

# SPREKEN IS ZILVER, LUISTEREN IS GOUD

Door: Maartje Albert

Communicatie is één van de belangrijkste vaardigheden in ons leven. Als kleine kinderen hebben we onze eerste woordjes al geleerd en op school hebben we leren lezen en schrijven. Daarmee hebben we een goede start gemaakt, want spreken, lezen en schrijven zijn drie van de vier basisvormen van communicatie. 'Luisteren' is de vierde basisvorm en onmisbaar in het proces van effectief communiceren.

'Bijna alle problemen komen voort uit gebrekkige communicatie', zegt Stephen R. Covey, schrijver van onder andere het wereldberoemde boek *De zeven eigenschappen van effectief leiderschap*. Covey heeft met dit boek het leven en werken van vele mensen ingrijpend veranderd. Zijn inzichten zijn van alle tijden en blijken steeds opnieuw jonge generaties aan te spreken. Dit boek is dan ook zeker de moeite van het lezen waard.

Omdat communiceren zo'n alledaagse bezigheid is voor de meeste mensen, staan we er vaak niet bij stil. Als therapeut is het natuurlijk bijzonder belangrijk om goed te kunnen communiceren. En ondanks dat de meesten van ons hierin geschoold zijn, kan het geen kwaad af en toe eens een stapje terug te zetten om van een afstandje te kunnen kijken hoe het met de communicatievaardigheden staat, op professioneel gebied en daarbuiten. Want communicatie is meer dan het toepassen van bepaalde technieken. Het belangrijkste is de relatie zelf. Als er geen aansluiting is, zal de communicatie bij voorbaat al mislukt zijn.

Nog een uitspraak van Covey: *'Een mens heeft niet voor niets twee oren en één mond: daarmee kan hij twee keer zoveel luisteren als spreken.'* Laten we dus maar met de basisvorm luisteren beginnen.

Luisteren wil zeggen dat we horen wat een ander zegt. De ander is dus aan het woord. Toch is het voor de ander wel prettig als hij af en toe een bevestiging krijgt van dat er geluisterd wordt. Knikken met het hoofd of een simpele 'ja' of 'nee' is voldoende om de ander dit duidelijk te maken zonder hem al te veel te onderbreken. Een andere manier om dit vertrouwen te geven is om het verhaal af en toe samen te vatten of woorden te herhalen. Deze manier van luisteren komt helemaal overeen met de mindfulness. Mindful luisteren is niets anders dan bewust aandacht schenken aan wat een ander zegt. En luisteren in het hier en nu. We hoeven er niets van te vinden en we hoeven het niet te plaatsen in een referentiekader.

Wat we dus kunnen laten, is het direct geven van adviezen, het delen van onze eigen ervaringen en de waarom-vraag.

Naast mindful luisteren kunnen we ook mindful spreken. Hierbij passen we eigenlijk een filter toe. Voordat we iets zeggen, kunnen we onszelf drie vragen stellen: Is het waar wat ik ga zeggen, is het nodig wat ik ga zeggen en is het vriendelijk wat ik ga zeggen? Mindful spreken zal dus soms zwijgen betekenen. Mahatma Gandhi zei een eeuw geleden:

***'Door niet te spreken, zie je duidelijker.'***

*'Pas als we echt luisteren, zullen we anderen begrijpen. De mogelijkheid om zelf te spreken en begrepen te worden, komt vervolgens vanzelf.'* Stephen Covey legt hiermee de weg vrij naar effectieve communicatie. Bewandelen we deze weg mindful, dan zullen we steeds beter merken dat spreken zilver is en luisteren goud. ♻️

