

*In presentie is de enige vaste regel dat er geen enkele regel vast is.*

## Over luisteren<sup>1</sup>

**Mieke Grypdonck**

Luisteren is in de presentiebeoefening een heel belangrijke zaak. Luisteren, of beter, beluisterd worden, is een goed op zich. Jos Moons, SJ noemt echt luisteren “het evangelie van het welkom”: je geeft iemand de blijde boodschap dat hij zal beluisterd worden, dat hij zich uit mag spreken. Het doet mensen deugd beluisterd te worden, in goede en slechte momenten. Goed luisteren is ook belangrijk om te kunnen afstemmen op de ander. Hoe dichter men kan komen bij wat in de ander omgaat en voor hem op het spel staat, hoe beter het afstemmen kan gebeuren.

Present luisteren veronderstelt in de eerste plaats: toewending naar de ander. Zoals zorg, vertrekt het luisteren uit de bekommernis dat het met de ander goed (beter, een beetje minder slecht) zou gaan. De ander gaat mij ter harte. Luisteren is dus in de eerste plaats een attitude van betrokkenheid: het maakt mij uit hoe het met je gaat. En luisteren houdt ook een reactie in: ik doe iets met wat ik gehoord heb. Het is niet “het ene oor in, het andere oor uit”. In dat luisteren stel ik, bij presentiebeoefening, de ander centraal: het gaat om hem. Ik bied hem een open ruimte aan. Dat vraagt dus ook jezelf niet op de voorgrond te plaatsen, je eigen behoeften (voor nu) naar de achtergrond te plaatsen. Het vraagt de ruimte leeg (genoeg) te maken.

Luisteren doe je met al je zintuigen. Niet alleen wat gezegd wordt, maar alles wat zich daarrond afspeelt is relevant. Ik probeer de zin van het geheel te begrijpen. Ik let op de verschillende elementen, op de details en beschouw alle informatie samen: wat drukt de ander hiermee uit, wat wil de ander mij hiermee duidelijk maken?

Luisteren vraagt openheid en nieuwsgierigheid: ik ben echt geïnteresseerd om te weten hoe het werkelijk met je gaat, wat er werkelijk bij jou speelt, wat er werkelijk voor jou op het spel staat. Ik vul niet (te) snel in om verder te kunnen met mijn aanbod. Ik luister eerst geduldig. Ik probeer zo weinig mogelijk in te vullen vanuit mijn eigen verwachtingen. (“Roma is het altijd om geld te doen”; Marie wil altijd maar haar nood klagen; Martin doet de dingen liever zelf, Liesje is manipulatief, dus ze probeert mij weer te strikken, Oscar trekt altijd goed zijn plan...). Luisteren vereist nieuwsgierigheid, maar vraagt tegelijkertijd ook de nieuwsgierigheid te bedwingen: wat aan de orde komt, laat ik vanuit de ander bepalen. Ik laat de ander beslissen wat hij wel of niet wil vertellen. Ik vraag niet door om mijn nieuwsgierigheid te bevredigen, maar geef de ander de ruimte om in te gaan op wat hij nu wil vertellen.

---

<sup>1</sup> Deze tekst is een uitgebreide bewerking van een presentatie gehouden op een scholing voor Samana, op 24 november 2024.

Als Willem mij vertelt dat hij de vriend waarover we het hebben tien jaar geleden in Merksplas heeft leren kennen schrik ik. Ik realiseerde mij tot nu toe niet dat Willem al zo lang geïnterneerd is. Maar ik vraag er hem (nu) niet naar. Ik zeg wel iets over trouwe vriendschap.

Openheid is maar mogelijk vanuit een instelling van bescheidenheid: ik weet het niet. Jij moet het mij vertellen. Als we rondom ons kijken, merken we dat zeker niet iedereen die bescheidenheid heeft of altijd kan opbrengen. Niet weten betekent ook dat ik er mij van bewust ben dat mijn veronderstellingen, mijn constructie van wat er aan de hand is, van hoe de ander zich voelt, altijd voorlopig is want onderhevig aan vergissingen of onvolledigheid. Ik moet ze altijd weer (kunnen) herzien.

Eerbiedig luisteren veronderstelt dat de ander de ruimte krijgt om te onthullen en om verborgen te houden. De ander mag zich tonen, zegt Baart. Hij mag. Hij mag beslissen wat hij mij wel vertelt en wat hij voor mij (nog) verborgen houdt.

Willem, de man die tien jaar in Merksplas in de gevangenis zat, vertelt mij bijvoorbeeld veel over zijn kinderen, over zijn coming out als homo, over geld dat hij gekregen heeft en voor zijn bewindvoerder heeft verborgen gehouden, maar (nog) niet over de reden waarom hij geïnterneerd is.

De ruimte om te onthullen hangt vooral samen met de verwachting dat de luisteraar niet zal (ver)oordelen: de beluisterde denkt: “als ik dit vertel, verlies ik in zijn ogen mijn waardigheid en waarde niet in zijn ogen; hij laat mij niet vallen.” Daarbij telt niet in de eerste plaats wat of hoe de luisteraar is, maar hoe de ander de luisteraar ziet. Daar kan de luisteraar zeker invloed op uitoefenen, maar het hangt niet helemaal van hem (van zijn gedrag) af. Ook degene die beluisterd wordt heeft immers zijn vooroordelen. De relatie zal het meest bepalend zijn.

### *Enkele strategieën en valkuilen*

**Self-disclosure**, iets onthullen over zichzelf, kan helpen om ruimte te scheppen voor de ander om zich te tonen, maar het kan soms ook het onthullen of verborgen houden in de weg staan. Het is een strategie die met wijsheid ingezet moet worden. In de self-disclosure laat ik mijn eigen kwetsbaarheid zien. Ik ben niet volmaakt, verre van; ook ik worstel met problemen. Het grote risico is echter het verhaal “af te pakken”. Ik leid de conversatie af van de beluisterde naar mijzelf. De ander kan het gevoel krijgen dat het nu verder, beleefdheidshalve of uit vriendelijkheid, over mij moet gaan.

Ook voor “**normaliseren**” geldt dat het goed of verkeerd kan uitpakken. Onder normaliseren verstaan we hier: aangeven dat je wat de ander je vertelt, al in andere contexten hebt gehoord, dat het bij meerdere mensen voorkomt, dat het “normaal” is.

Een moeder van een kind met een terminale ziekte vertelt, aarzelend, stil, en met een zekere meewarigheid, dat het soms gebeurt dat ze wenst dat het gedaan zou zijn. De verpleegkundige merkt dat ze erover beschaamd is dat ze als het ware haar kind dood wenst, en dat terwijl ze het zo graag ziet en het afscheid zo verschrikkelijk vindt. De verpleegkundige zegt dat ze dat van meerdere ouders hoort. Bij deze moeder werkt het

troostend; het neemt de schaamte weg. Haar verlangen dat het voorbij zou zijn, is geen teken dat ze een slechte moeder is. Ook andere ouders hebben immers soms die wens. Na deze normalisering kan de verpleegkundige er gemakkelijker met de moeder over praten.

“Normaliseren” kan echter ook afstand scheppen. Iemand vertelt over gevoelens die hij heeft, die hem zeer verontrusten en verstoren, en de gesprekspartner zegt koeltjes dat dat veel voorkomt, dat zij dat al vaker gehoord heeft. Hiermee zegt zij eigenlijk dat het helemaal niet bijzonder is, geen reden tot klagen, of geen reden om bijzondere aandacht te vragen. Dan blijft die persoon met zijn verontrustende gevoelens zitten.

Het **verhaal overnemen** en **zo afpakken** is een veelvuldig voorkomende valkuil. In conversaties die bedoeld zijn om de tijd op te vullen of sfeer te scheppen, komt het heel vaak voor. Iemand vertelt over iets dat hem overkomen is, en iemand anders vervolgt met een sterker verhaal over wat *hij* meegemaakt heeft. Als het ware een vergrotende trap van het eerste verhaal.

Een groepje vrienden komt samen. Een van hen vertelt over een lek in het dak dat haar vele uren slaap heeft gekost. Een tweede antwoordt met een verhaal over de overstroming waarmee ze twee jaar geleden te maken hebben gehad. De hele keuken onder water, de diepvries kapot, enz.

In zo een context is dat overnemen van het verhaal meestal schadeloos, hooguit niet prettig. Maar als het gebeurt in situaties waarin de ander echt behoefte heeft om zijn verhaal te vertellen, op een kans daarvoor zit te wachten, behoefte heeft aan erkenning en sympathie, is het erger. Het “welkom met je verhaal” is er niet meer. Het belang van de gevoelens die voor hem met het verhaal samengaan, en die hij graag wilde meedelen verschrompelt. Wat de ander heeft meegemaakt, is immers erger, en dus belangrijker. Althans, dat is de indruk die hij krijgt. De kans is groot dat hij zich gepasseerd voelt, en met zijn gevoelens blijft zitten.

Een andere valkuil is **corrigeren**. Je hoort dingen die niet kloppen, en je wilt ze rechtzetten. De verleiding is groot, zeker als er omwille van de verkeerde interpretatie pijn of ongenoegen is, als de persoon zich slachtoffer voelt, als anderen ten onrechte verdacht worden.

Een vrijwilliger ontmoet bij de bushalte in de psychiatrische instelling een vrouw die haar vriend is komen bezoeken. Ze kennen elkaar een beetje van toen de bus niet reed en dat voor hen beiden problemen gaf. Ze geraken aan de praat en de vrouw vertelt over wat gebeurde met de moeder van haar vriend. De broer van haar vriend heeft toen de beademing laten stopzetten. Maar zij en haar vriend wilden geen euthanasie. De vrijwilliger is direct getriggerd om het verschil uit te leggen tussen euthanasie en stoppen met behandeling. Hij weet immers dat dat een belangrijk onderscheid is, met belangrijke consequenties. In het geval van de moeder ging het om het laatste. De vrouw moet dus niet denken dat ze meegewerkt heeft aan euthanasie. Gelukkig denkt hij er eerst over na of het hier wel een goed idee is om haar opvattingen te corrigeren.

Soms kan de persoon geholpen zijn als hij de ware toedracht kent. Maar vaak zet zo een correctie geen zoden aan de dijk, en is het enige effect dat ze afstand scheidt tussen de luisteraar

en de beluisterde, en dat de relatie onder druk komt. De zienswijze van de ander komt immers vaak niet uit het niets. Ze wordt gevoed door een complex geheel van overtuigingen. Eén daarvan tegenspreken zal weinig veranderen. Bovendien beklemtoont het corrigeren indirect dat de ander onwetend is, verkeerde ideeën heeft, enz. De persoon, en de relatie zullen vaak meer geholpen zijn door op het gevoelsniveau verder te gaan, bijvoorbeeld over hoe het voor haar was om de moeder van haar vriend in de laatste fase van haar leven bij te staan.

Corrigeren kan nooit over gevoelens en emoties gaan. Die zijn immers nooit juist of verkeerd. Ze zijn wat ze zijn. We zeggen dus niet dat de ander zo niet mag denken (voelen, bedoelen we dan meestal). We kunnen de emoties en gevoelens van anderen alleen aanvaarden. Negatieve gevoelens en emoties kunnen verzachten door de kans te krijgen erover te spreken, het verhaal te vertellen. Soms ontdekken mensen in het vertellen dan dat het verhaal ook een andere zijde heeft.

Louise is boos op haar dochter. Ze laat niets meer van zich horen. En, terwijl ze vertelt hoe haar dochter op haar telefoon reageerde, zegt Louise: ‘Maar ja, ze heeft ook geen prettige jeugd gehad’. Louise weet dat in de eerste plaats verantwoordelijk zij is voor die onprettige jeugd. Omdat ze dronk, is haar dochter bij de grootouders opgevoed. Nu ze vertelt hoe ze zich door haar dochter afgewezen voelt, realiseert ze zich waar dat (ook) mee te maken heeft.

**Oplossingen aanbieden of inzetten** is een andere valkuil bij het luisteren. “Maar kan je niet...”, wordt vaak gezegd. Soms is het vanzelfsprekend om een oplossing aan te bieden, bijvoorbeeld als de ander je daarom zijn verhaal vertelt. Maar heel vaak gaat het over een klacht, de mededeling dat iets moeilijk of pijnlijk is. Het probleem dat aan de orde wordt gesteld is vaak maar een symptoom, of het topje van een ijsberg die veel dieper gaat.

Anette klaagt erover dat ze haar eigen bankzaken niet kan doen, haar vriend moet altijd voor haar naar de bank gaan om de overschrijvingen te doen. Zelf heeft ze niet de nodige computervaardigheden. “Ze zetten de oude mensen buiten spel”, zegt ze. “Maar, zeg je, er zijn nu heel eenvoudige appjes, die heel gemakkelijk te hanteren zijn. Je moet er echt niet veel over computers voor weten. Jij kan e-mailen, dus kan je ook zeker die appjes gebruiken. Zal ik ze op je computer installeren?” Anette wijst het voorstel af. Ze blijft achter met het gevoel dat je haar niet begrijpt. Ze is maar tot ze 14 was naar school geweest, en daar heeft ze veel onder geleden. En, terwijl ze zoveel geleerd heeft in het leven, en zoveel gepresteerd – ze was eigenlijk een heel slimme meid en heel ondernemend - voelt ze zich door de bank weer in de categorie domme mensen geplaatst. Jouw “oplossing” lost dat niet op, maar sluit een verder gesprek over Anettes gevoelens wel af.

Door te suggereren dat een probleem (gemakkelijk) opgelost kan worden, nemen we vaak het probleem niet weg, maar nemen we het in zekere zin af: de ander houdt er het gevoel aan over dat zijn ongenoegen of ongeluk niet echt ernstig genoeg gevonden wordt om erop door te gaan. Hij kan zich daardoor miskend voelen, niet gezien. In plaats van over wat de gesprekspartner meemaakt, voelt, wat hem het leven moeilijk maakt, gaat het nu over feiten: wie iets kan doen,

waar je iets kan vinden, hoe de dingen werken, enz. En dat is alleen goed als het is dat waarnaar de ander op zoek is. Ook hier is het “welkom” van het gesprek weg.

In de presentiebeoefening zal het er steeds op aankomen te bekijken wat hier, nu, passend bij de relatie zoals ze zich heeft ontwikkeld, aan de orde is. Als hulp wordt aangeboden moet het steeds met de nodige bescheidenheid. Niet met “hier ben ik, dus nu zal het beter gaan”, maar vragend, verkennend: “Zou het helpen als...” De vraag zo formuleren, zal vaak ook de beste vorm van aanbieden van een mogelijke oplossing zijn.

Meer gericht zijn op een oplossing dan op het luisteren kan zijn wortels vinden in de **wens om voor de ander iets (of veel) te kunnen betekenen**. Dat doet immers altijd goed. Het voelt toch heel anders als je (ook tegen jezelf) kan zeggen: ik heb de dakloze aan een huis geholpen, dan als je (alleen maar) kan zeggen: “Ik heb de tijd genomen om hem zijn miserie te laten vertellen” of “ik heb hem laten voelen dat hij voor ons iemand van waarde is”. De voldoening over wat we bereikt hebben is zeker terecht, en een goed (voor onszelf), maar ze kan ook roet in het eten gooien als ze van bijproduct doel wordt; als ze ons doen en laten gaat sturen. Als we die voldoening zoeken, staat niet meer de ander centraal, maar wijzelf. En, hoe zieliger we de ander zien (in onze gedachten maken), hoe groter onze betekenis lijkt. Ook dat kan de relatie belasten.

Ilse trekt al heel lang met Fatima op. Voor Fatima is ze haar beste vriendin. Lange tijd was ze Fatima's enige toeverlaat. Maar Fatima heeft gelukkig de relaties met haar zussen hersteld. Ze is in een ander tehuis terechtgekomen, waar er veel beter (presenter) voor haar gezorgd wordt. Ilse heeft, zo zou je het kunnen zeggen, “aan belang ingeboet”. Ze is een “gewone” vriendin geworden, en dat is veel minder heroïsch dan haar vroegere rol was.

De grootste bekoring bij het luisteren is wellicht **van het lijden weg te lopen**, of positief geformuleerd, het moeilijkste is bij het lijden te blijven. Bij lijden is het nooit prettig om te zijn. Het vraagt discipline en reflectie over de zin ervan om het er uit te houden. En hoe sterker het lijden bij je binnenkomt, hoe meer je “meevoelt” dus, hoe groter de verleiding is om weg te kijken of weg te lopen. De hierboven genoemde valkuilen, dienen daar soms voor. Of we gaan koffie maken of het gesprek afbuigen op iets zakelijks dat aan de orde lijkt en daarom vriendelijk kan lijken (Is je telefoon al hersteld? Heb je al iets van je kleinkind gehoord?). Maar ook de gesprekspartner kan van zijn lijden weglopen. Hij breekt het gesprek af. Dat moet je hem ook toestaan. Het is lang niet altijd gemakkelijk uit te maken of hij dat nu wilde, dan wel of hij het thema verlaat omdat hij het gevoel heeft niet (goed) beluisterd te zijn of de ruimte niet te krijgen om verder te gaan. Het is dus goed er geregeld zelf, in een vorm van reflectie, wat nauwer naar te kijken.

### **Luisteren en perspectiefwissel**

Perspectiefwissel is een belangrijk begrip in de presentiebeoefening. Wisselen van perspectief betekent dat ik naar de wereld, naar wat gebeurt, naar wat te verwachten is en naar wat mij te doen staat kijk, niet meer vanuit mijn perspectief (dat ons gebruikelijk perspectief is), maar

vanuit het perspectief van de ander. 180° omgedraaid dus. Niet: Wat wil ik hier, of wat zou ik hier willen, of wat doet dat met mij? maar: Hoe kijkt de ander hiernaar? Wat betekent dat voor hem? Wat doet dat met hem? Wat doet hem deugd? De eigen ervaringen kunnen hierbij niet leidend zijn. Ze kunnen alleen een eerste aanzet zijn, gevolgd door de vraag: En bij hem? Zou dat ook zo zijn?”

In een WZC voor mensen met dementie wilde men de bewoners laten aanvoelen dat ze ondanks hun dementie gewaardeerde mensen bleven. Daarom spraken ze iedereen aan met Mijnheer en Mevrouw. Nu ze meer present wilden werken, kwam de vraag aan de orde of de bewoners dat het meest prettige vonden. Zochten ze in de eerste plaats waardering, of was nabijheid voor hen belangrijker? En als ze waardering belangrijk vonden (een van de bewoners was huisarts, een andere hoogleraar), ervoeren ze dan het gebruik van Mijnheer en Mevrouw als een uitdrukking van die waardering? Ze besloten dat ze in het vervolg zouden uitzoeken wat voor iedere bewoner het meest aangenaam was. En dat kon, ook nog eens van zorgverlener tot zorgverlener, en van moment tot moment verschillen.

Bij het luisteren heeft het al of niet slagen van de perspectiefwissel invloed op hoe men waarneemt, wat men waarneemt en hoe men interpreteert.

Martha beklagt er zich over dat het rapport dat de Commissie ter Bescherming van de Maatschappij over haar gemaakt heeft, niet correct is. Er staan dingen in over het verleden die niet juist zijn. Tania, haar justitieassistent, zegt haar dat het geen belang heeft. Het is immers het verleden en het heeft geen enkele invloed op de beslissingen die nu over haar genomen zullen worden. Maar voor Martha ligt de zaak anders. De ongunstige opmerkingen kwetsen haar, en dus moeten ze van haar hoe dan ook gecorrigeerd worden. Alleen als Tania erin slaagt het perspectief van Martha in te nemen, komt het goed tussen hen. Zo niet zal het een “dovemansgesprek” worden. Beseft Tania dat niet, dan is de kans groot dat Martha haar vertrouwen in Tania verliest.

## **Een troost**

Het moge ons tot troost zijn: een goede relatie kan veel onvolmaaktheid en vergissingen compenseren. Als de ander ons ervaart als iemand met oprechte belangstelling, als iemand die niet op zichzelf gericht is, als iemand van wie hij waardering en begrip ervaart, dan zal een verkeerde beweging minder gevolgen hebben. De ander zal ze vaak positief proberen te interpreteren (hij kan het niet verkeerd bedoeld hebben, want zo is hij niet), vergeven (iedereen zegt wel eens iets dat niet past) of het zal gemakkelijk hersteld kunnen worden. We mogen het ook onszelf vergeven. We doen ons best, en toch gaat het (lang) niet altijd goed. We zijn maar mensen. Die houding is zeker veel vruchtbaarder dan onszelf tegen (zelf)kritiek te beschermen en onszelf voor te spiegelen dat wat we deden of zegden misschien wel verkeerd kan *lijken*, maar het toch niet echt is (ik was terecht uit mijn lood geslagen, ik had het goed bedoeld, maar de ander heeft het verkeerd geïnterpreteerd, in deze situatie kon ik niet anders...) En, laat ons

niet vergeten: we kunnen alleen presentie beoefenen als we het onszelf kunnen vergeven  
geregeld niet present te zijn.

Enkele aanwijzingen hoe je in een gesprek echt tot luisteren kan proberen te komen kan je  
vinden in de (gratis) on-line cursus “5 vaardigheden om echt te luisteren” van Kerk en leven.

<https://www.kerknet.be/organisatie/kerknet-academie>