



Henne Arnolt Verschuren studeerde af in sociaal-culturele wetenschappen en gezinstherapie. Vervolgens schoorde hij zich in lichaamsgerichte psychotherapie, sjamanisme en traumahealing. Van 2004 tot 2015 was hij directeur van Bodymind Opleidingen, waar hij nog steeds aan verbonden is. Daarnaast heeft hij een eigen praktijk onder de naam Life in Progress.

RESUMÉ

VRAAG:

Welke niveaus van luisteren zijn er te onderscheiden?

BEVINDINGEN:

Theory U beschrijft vier niveaus, selectief luisteren, luisteren naar de ander en het andere, empathisch luisteren en generatief luisteren.

BETEKENIS:

Het tweede, derde en vierde niveau van luisteren vullen elkaar aan en als er vertrouwen in en ruimte voor generatief luisteren is, ontstaat er een proces van cocreatie.



Luisteren op verschillende niveaus

Luisteren is geen eenduidig begrip. In het woordenboek komen definities voorbij als 'aandacht schenken', 'aanhoren', 'gehoorzamen'. Geen wonder dat er vaak spraakverwarring ontstaat als we tegen de ander zeggen: 'Je luistert niet' of 'Ik heb je gehoord'. Bedoelen we dan dat de ander aandacht schenkt aan wat je zegt, het tot zich door laat dringen, is het voldoende als hij of zij je aanhoort of wil je juist dat de ander doet wat je zegt?

Voor mij betekent 'luisteren' zowel de ander erkennen in zijn of haar bestaansrecht, als de ander herkennen als een persoon met een eigen belevingswereld, iemand naar wie ik nieuwsgierig kan zijn. Beiden worden in de Engelse taal mooi samengevat in het begrip *recognition*, gekend worden. Essentieel hierin is of de ander zich ook werkelijk gekend voelt. Daarmee is 'luisteren' nooit vrijblijvend: ik kan vinden dat ik de ander 'gehoord' heb, terwijl de ander dit niet zo heeft ervaren. The *proof of the pudding* ligt hier, naar mijn overtuiging, bij de ander. In de wereld van vandaag lijkt het alsof we steeds slechter zijn gaan luisteren, met als gevolg dat mensen zich steeds vaker niet gehoord voelen. Juist in deze tijd, waarin we voor grote mondiale problemen staan, is het van levensbelang beter naar elkaar te kunnen luisteren. Het onvermogen om werkelijk naar elkaar te luisteren, elkaar te (h)erkennen, zien we vooral terug in een sterk gepolariseerde samenleving.



'de kaart komt nooit overeen met het gebied, waarbij de kennis onze kaart is en de realiteit het gebied'

Binnen Theory U, waarvan de kern gevormd wordt door het begrip *presencing*, wordt het begrip 'luisteren' op een heldere manier ontleed in vier niveaus of diepten van luisteren.^[1] Elk niveau staat voor een andere vorm van aanwezigheid.

Het eerste niveau betreft het luisteren naar wat je al weet, wat zich kenmerkt als sterk selectief luisteren. In hoofdzaak luister je naar wat aansluit bij je eigen manier van denken, jouw 'waarheid'. We staan niet meer open voor nieuwe informatie of meningen. In gesprekken neigen we onszelf te bevestigen en de ander te ontkennen. En voor we het weten zitten we beiden op een *one-track mind* of zelfs een *prison-mind*, waarin we helemaal niet meer luisteren. We zijn in het luisteren vooral aanwezig bij onszelf.

Deze dynamiek komt veel breder voor dan we ons realiseren. Wat ik vaak in teams zie, is het volgende: als iemand in een teamvergadering iets inbrengt, stelt iemand anders daar spontaan iets tegenover. Daarmee wordt het luisteren reactief; we neigen te luisteren naar waar het wel of niet overeenkomt met onze eigen visie of mening. We stellen dan ook geen toelichtende vragen, er is geen nieuwsgierigheid.

Dit zagen we in sterke mate gebeuren in de Verenigde Staten rond de coronacrisis. Zelfs in die mate dat wetenschappelijke inzichten vanuit politieke belangen opzij werden geschoven. De ruimte voor discussie en open onderzoek verdwijnt en er ontstaat bijzonder snel een situatie van 'voor' en 'tegen', een sterk gepolariseerde samenleving met veel ruimte voor escalatie.

Op het tweede niveau van luisteren, gaat het om luisteren naar de ander en het andere. We worden nieuwsgierig naar nieuwe informatie, naar wat we nog niet weten. We willen onze kennis uitbreiden en stellen vragen. Dit wordt binnen Theory U benoemd als *Open Mind*. We zetten onze ramen en deuren open en luisteren actief naar nieuwe inzichten, waardoor deze de kans krijgen zich te blijven ontwikkelen. Het is de erkenning dat we niets zeker weten en dat geen enkele vorm van kennis absoluut is. De kaart komt nooit overeen met het gebied, waarbij de kennis onze kaart is en de realiteit het gebied. Zoals de gerenommeerde statisticus George Box ooit stelde: 'Alle modellen zijn onjuist, maar sommige zijn bruikbaar'.

In ons vak kunnen we het belang hiervan zien. We kunnen het ons niet permitteren op onze lauweren te rusten en alleen te vertrekken vanuit wat we al weten. De maatschappelijke werkelijkheid en ook de gezondheidszorg ontwikkelen zich daarvoor te snel. Een verschijnsel als corona vraagt dat we ons blijven informeren, niet alleen binnen ons eigen referentiekader, maar ook daarbuiten. We zullen moeten erkennen dat niemand hier de waarheid in pacht heeft of het definitieve antwoord. Daarvoor is het probleem te nieuw en te complex.

In het oplossen van complexe vraagstukken is het essentieel dat we naar elkaar kunnen luisteren. De Franse politieke denker Pierre Rosanvallon stelt in dit verband voor om vaker te werken met burgerraden om complexe maatschappelijke problemen op te lossen: een groep betrokkenen en belanghebbenden uit de samenleving krijgt de opdracht in gezamenlijkheid een aanpak voor te stellen.^[2] Dit opent nieuwe mogelijkheden om naar elkaar te luisteren, elkaar te herkennen en erkennen.

Het derde niveau gaat over empathisch luisteren. Waar op het tweede niveau de nadruk ligt op met het hoofd luisteren, gaat het op het derde niveau over luisteren met het hart, *Open Heart*: je kunnen verplaatsen in de ander. We laten de ander ook emotioneel toe en de ander ervaart dat op die manier. Empathisch luisteren gaat gepaard met 'gemarkeerde spiegeling', wat wil zeggen dat ik, nadat ik me in de ander verplaatst heb, laat zien dat ik de ander ook werkelijk begrepen heb. Er vindt een emotionele terugkoppeling plaats, zoals: 'Nu kan ik werkelijk voelen wat je daarmee bedoelt en hoe belangrijk dit voor je is'. Pas na deze 'markering' kan de ander zich volledig gehoord en begrepen voelen.

Empathisch luisteren is vooral van belang in intiemer contact en rond emotionele issues. Ik kan discriminatie alleen begrijpen als ik van binnenuit wil begrijpen hoe het voor een groot aantal mensen een dagelijkse ervaring is. Ik kan mijn partner pas echt begrijpen als ik hem of haar 'uitluister' en me actief probeer te verplaatsen in hem of haar, ook als het emotioneel wordt. In veel relaties hebben beide partners dit min of meer opgegeven. We hebben het meestal ook niet zo goed geleerd. Empathisch luisteren leren we alleen als >





‘het proces tussen mijn cliënt en mij is een proces van cocreatie’

er empathisch naar ons geluisterd is en vaak is dat maar in beperkte mate gebeurd. Dan is het belangrijk dit alsnog te ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld gebeurt binnen de methode Emotional Focused Therapy. Daarin gaat het erom op een emotioneel niveau weer nieuwsgierig te leren worden naar de ander, naar zijn of haar binnenwereld. Bij veel gepolariseerde relaties is de grote hobbel wie hierin het eerst over de brug komt, omdat je je dan onmiddellijk bijzonder kwetsbaar voelt naar de ander. Zoals een echtpaar in therapie bij mij liet zien toen in antwoord op mijn vraag ‘Houden jullie nog van elkaar?’ de ene partner tegen de ander zei: ‘Zeg jij het maar!’ In dat geval wordt de rol van een neutrale derde belangrijk, iemand die naar beiden empathisch kan luisteren zonder daarbij een voorkeur te hebben.

In ons vak is empathisch luisteren naar de cliënt, de beleving van de cliënt als vertrekpunt nemen, een belangrijk onderdeel van de heling. Dit biedt vertrouwen en veiligheid; de cliënt hoeft niets achter te houden, ook niet de kwetsbare of schaamtevolle stukken. En een open warme verbinding draagt op zichzelf ook bij aan het helingsproces.

Het vierde niveau van luisteren, generatief luisteren, is in de meeste gevallen niet iets wat we kunnen ‘doen’, maar waar we ons wel voor open kunnen stellen. Het is luisteren naar wat er tussen mij en de ander wil ontstaan. Het is het proces dat ontstaat als ik met de ander ga zitten en nieuwsgierig ben naar wat er tussen ons kan ontstaan. De vraag is niet meer: ‘wat willen wij hier?’, maar: ‘wat wordt hier gewild?’ Alsof je met elkaar gaat *jammen*. Het is bij uitstek een creatief proces, binnen Theory U ook wel omschreven als *Open Will*. Prachtige voorbeelden hiervan vinden we vooral in de kunst en cultuur, zoals de synergie tussen Kees van Kooten en Wim de Bie. Zelf beschreven ze het als ‘iedere keer weer handenwringend bij elkaar komen’ om nieuwe dingen te bedenken voor hun volgende programma.

Ook in ons werk kan generatief luisteren belangrijk zijn. Er zijn momenten in het therapeutisch proces waarin we voelen dat zich iets wil ‘openbaren’. Op een bepaald moment liet ik me spontaan tegen een van mijn cliënten ontvallen: ‘Maar je bent toch een rijke vrouw!’ Waarop ze schrok en zei: ‘Hoe weet je dat?’. Natuurlijk nam ik iets waar bij haar, maar ik wist op geen enkele manier wat ik ermee bedoelde. Ze bleek echter over veel geld te beschikken en dit al jaren zorgvuldig verborgen te houden. Het feit dat dit op tafel kwam betekende een doorbraak in de therapie.

Generatief luisteren is luisteren met al je zintuigen en daarin open zijn voor wat er zich aandient. Naar mijn studenten omschrijf ik dat als de fase van ‘weten dát je iets weet, maar nog niet weten wát je weet’. Het is een kunst dit uit te houden en te wachten tot het ‘weten’ zich verder wil ontploegen. Uit onderzoek blijkt dat in een gezonde moeder-kindrelatie de moeder intuïtief ‘weet’ wat de volgende ontwikkelingsstap van het kind is en haar kind daarbij helpt door het als het ware in de toekomst te projecteren en daarmee de weg vrij te maken. In Theory U wordt dit wel omschreven als *‘leading from the emerging future’*. Het is een van de belangrijkste uitgangspunten van leiderschap voor de tijd waarin we nu leven.

Het proces tussen mijn cliënt en mij is een proces van cocreatie. Vaak weten we wat we aan het doen zijn, maar soms ook helemaal niet. Net als in een jamsessie van een jazzorkest. Aanwezig blijven is belangrijk, ook op de momenten dat we ‘niet-weten’. De keren dat we niet weten wat we aan het doen zijn, maar wel blijven ‘luisteren’, blijken vaak achteraf de voorbode te zijn van de meest transformatieve momenten. ■

Meer informatie: www.lifeinprogress.nl, www.presencing.org

BRONVERMELDING:

1. Peter Senge, C. Otto Scharmer, Joseph Jaworsky, Betty Sue Flowers. (2015) *Presence – Een ontdekkingsreis naar diepgaande verandering in mensen en organisaties*. Meppel: Boom.
2. Pierre Rosanvallon. (2019) *De democratie denken*. Nijmegen: Vantilt.