

De vijf niveaus van luisteren: waarom goed luisteren zo belangrijk én zo lastig is.

We luisteren de hele dag. Naar onze partner, kinderen, collega's, klanten, vrienden. We luisteren in gesprekken, tijdens vergaderingen en wanneer iemand ons iets vertelt wat hem of haar bezighoudt. We denken vaak dat luisteren betekent dat je stil bent terwijl de ander praat. Maar echt luisteren vraagt veel meer. Ondertussen zijn we namelijk vaak al bezig met ons eigen antwoord, een oplossing, een oordeel of de volgende vraag.

Maar luisteren is niet hetzelfde als horen.

Je kunt fysiek aanwezig zijn en ondertussen met je gedachten heel ergens anders zitten. Je kunt knikken en 'ja' zeggen, terwijl je ondertussen al bezig bent met wat jij straks wilt zeggen. Je kunt precies horen wat iemand vertelt, maar alleen datgene oppikken wat voor jou interessant is.

Echt luisteren vraagt iets anders. Het vraagt aandacht, nieuwsgierigheid en de bereidheid om je eigen gedachten even op de achtergrond te zetten.

Er zijn verschillende niveaus waarop we kunnen luisteren. Van nauwelijks aanwezig zijn tot werkelijk proberen te begrijpen wat er bij de ander speelt.

1. Negeren – je bent er wel, maar je luistert niet

Bij negeren ben je fysiek aanwezig, maar mentaal afwezig. Je aandacht zit bij je eigen gedachten, zorgen, planning of ervaringen. Je hoort misschien wel woorden, maar je bent niet werkelijk bezig met wat de ander vertelt. Je zou dit ook kunnen zien als luisteren vanuit jezelf. Wat de ander vertelt, roept onmiddellijk iets bij jou op en daar gaat je aandacht naartoe.

Een herkenbaar voorbeeld

Ander:

"Ik heb gisteren zo'n lastig gesprek gehad met mijn manager. Ik wist echt even niet hoe ik moest reageren."

Jij:

"O ja, dat herken ik. Ik heb dat vorig jaar ook gehad met mijn manager. Bij mij liep dat uiteindelijk zo..."

De ander was nog maar net begonnen met vertellen en het gesprek is al verschoven naar jouw ervaring.

Dat hoeft niet ongeïnteresseerd bedoeld te zijn. Je probeert misschien juist verbinding te maken door te laten merken dat je het herkent. Maar ondertussen luister je vooral naar wat het verhaal bij jou oproept.

Een vraag die hierbij past: "Dat heb ik ook meegemaakt. Wil je weten hoe ik het toen heb aangepakt?"

De vraag lijkt betrokken, maar de focus ligt nog steeds bij jouw ervaring.

Een vraag die meer ruimte geeft aan de ander zou zijn: "Wat maakte dat gesprek voor jou zo lastig?"

Wat maakt de stap naar het volgende niveau lastig?

Onze eigen gedachten zijn er altijd. Een verhaal van iemand kan herinneringen, meningen, oplossingen of emoties bij ons oproepen. Het is verleidelijk om daar direct op in te gaan. De uitdaging is om te merken: *dit verhaal roept iets bij mij op, maar dat betekent niet dat ik daar nu iets mee moet.*

2. Doen alsof – je lijkt te luisteren

Bij doen alsof geef je de indruk dat je luistert. Je knikt, zegt "ja", "hmm" of "precies" en kijkt misschien zelfs regelmatig naar de ander. Aan de buitenkant ziet het eruit als luisteren. Maar je aandacht is ergens anders. Je denkt na over je eigen reactie, bent bezig met wat je straks wilt zeggen of wacht simpelweg tot de ander is uitgesproken. Je hoort delen van de inhoud en enkele feiten, maar je bent niet echt bezig met het hele verhaal.

Een herkenbaar voorbeeld

Ander:

"Ik zit er een beetje mee dat we volgende maand die reorganisatie krijgen. Ik weet eigenlijk niet zo goed wat dat voor mijn functie betekent."

Jij:

"Ja... ja..."

Ondertussen denk je: *Straks moet ik nog boodschappen doen. En ik moet eigenlijk ook nog reageren op die mail.*

Wanneer de ander stopt met praten, zeg je: "Maar goed, het komt vast wel goed."

Je hebt de woorden gehoord, maar niet werkelijk geluisterd naar wat er gezegd werd.

Een vraag die hierbij past

"Wat zei je ook alweer over die reorganisatie?" of "sorry ik was afgeleid door mijn eigen to do lijstje" Je probeert het gesprek alsnog te volgen, maar de vraag laat ook zien dat je eerder niet helemaal aanwezig was.

Wat maakt de stap naar het volgende niveau lastig?

Aandacht is beperkt. Zeker wanneer we moe zijn, druk zijn of veel aan ons hoofd hebben, is het makkelijk om alleen maar de schijn van luisteren op te houden.

Een belangrijk verschil is dat je bij aandachtig luisteren niet alleen aanwezig lijkt, maar jezelf ook daadwerkelijk terugbrengt naar het gesprek.

3. Selectief luisteren – je hoort wat jou interesseert

Bij selectief luisteren filter je. Je hoort vooral de onderdelen van een gesprek die voor jou interessant, relevant of opvallend zijn.

Dat doen we allemaal. Ons brein kan nu eenmaal niet alles even intensief verwerken.

Het wordt een probleem wanneer je daardoor delen mist die voor de ander juist belangrijk zijn.

Een herkenbaar voorbeeld

Collega:

"De presentatie ging eigenlijk best goed. De klant was enthousiast over het voorstel.

Alleen tijdens het tweede deel merkte ik dat ze wat terughoudend werden.

Jij: Geeft feedback op de inhoud van de presentatie, de opbouw en keuzes van de dia's.

Je collega bedoelde het voorstel wat de klant enthousiast maakte.

Een oplossing zou zijn: Eerst aansluiten op wat gezegd is, dus herhaal je de kern die je gehoord hebt in zoveel mogelijk dezelfde woorden. Dus: Ja fijn dat de klant enthousiast reageerde op je voorstel. Met de vraag: Heb je een idee waarom ze in het tweede deel wat terughoudend werden? Zullen we er eens over sparren?

4. Aandachtig luisteren

Je bent werkelijk aanwezig bij de ander. Je luistert naar de woorden, maar let ook op toon, stiltes, lichaamstaal en andere signalen. Je probeert niet alvast je antwoord te formuleren, maar geeft je aandacht aan wat er op dit moment gebeurt.

De kern is: waarnemen zonder meteen te interpreteren.

5. Empathisch luisteren

Je gaat een stap verder. Je probeert niet alleen waar te nemen wat de ander zegt en doet, maar ook te begrijpen wat dit voor de ander betekent. Je luistert naar het perspectief, de gevoelens, behoeften en betekenis achter de woorden.

Empathisch luisteren betekent niet dat je gedachten kunt lezen. Het betekent dat je probeert de wereld even vanuit het perspectief van de ander te bekijken — en vervolgens nieuwsgierig genoeg bent om te vragen of je het goed begrijpt.

De kern is: begrijpen zonder meteen te oordelen of op te lossen.

Dat verschil kun je heel mooi zichtbaar maken met één gesprek:

Ander: "Ik heb besloten om die functie toch niet te nemen. Het voelt gewoon niet goed."

Bij aandachtig luisteren merk je bijvoorbeeld dat iemand zachter gaat praten en even wegstijgt. Je zou kunnen vragen:

"Je zegt dat het niet goed voelt. Wat maakt dat je dat zo ervaart?"

Bij empathisch luisteren probeer je vervolgens te begrijpen wat daaronder zit:

"Je lijkt er best mee te worstelen. Klopt het dat je enerzijds graag wilt groeien, maar anderzijds bang bent om iets te verliezen wat je nu hebt?"

En vervolgens laat je de ander bepalen of die interpretatie klopt.

En juist daar ontstaan vaak de meest waardevolle gesprekken.

Luisteren en vragen stellen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden

Een gesprek begint namelijk niet bij een lijstje met slimme vragen. Een goede vraag begint bij goed luisteren.

Wanneer je echt luistert, verandert ook je vraag.

Je vraagt niet meer:

"Heb je daar al eens over nagedacht?"

omdat dat toevallig de volgende vraag op je lijstje is.

Je vraagt:

"Je zegt dat je het lastig vindt om daar een keuze in te maken. Wat maakt die keuze zo moeilijk?"

Omdat je iets hebt gehoord. Omdat je nieuwsgierig bent geworden. Omdat de ander jou daar als het ware naartoe heeft geleid.

Goed luisteren maakt je vragen specifiek, relevanter en menselijker.

Waarom we zo snel stoppen met luisteren

Misschien zit daar wel de grootste uitdaging. Luisteren betekent namelijk dat je even niet hoeft te presteren.

- Je hoeft niets te bewijzen.
- Je hoeft het niet meteen op te lossen.
- Je hoeft niet de slimste vraag te stellen.
- Je hoeft zelfs niet meteen iets te zeggen.

Dat klinkt eenvoudig, maar voor veel gesprekken is het verrassend moeilijk.

We zijn gewend om gesprekken vooruit te helpen. Om stiltes op te vullen. Om advies te geven. Om te laten zien dat we begrijpen wat de ander bedoelt. Maar soms is de meest waardevolle bijdrage juist: nog even empathisch luisteren.

Een kleine oefening

De volgende keer dat iemand je iets vertelt, probeer dan eens bewust drie dingen achterwege te laten:

- vul de stilte niet meteen op;
- maak het verhaal niet meteen herkenbaar door over jezelf te beginnen;
- formuleer je antwoord niet alvast terwijl de ander nog praat.

Luister eerst.

En stel daarna één vraag die rechtstreeks voortkomt uit wat je werkelijk hebt gehoord. Misschien ontdek je dan dat je helemaal geen ingewikkelde gesprekstechnieken nodig hebt. Dat een betere vraag vaak vanzelf ontstaat wanneer je iemand voldoende ruimte geeft om gehoord te worden.

Dat is misschien wel de kern: wie beter leert luisteren, hoeft minder hard zijn best te doen om goede vragen te stellen.



Ga naar visualisatie voor de placemat.

Je mag mij bellen als je meer wilt weten en/of het contactformulier invullen.

