belangrijk thema van zijn nieuwe boek *Effectief communiceren op je werk en in de rest van je leven* dat dit jaar uitkomt.

„Wat je in dit voorbeeld ziet, is dat vriendin 1 graag haar hart wil luchten, maar vriendin 2 door de

woorden 'nooit meer iets leuks doen' getriggerd raakt om aan haar eigen verhaal te beginnen”, stelt Van Rooij. „Zij kaapt als het ware het gesprek. Daarmee is de basis voor het gesprek dat vriendin 1 graag had willen voeren, weggefallen. Het gevolg is een aanslag op de 'emotionele bankrekening' van deze vriendschap. Gebeurt zo iets te vaak, dan raakt die rekening uiteindelijk uitgeput en daarmee ook de vriendschap.”

In principe maakt iedereen zich in meer of mindere mate schuldig aan autobiografisch luisteren, aldus Van Rooij. „Je eigen verhaal willen vertellen, is menselijk. Maar op het moment dat je niet daadwerkelijk hoort wat de ander zegt en alleen je eigen verhaal kwijt wilt, wordt het een probleem. Voor degene die zijn hart niet heeft kunnen luchten, voor de relatie die je met elkaar hebt en voor jezelf. Want wie steeds maar zijn eigen verhaal wil vertellen, komt over als iemand die vooral met zichzelf bezig is en zal

op den duur niet meer in vertrouwen worden genomen.”

Het goede nieuws is dat je goed luisteren kunt leren. „We laten graag zien dat we hetzelfde hebben meegemaakt of we willen een oplossing geven. Omdat je veel sneller kunt denken dan dat iemand praat, dwalen je hersenen af. Je hebt tijd over om, behalve luisteren en praten, ook nog na te denken over die keer dat je hetzelfde meemaakte. Dan gaat het mis. Want zo gauw iemand begint over iets waarover jij ook wat hebt te vertellen, is dat een stimulans om je verhaal te doen. Grote kans dat je dan, onbewust, inbreekt. Het begint dus met je er bewust van worden dat je iets doet wat voor de ander niet fijn is, namelijk inbreken op iemands verhaal. Als je dat weet, kun je die neiging proberen te onderdrukken.”

Handig om te weten is dat bepaalde thema's extra triggeren. Van Rooij: „Ziektes, bevallingen, scheidingen en opvoeding zijn onderwerpen waarbij mensen niet kunnen wachten om hun eigen verhaal te vertellen of goedbedoelde adviezen te geven. Elke vrouw die ooit is bevallen, kent het. Zo gauw zij haar verhaal begint, begint een ander met het

We kunnen niet wachten om ons eigen verhaal te doen

Luister je niet echt, dan gaat dat ten koste van vertrouwen

verhaal van haar eigen bevalling. Opvoeden is nog zo'n onderwerp waarop we aanslaan omdat iedereen er een mening over heeft. Hoe persoonlijker het onderwerp, des te sneller iemand zijn eigen verhaal kwijt wil."

Overigens kun je als verteller invloed hebben op de manier waarop je verhaal wordt aangehoord. „We geven al snel de luisteraar de schuld, maar het is goed om je te realiseren dat mensen niet standaard op 'standje luisteren' staan. Je kunt de ander en jezelf helpen door iemand bewust te maken van het feit dat je wilt dat hij luistert”, legt de communicatie-expert uit. „Simpelweg door het te benoemen: 'Fijn als je eerst even naar me kunt luisteren, daarna hoor ik graag wat je ervan vindt'. Of: 'Wanneer heb je even tijd om naar me te luisteren?' Zulke zinnestjes geven degene die moet luisteren, de kans om te schakelen."

Een goed gesprek versterkt niet alleen de band tussen gesprekspartners, het zal degene die ergens mee zit, ook helpen om meer inzicht in zijn probleem te krijgen. Van Rooij noemt een relatie waarin steeds dezelfde argumenten op tafel komen waardoor je elkaar niet meer hoort en niet verder komt. Op den duur denk je dan: laat maar zitten, waardoor je relatie uiteindelijk oppervlakkig wordt.

„Een handige truc om elkaar écht te horen, is de tienminutenregel: iedere partner mag tien minuten lang zijn of haar hart luchten, zonder dat de ander onderbreekt. De eerste vijf minuten zijn voor de ander vaak ver-

schrikkelijk, want je vindt van alles, maar je mag het niet zeggen. Daarna gebeurt er iets bijzonders; je komt langzaam tot de kern van het probleem. Simpelweg omdat de ander de tijd heeft om zijn gedachten op een rijtje te zetten in plaats van bezig te zijn z'n standpunt te verdedigen of tegenargumenten te bedenken."

Is autobiografisch luisteren eigenlijk per definitie erg? Nee, zegt de communicatie-expert. „Vooral wanneer iemand niet perse zijn hart wil luchten, kan er iets heel gezelligs ontstaan. Een gesprek waarin je om elkaars ervaringen lacht. Het gaat erom dat je het moment goed aanvoelt.” ●



Stel oprechte vragen

- Geef je gesprekspartner onverdeelde aandacht
 - Negeer de neiging het gesprek te kapen
 - Stel oprechte vragen naar aanleiding van wat de ander vertelt
 - Laat merken dat je de ander hoort door bijvoorbeeld te knikken of 'hmm' te zeggen
 - Geef een samenvatting van wat de ander vertelt.
- Onderzoek wijst uit dat dit dé manier is waarop iemand zich echt gehoord voelt.