

Twee luistertechnieken

De kracht van Actief Luisteren

Effectieve luistervaardigheden spelen een grote rol binnen mediation. De bekendste luistertechniek is Luisteren-samenvatten-doorvragen (LSD) en vaak wordt ook Actief Luisteren genoemd. Maar Actief Luisteren is een techniek die specifieke vaardigheden vergt, die in de praktijk onderbelicht zijn. Om beide luistertechnieken tot hun recht te laten komen en effectief in te zetten in mediation, ga ik in op het verschil daartussen en neem ik Actief Luisteren als aparte vaardigheid onder de loep. Waar komt het vandaan, wat houdt het in en hoe verschilt het van LSD?

DOOR RUTH GROENEVELD

Voorgeschiedenis: Waar komt Actief Luisteren vandaan?

Carl Rogers is de grondlegger van de Rogeriaanse psychologie, waarin gelijkwaardigheid tussen mensen een belangrijk thema is. Samen met zijn leerling Richard Farson heeft hij onderzoek verricht naar de effecten en het belang van specifieke luistervaardigheden waardoor mensen zich echt begrepen en gehoord voelen. Dit heeft hij in 1957 beschreven in een essay dat hij met Farson schreef, waarin hij Actief Luisteren introduceerde als een belangrijke counselingstechniek.¹ Sindsdien is Actief Luisteren erkend als een effectieve empathische luistervaardigheid en in diverse opleidingen en studies psychologie, psychotherapie en andere sociale opleidingen opgenomen. Vooral Rogers' leerling en latere collega Thomas Gordon staat erom bekend dat hij deze Actief Luister-techniek verder heeft ontwikkeld en gebruikt in zijn (communicatie) methode en lesprogramma's voor diverse doelgroepen.

Carl Rogers en zijn collega Abraham Maslow deelden hun kennis en inzichten en hebben invloed op elkaars werk gehad. Rogers benadrukte het belang van het integreren van en het verlenen van bestaansrecht aan gevoelens; Maslow gaf inzicht in het effect van onvervulde behoeften en hoe die hun weerslag hebben op onze gevoelens en emoties. In 1962 introduceerde Thomas Gordon een communicatiemodel (het Gedragsraam) dat hij zelf ontwikkelde

had, waarin hij de inzichten van Rogers en Maslow met elkaar verbond. In zijn communicatiemodel en methode voor conflictoplossing maakte Gordon duidelijk dat een probleem of conflict meestal ontstaat door een onvervulde behoefte en dat Actief Luisteren noodzakelijk is om een geschikte, gezamenlijke oplossing hiervoor te vinden. Later heeft ook Marshall Rosenberg, ook een leerling van Rogers, in zijn methode Geweldloze communicatie het belang van de onderliggende behoeften verwerkt.

Wat houdt Actief Luisteren precies in?

Actief Luisteren is een luistertechniek die mensen helpt hun situatie of probleem beter te begrijpen. Daardoor zijn zij in staat hun eigen problemen op te lossen. We kunnen Actief Luisteren inzetten bij dagelijkse problemen, maar vooral in (conflict)situaties waarbij emoties op de voorgrond zijn komen te staan en mensen of partijen samen tot een oplossing willen komen. Voor Actief Luisteren is volgens Rogers en Farson vereist dat we ons inleven (door middel van empathie) in de spreker en vanuit zijn of haar perspectief begrijpen wat die aan ons communiceert. Maar bovenal moeten we overbrengen aan de spreker dat we dingen vanuit zijn perspectief kunnen zien. Daarvoor zijn de volgende drie dingen nodig:

- Luister naar de totale betekenis van de boodschap: *“Elke boodschap die een persoon uit,*



Ruth Groeneveld

Therapeut, mediator en trainer in de Gordon-methode, gespecialiseerd in Oordeelvrij Communiceren en conflicthantering.

bestaat uit twee componenten: de inhoud ervan en de gevoelens onder de boodschap. Beide zijn belangrijk, want deze twee componenten geven betekenis aan de boodschap. We proberen de totale betekenis van de boodschap te begrijpen."

- Reageer op de gevoelens van de spreker: "In sommige gevallen is de inhoud veel minder belangrijk dan de gevoelens die eronder liggen. Om de volledige boodschap te begrijpen, moet je specifiek reageren op de component 'gevoelens'." Door te reageren op de gevoelens (h)erken je als luisteraar de volledige betekenis van de boodschap. Het 'gewicht' van de twee componenten ten opzichte van elkaar zal altijd variëren. Daarom moet de luisteraar continu sensitief blijven en kijken wat de volledige betekenis is van de boodschap die de spreker heeft.
- Merk alle signalen op: "Niet alle communicatie is verbaal." Werkelijk sensitief luisteren vereist daarom dat je je bewust bent van de verschillende vormen van communicatie. Niet alleen van de verbale kant, maar bijvoorbeeld ook van de klank van iemands stem, zijn lichaamstaal, de beweging van de ogen en de ademhaling. Die geven stuk voor stuk signalen af en bij elkaar opgeteld brengen die de totale boodschap over.²

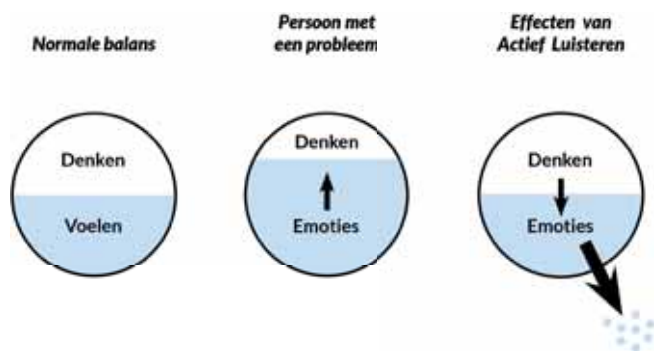
Door dit proces, waarin bestaansrecht gegeven wordt aan zijn of haar gevoelens wordt de cliënt aangesproken op 'voelen' (en niet geactiveerd in het denken). Zo wordt hij in staat gesteld zijn eigen gevoelens te ervaren. Zoals blijkt uit de verbinding met Maslow, zijn gevoelens op hun beurt een signaal van onderliggende behoeften. Daarmee kan de cliënt in contact komen als hij zich werkelijk gehoord en begrepen voelt. Deze ontdekkingsreis wordt niet gestuurd door de begeleider, maar legt hij tegelijk met de cliënt synchroon af door het proces van Actief Luisteren, waarbij de cliënt zelf het dieperliggende antwoord kan vinden.

Welke functie heeft Actief Luisteren?

De antwoorden liggen soms dieper verscholen dan we denken, omdat we ons niet altijd bewust zijn van onze gevoelens en behoeften. In mijn werk als communicatietrainer en therapeut merk ik regelmatig hoe moeilijk mensen het vinden om gevoelens te benoemen, zowel die van henzelf als die van een ander.

Door onze beperkte woordenschat herkennen we specifieke gevoelens vaak ook niet in onszelf

Vaak is dat te herleiden naar een angst voor gevoelens. Mensen denken dikwijls dat door gevoelens te benoemen die alleen maar sterker worden en het probleem daardoor groter wordt. Ook bestempelen zij gevoelens vaak als 'lastig', 'ruis' en als iets wat niet productief is binnen een zakelijke context. Het gevolg van het niet benoemen van gevoelens is dat we ongemerkt ons vocabulaire over gevoelens hebben beperkt tot een paar woorden, zoals: boos, bang, blij en bedroefd. Door onze beperkte woordenschat herkennen we specifieke gevoelens vaak ook niet in onszelf. Terwijl onder de opper-



Illustratie van emotionele overstrooming en het effect van Actief Luisteren.

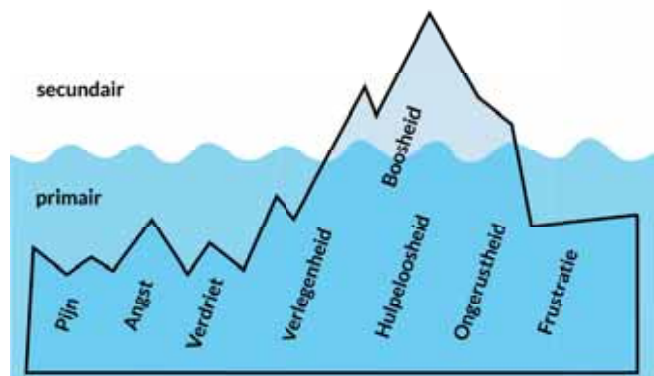
vlakke veel meer (primaire) gevoelens verscholen liggen dan we laten zien of beseffen. Dat drukt De Ijsberg van gevoelens uit.

Gevoelens zullen altijd om aandacht blijven vragen als er onvoldoende tijd aan besteed wordt en onvoldoende bestaansrecht of erkenning aan gegeven wordt. Gevoelens die niet gehoord worden, stapelen zich op. Daardoor wordt de emotionele ballon steeds voller en is er steeds minder ruimte voor constructief denkvermogen. Mensen herkennen bij een emotionele overstrooming dan niet meer dat ze

Mensen herkennen bij een emotionele overstrooming dan niet meer dat ze gevoelens hebben, maar worden hun gevoelens

gevoelens hebben, maar worden hun gevoelens. Als we worden overgenomen door gevoelens en emoties, hebben we geen ruimte en denkvermogen meer over om onze on vervulde behoeften te herkennen, laat staan om mee te denken over gezamenlijke oplossingen voor het probleem of conflict. Terwijl dit in een mediation juist een noodzakelijke stap is om er samen naar tevredenheid uit te komen. (Zie figuur 2)

Actief Luisteren helpt bij het effectief kanaliseren van een emotionele overstrooming door gevoelens te benoemen. De luisteraar creëert daarbij veiligheid door tijd en begrip te geven aan de spreker, waardoor er ook vertrouwen wordt



De ijsberg van gevoelens (de Anger Iceberg door John en Julie Gottman) illustreert dat er meer emoties onder de oppervlakte liggen dan we (h)erkennen of aankaarten.

opgebouwd. Hiervoor is wel vereist dat de luisteraar bewust voor dit proces kiest.

Drie voorwaarden voor Actief Luisteren

Actief Luisteren is meer dan luisteren met een actieve houding. Rogers noemt in zijn werk drie voorwaarden om effectief en vanuit gelijkwaardigheid te kunnen luisteren naar een ander. Dat zijn: **echtheid**, (onvoorwaardelijke) **acceptatie** en **empathie**.

Die faciliteren dat je een verbinding kunt maken en vertrouwen en veiligheid kunt bieden in het onderlinge contact.³

Echtheid betekent: authentiek aanwezig zijn tijdens het gesprek. Wil ik echt helpen? Heb ik op dit moment voldoende emotionele ruimte en tijd om dit proces te dragen? Als ik dat niet kan of wil, ben ik nu niet de geschikte luisteraar. Met acceptatie (onvoorwaardelijk) wordt hier het accepteren en oordeelvrij tegenover het verhaal en vooral tegenover de emoties van de ander staan. Pas als je die aanvaardt of accepteert, voelt de ander zich begrepen om met zijn of haar verhaal verder te gaan. In principe hoeft je als begeleider zelf niets te vinden van de emoties of gevoelens van de ander. Daardoor geef je diegene de ruimte om zijn eigen gevoelens te ervaren of te reguleren.

Empathie duidt op ons invoelend vermogen (naar jezelf toe, de ander en de omgeving en context). Dat is essentieel om gevoelens te kunnen terugkoppelen en daaraan bestaansrecht te geven.⁴ Een belangrijke vraag is hierbij: heb ik mijn empathische vermogen voldoende ontwikkeld om goed in te kunnen voelen wat een ander ervaart? Pas als ik invoelend ben, kan ik de ander immers beter begrijpen. Dit empathische proces van Actief Luisteren zorgt er ook voor dat partijen elkaar beter leren begrijpen.

Om actief te luisteren, moet de mediator oordeelvrij kunnen luisteren

Om Actief Luisteren in te kunnen zetten, moet de luisteraar dus in staat zijn om oordeelvrij te luisteren en de emoties en gevoelens van de ander onvoorwaardelijk te accepteren, te begrijpen en te benoemen. Toetsend luisteren en geen vragen stellen. Daarom wordt Actief Luisteren ook wel empathisch luisteren genoemd.

Het verschil tussen Actief Luisteren en LSD

Het driedelige proces van Luisteren-samenvatten-doorvragen, ofwel LSD, wordt vaak ingezet om een effectief en gestructureerd gesprek te voeren. Dat kan zorgen voor meer duidelijkheid en begrip over de situatie, doordat degene die luistert zoveel mogelijk kennis uit het verhaal van de ander haalt, dit samenvat, parafraseert, herinterpreteert en terugkoppelt en vervolgens door door te vragen dieper op zaken ingaat. Zo stuurt hij het (mediation)proces om een oplossing te vinden.

Bij LSD ligt de spreekwoordelijke bal in handen van de begeleider doordat er een herinterpretatie plaatsvindt van

een situatie of probleem. Het is namelijk de begeleider die luistert, samenvat en doorvraagt naar informatie die hij of zij belangrijk dan wel interessant vindt voor het proces. De cliënt wordt aangemoedigd om te vertellen en geeft antwoord op vragen, maar krijgt niet de kans op een eigen proces.

Bij Actief Luisteren daarentegen ligt de bal bij de cliënt, omdat terugkoppelen bij Actief Luisteren vooral bedoeld is om de feiten en gevoelens van de cliënt te toetsen, zodat die zelf een antwoord kan vinden. Om weer te geven wat het verschil is tussen hoe de twee luistertechnieken werken, volgt hieronder een kort voorbeeld.

Casus 1:

Kees is teamleider en de luisteraar. Jan is een medewerker, die met een probleem zit. Hij zegt: 'Dit is de allerlaatste keer dat ik hieraan meewerk, want op den duur werkt dit toch niet! Samenwerken heeft gewoon geen zin!'

De LSD-reactie van Kees:

Kees: 'Dit is de laatste keer dat je hieraan mee wilt werken, omdat je vindt dat de samenwerking op den duur niet werkt. Hoe zou jij het in de toekomst anders willen?'

Jan: 'Dat heb ik al honderd keer aangegeven, maar wat maakt dat uit wat ik zeg?'

Kees: 'Waarom is de samenwerking zo verkeerd gelopen, denk je?'

Jan: 'Geen idee... Weet jij het nog?'

Kees: 'Kun je een situatie beschrijven waarin de samenwerking mis ging?'

Jan: 'Het aantal situaties waarin het mis ging, is bijna niet te tellen. Niemand op de afdeling luistert naar elkaar, het is altijd ieder voor zich. Nou, daar doe ik tegenwoordig dan maar gewoon aan mee. Het maakt toch niet uit.'

Kees: 'Je doet daaraan mee, omdat het tegenwoordig ieder voor zich is. Wanneer constateerde je dat voor het eerst?'

Jan: 'Nou, volgens mij is dat al jaren zo. Het verandert nooit. Ik wil hier wel weg.'

Kees: 'Je wilt echt weg. Zullen we dan kijken of er een andere afdeling is waar je naar toe zou kunnen?'

Jan: 'Daar begin ik niet aan. Dan vinden ze mij allemaal een slapjanus.'

Kees: 'Als je op deze afdeling wilt blijven, zul je toch wat beter van je af moeten bijten, Jan. Misschien moet je dat een tijdje proberen en dan hebben we het er later nog weer over.'

Kees vat tijdens dit gesprek samen wat Jan heeft gezegd en stelt hem vragen, maar Jan blijft met zijn emoties in zijn maag zitten. Zijn boosheid en ergernis over de situatie worden niet gehoord. Dat maakt dat hij op dat moment weerstand laat zien, waarin hij vast kan blijven zitten. Kees draagt een oplossing aan, maar als Jan weer aan de slag gaat, neemt hij zijn emoties weer mee, blijft de behoeften die hij onderliggend heeft onbekend en is het echte probleem dus niet opgelost.

Een Actief Luisteren-reactie van Kees zou zijn:

Kees: 'Je bent moedeloos en geërgerd dat je dit gesprek nog een keer moet voeren, want je gelooft niet dat dit overleg al helpen om eruit te komen.'

Jan: 'Nou en of. Elke samenwerking die ik heb voorgesteld heb, wordt toch genegeerd. Het heeft gewoon geen zin, het is hier ieder voor zich.'

Kees: 'Je bent het zo zat dat er niet naar je geluisterd wordt dat je het bijltje erbij neer wil gooien.'

Jan: 'Ja, precies. Ik heb zo mijn best gedaan om een duurzamer proces voor te stellen dat voor ons allemaal efficiënter zou zijn, maar dat is niet een één keer besproken.'

Kees: 'Je hebt er zoveel tijd in gestoken en je baalt er ontzettend van hoe er met je idee omgegaan wordt. Eigenlijk ben je er woest over.'

Jan: 'Inderdaad. Ik hoopte dat ik hiermee iets kon betekenen voor de organisatie, want ik heb nog steeds hart voor de zaak. [Zucht] Maar misschien had ik eerst moeten vragen of ze wel zaten te wachten op mijn plan. Ik ga de volgende keer eens nadenken wat ik anders had moeten doen.'

Als de emoties hoog opgelopen zijn, helpt Actief Luisteren de spreker om emotioneel weer in balans te komen

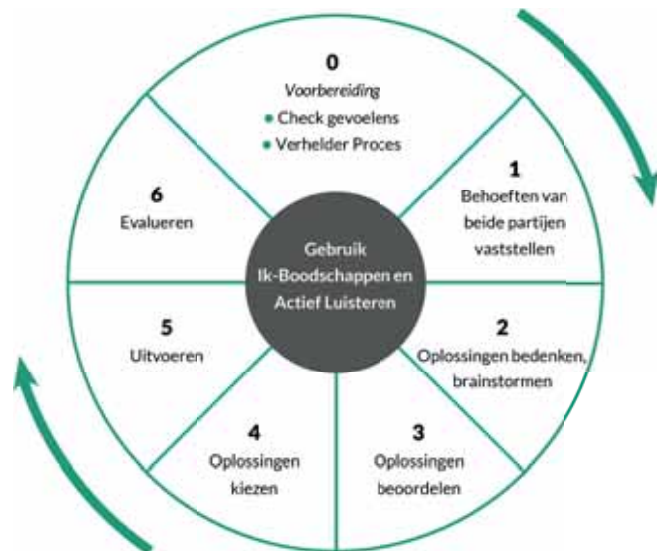
Kees benoemt Jans gevoelens op basis van wat hij heeft gezegd. Wanneer hij dat blijft doen, kan Jan zijn gevoelens over de situatie ventileren en voelt hij zich geaccepteerd en begrepen. Hierna heeft hij meer (denk)ruimte en kan hij zelf met een oplossing komen hoe hij na kan denken over dit proces.

Als de emoties hoog opgelopen zijn, helpt Actief Luisteren de spreker om emotioneel weer in balans te komen, zodat hij weer ruimte krijgt om mee te denken. Dit betekent niet dat er oneindig veel mediation- of counselingssessies nodig zijn, maar dat tijdens het hele proces, steeds als de emoties de overhand krijgen, er iets meer tijd is om toetsend te luisteren naar de gevoelens van de spreker. Zo kan die zich gehoord voelen en kunnen zijn onderliggende behoeften naar boven komen.

Het risico van doorvragen bij veel emotie

In eerste instantie wordt door het doorvragen bij LSD het denken van de cliënt aangesproken, waardoor hij antwoord kan geven. Doorvragen als de emoties hoog zitten, wordt echter door Thomas Gordon één van de twaalf communicatieblokkades genoemd. Het effect daarvan is dat het gevoel soort van geblokkeerd wordt en de cliënt verder af komt te staan van zijn eigen gevoelens, waardoor hij zich niet gehoord voelt.⁵ Doorvragen werkt dan averechts, want gevoelens moeten eerst gehoord worden.⁶

Het LSD-proces is als er veel emoties zijn vooral functioneel na afloop van het proces van Actief Luisteren. Dan is er weer meer (denk)ruimte om vragen te stellen. Nadat eerst beluisterd is welke gevoelens in het verhaal gehoord willen worden, kan het samenvatten en doorvragen helpen bij het concreet maken en begrijpen van de situatie. Het inwinnen van deze informatie is ook nuttig om te brainstormen over geschikte oplossingen.



De Zes Stappen van de Geen-Verlies Methode van Thomas Gordon.

Het effect van Actief Luisteren bij conflictbemiddeling en mediation

Thomas Gordon maakt in zijn conflictaneringmethode gebruik van de kennis van psycholoog John Dewey en stelde 'De Zes Stappen van de Geen-Verlies Methode' op voor conflictoplossing en mediations, waarbij niemand verliest (beide partijen winnen). (Zie de figuur hierboven).

Wanneer we naar deze zes stappen kijken, begrijpen we de noodzaak om de onderliggende behoeften van de cliënt te achterhalen nog beter, net als het belang van Actief Luisteren. Het komt er bij stap 1 namelijk op aan om effectief te luisteren naar de onderliggende (onvervulde) behoeften van beide partijen.

Als die niet boven water komen, heeft dat namelijk gevolgen voor de stappen die daar op volgen. Gordon benadrukt daarbij het verschil tussen behoeften (stap 1) en oplossingen (stap 2: oplossingen bedenken en brainstormen). Als dit verschil begrepen wordt, is meer effectiviteit mogelijk bij het zoeken naar geschikte oplossingen. ■

NOTEN

1. Rogers, Carl R., Richard Farson. "Active Listening." In *Communicating in Business Today*. Herdruk uit 1957. Chicago: University of Chicago Press, 1987.
2. Rogers, Carl R., Richard Farson. *Active Listening*. Augusta, GA: Mockingbird Press, 2021, p. 12-15
3. Rogers, Carl. "The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change." *Journal of Consulting Psychology* 21, nr. 2 (1957): 95-103.
4. Goleman, Daniel. *Emotionele intelligentie*. Amsterdam: Contact, 1997.
5. Gordon, Thomas. *Effectief Leiderschap*. Utrecht/Antwerpen: Kosmos Uitgevers, 2022, p. 62-64
6. Adams, Linda. *Be Your Best*, Utrecht/Antwerpen: Kosmos Uitgevers, 2024, p.159-166
7. Gordon Training International. "The 12 Roadblocks to Communication." *Gordon Model*. Geraadpleegd op 22 juni 2025. <https://www.gordonmodel.com/work-roadblocks.php>.