

Superluisteren

Franka Rolvink Couzy

In de chat

- Wie vindt zichzelf een goede luisteraar?
- Wie laat de gedachten weleens gaan tijdens het luisteren?
- Wie vult het verhaal al in tijdens het luisteren?

We zenden meer dan dat we luisteren

ONDERZOEK		
Ralph Nichols, 1950	25% dringt door	75% niet
Judi Brownell, 2016	20% luisteren	80% zenden
Mathias Barthel, 2020	In een gesprek zijn we circa 250 miliseconden stil	Alles daarboven biedt ongemak

Waarom het zo lastig is om goed te luisteren

Oordeel,
cynisme en
angst

Achtergrond
en ons eigen
verhaal

Afleiding en
tijdgebrek

We gaan soms gewoon te snel

SYSTEM 1

Intuition & instinct

95%

Unconscious
Fast
Associative
Automatic pilot

SYSTEM 2

Rational thinking

5%

Takes effort
Slow
Logical
Lazy
Indecisive



Source: Daniel Kahneman



Hoe luisteren we?

Vier perspectieven van luisteren

Gebaseerd op Scharmer,
Covey, Kline, Goulston,
Goleman, Reik, Schein



1. Reactief luisteren

Luisteren naar het bekende om daarop te kunnen reageren, vanuit het ego

2. Begrijpend luisteren

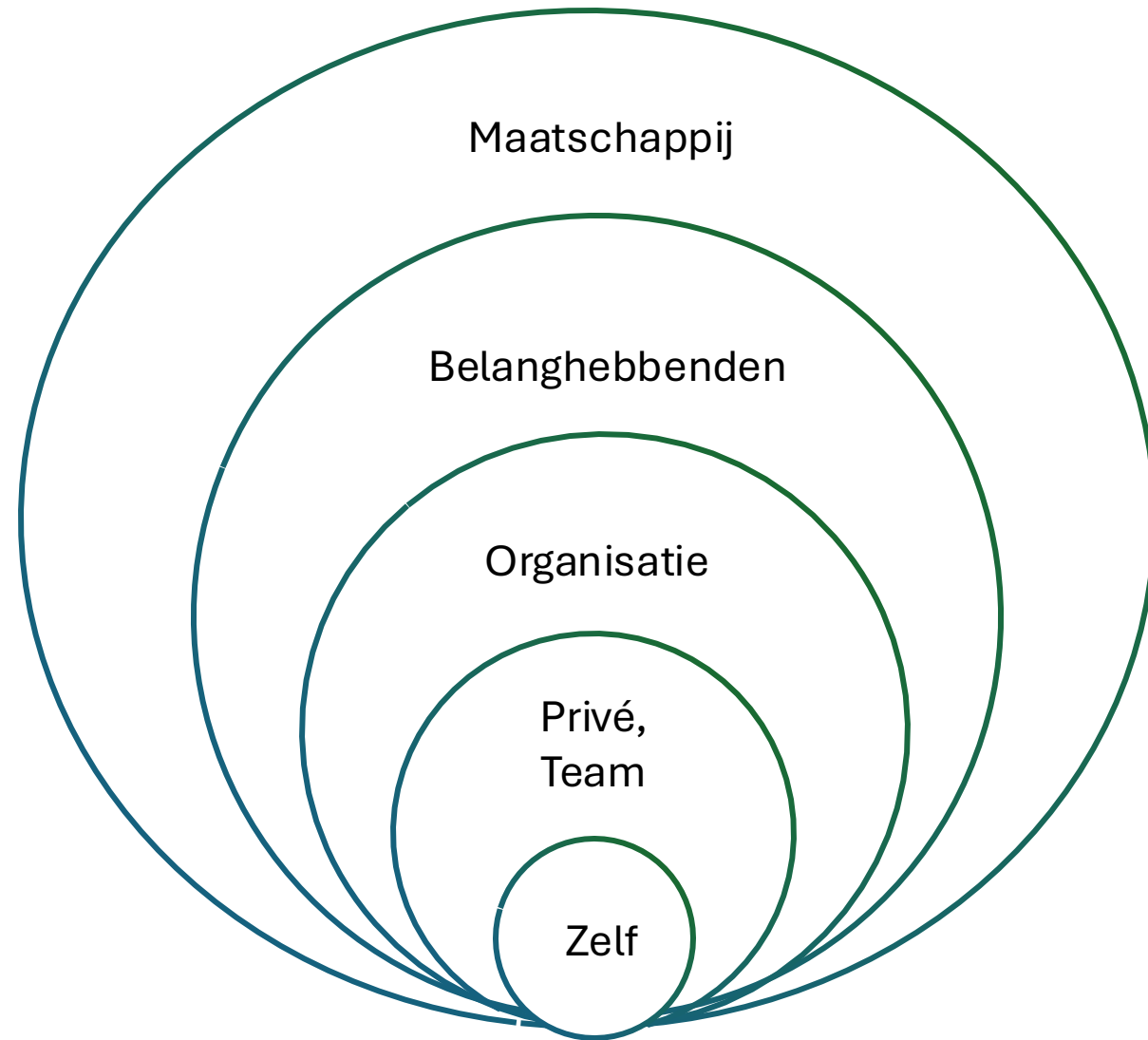
Luisteren naar de inhoud en de feiten die een nieuwe kijk op zaken geven

3. Empathisch luisteren

Luisteren om in je te leven en je daartoe te verhouden: Wie wil je zijn?

4. Superluisteren

Dat wat niet is uitgesproken verstaan; met oog voor het systeem en naar de toekomst



Context van luisteren

Listening is not
done by the ears,
but by the mind. We
hear sounds, but we
listen to meanings.

Meissner, 1998

Hoe pakt dat in de praktijk uit?

Tijs van Lieshout

Brandweercommandant
Amsterdam Amstelland



Foto: Pieter Bas Bouwman



Hans Vijlbrief

Voormalig staatssecretaris dossier Groningen

Foto: ANP, Peter Hiltz

Maarten Otto

CEO Alliander



Foto: Gregor Servais

Satya Nadella

CEO Microsoft



Foto: Art Streiber for Fortune

Ruud Sondag

Voormalig interim CEO Schiphol



Foto: Linelle Deunk

Hoe kun jij leren superluisteren?

Wees bewust van je innerlijke stemmen

- De stem van het oordeel

Beperkt de open mind

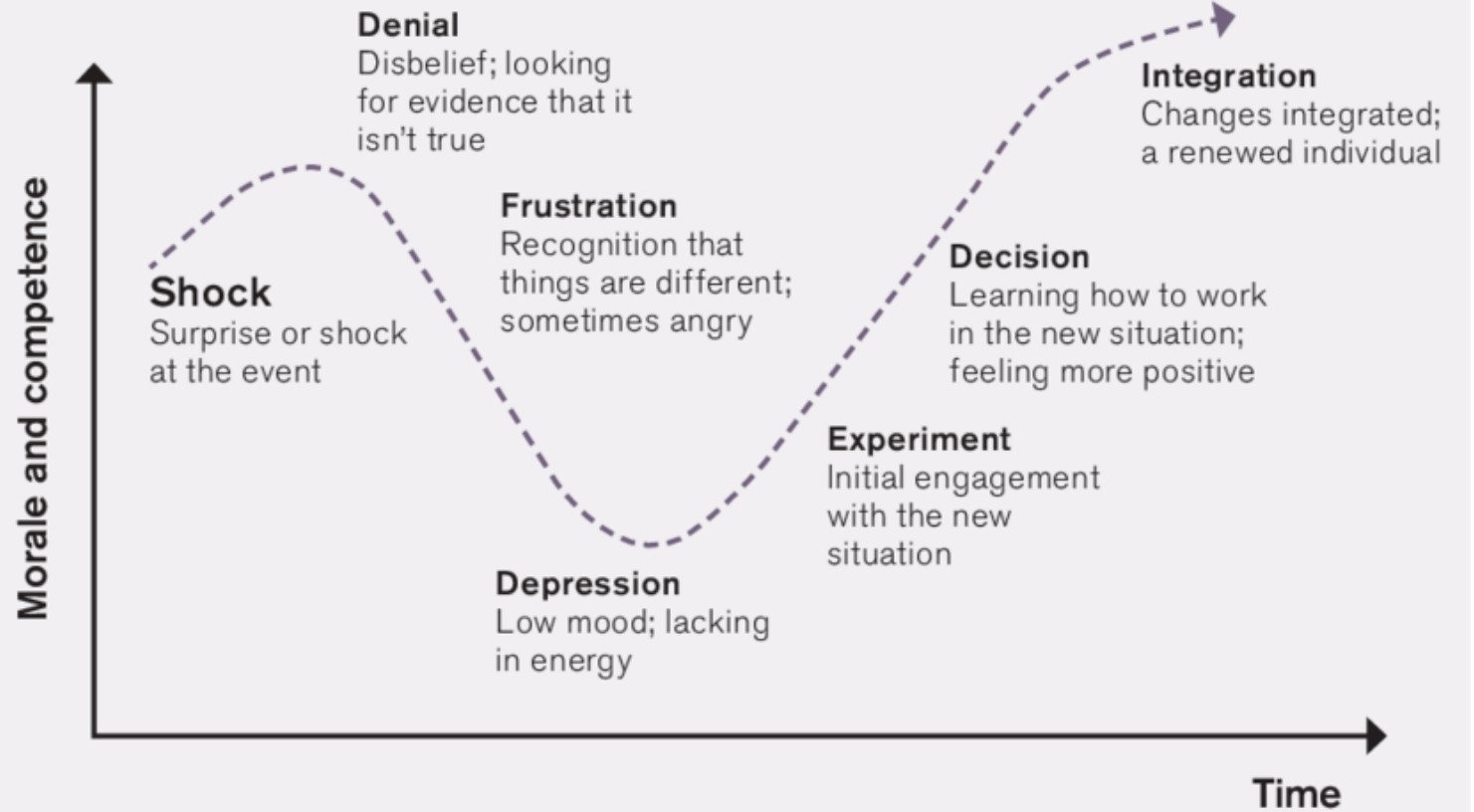
- De stem van het cynisme

Beperkt het openen van het hart

- De stem van angst

Beperkt de open will en het loslaten

Weet waar iemand zit

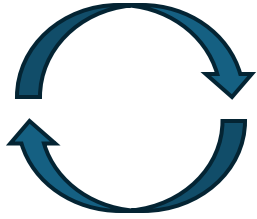


Source: Kübler-Ross, E. (1969). *On death and dying*. New York: Macmillan.



- Controleren
- Grote lijnen
- Zakelijk
- Structuur
- Ervaring
- Overtuigen
- Terugtrekken
- Dempen
- Gas geven

Autonomie bewaren
Details
Mensgericht
Flexibiliteit
Frisse blik
Overtuigen
Terugtrekken
Versterken
Remmen



GEDACHTEN

GEDRAG

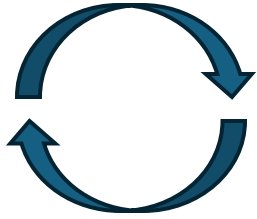
Het valt allemaal best mee. Zij moet gewoon geduld hebben.

GEDACHTEN

Ik krijg de indruk dat mijn collega best hard werkt, maar in feite komt er weinig tot stand. Zou hij ergens moeite mee hebben?

GEDRAG

Ik geef hem tips, leg hem uit hoe hij dingen anders kan doen, maar hij neemt niets aan.



GEDACHTEN

GEDRAG

Hij lacht mijn argumenten weg en zegt dat ik me daar niet druk over moet maken.

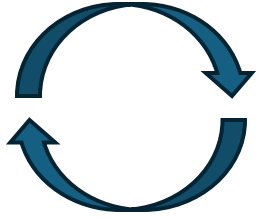
GEDACHTEN

Hij vindt het klimaatprobleem onzin. 'Het komt wel goed met de zeespiegel,' zegt hij. Ik voel direct spanning.

GEDRAG

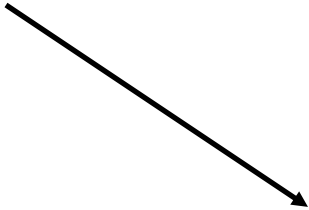
Ik ga het gesprek aan en vertel over het stijgen van de oceanen en de problemen die we ook in Nederland zullen ervaren.

Circulair paradoxaal patroon

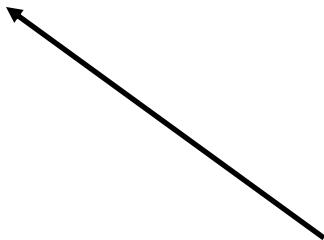


GEDACHTEN

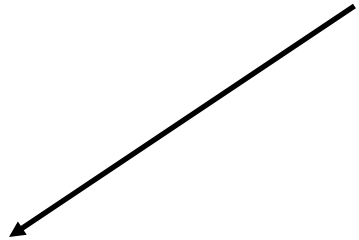
GEDRAG
Laten we doorgaan met de vergadering en de agenda volgen.



GEDACHTEN
Iedereen klaagt over iets of iemand. Maar ze doen er niets aan.



GEDRAG
Ik probeer de vinger op de zere plek te leggen, zodat er waar mogelijk wel iets kan worden gedaan, maar dat blijkt niet de bedoeling te zijn.



Luister naar paradoxale opdrachten

Die bestaan uit:

- Een ongelijke relatie
- Een boodschap die in zichzelf tegenstrijdig is
- En die dus niet zonder problemen opgevolgd kan worden
- Een spreker die (in eerste instantie) geen probleem ervaart
- Een ontvanger die direct ontregelt raakt

Iemand wil iets, maar wat?

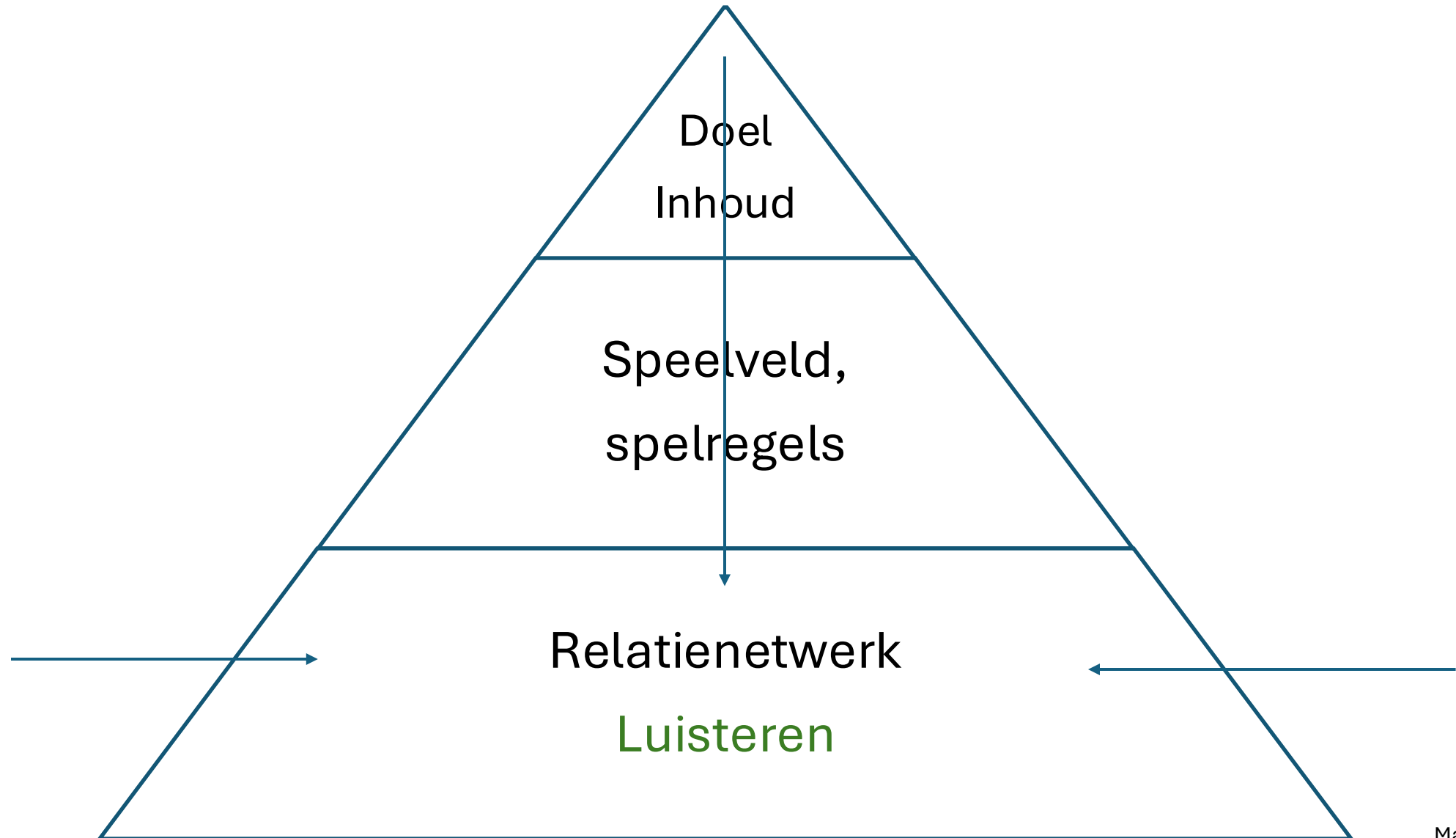
- Doe 's spontaan
- Mijn deur staat altijd open (maar als je komt, moet er wel wat zijn)
- Ik ben dan wel de baas, maar dat verandert niets aan onze relatie
- Jij bent de spil in dit proces (maar zit niet bij elk overleg)
- Ik wil het alleen doen als we het samen doen
- We willen dat je verantwoordelijkheid neemt
- Fouten maken mag (maar sommige routes - niet)
- Je moet investeren in het collectief (individueel beoordeeld)
- Toon eens wat meer initiatief
- Ik wil dat je het werk echt leuk vindt
- Je moet dit uit jezelf inzien

Kortsluiting

We zijn open tot het
moment waarop we
niet meer worden
begrepen, daarna
gaat de deur dicht.

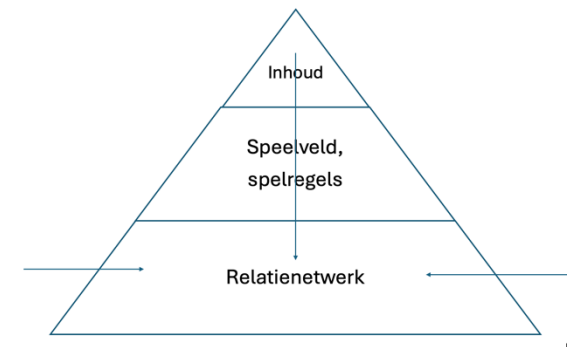
Schein, 2009

Wanneer we elkaar niet meer verstaan



Hoe jij kunt superluisteren

1. Wees je bewust van je intentie? (4 perspectieven)
2. Wees je bewust van je innerlijke stemmen
3. Luister naar patronen en paradoxen?
Intentie - gedrag - effect
4. Weet wat de mores is: hoe doen wij dingen hier?
5. *Holding space*: ruimte laten voor het oncomfortabele



Wat je nog meer kunt doen

1. Luister actief, met aandacht;
2. Zet je doel aan de kant;
3. Zie weerstand als betrokkenheid en ga op zoek naar de reden;
4. Parafraseer – geef de ander terug wat hij/zij zegt;
5. Vermijdt discussie en argumentatie – stel (circulaire) vragen.



Wat valt je hierbij in?

Voorjaar 2025



FRANKA ROLVINK COUZY

SUPER LUISTEREN

Waarom we elkaar wel horen,
maar niet verstaan

Boom