

Er bestaan over luisteren veel misverstanden. Velen denken dat goed luisteren betekent dat je een oplossing voor het probleem kunt geven. Dat je vooral veel vragen moet stellen. Dat je in je hoofd al de planning voor morgen kunt maken, zolang je maar op tijd meelevend knikt. Goed luisteren lijkt simpel maar is dat niet. Het begint met goed zwijgen. Een zwijgen dat de ander uitnodigt om zijn verhaal te doen. Het is het eerste en voornaamste wat de vrijwilligers bij Tele-Onthaal leren. Leren wachten. Want als de ander het gevoel heeft dat er tijd en ruimte voor hem is, dan komen de woorden.

Frans en Lucia heten niet echt zo. Net zoals de mensen die hen bellen, blijven deze twee vrijwilligers van Tele-Onthaal liever anoniem. Als geen ander ondervinden ze hoeveel nood er in onze maatschappij is aan een luisterend oor. "Alles moet vandaag snel gaan. Wij geven mensen tijd, dag en nacht. Een gesprek duurt bij ons gemiddeld een uur. Dat geeft tijd om vertrouwen te vinden, om te beseffen: die andere kant is er echt voor mij. En als dat besef er is, kan er veel gebeuren."

Honderden romans

Een goede luisteraar toont in de eerste plaats empathie. Je probeert over te brengen dat je begrijpt hoe moeilijk iemand het heeft. Er is daarbij een belangrijk verschil tussen herkennen en erkennen. Je moet zelf geen kind verloren hebben om te weten dat zoiets pijn doet. Tegelijkertijd moet je ook de nederigheid hebben om te beseffen dat jij nooit echt kunt weten wat er precies in het hoofd van de ander omgaat. Frans: "Ik vraag regelmatig: 'Tussen al die emoties die ik nu hoor, wat is nu het lastigste?' En dan krijg je soms verrassende antwoorden. Iemand die bijvoorbeeld meer kwaad is dan verdrietig omdat haar zoon met de auto is verongelukt. Had hij maar niet zo snel gereden! Wij erkennen wat een mens allemaal kan meemaken. Honderden romans hebben we hier al horen passeren."

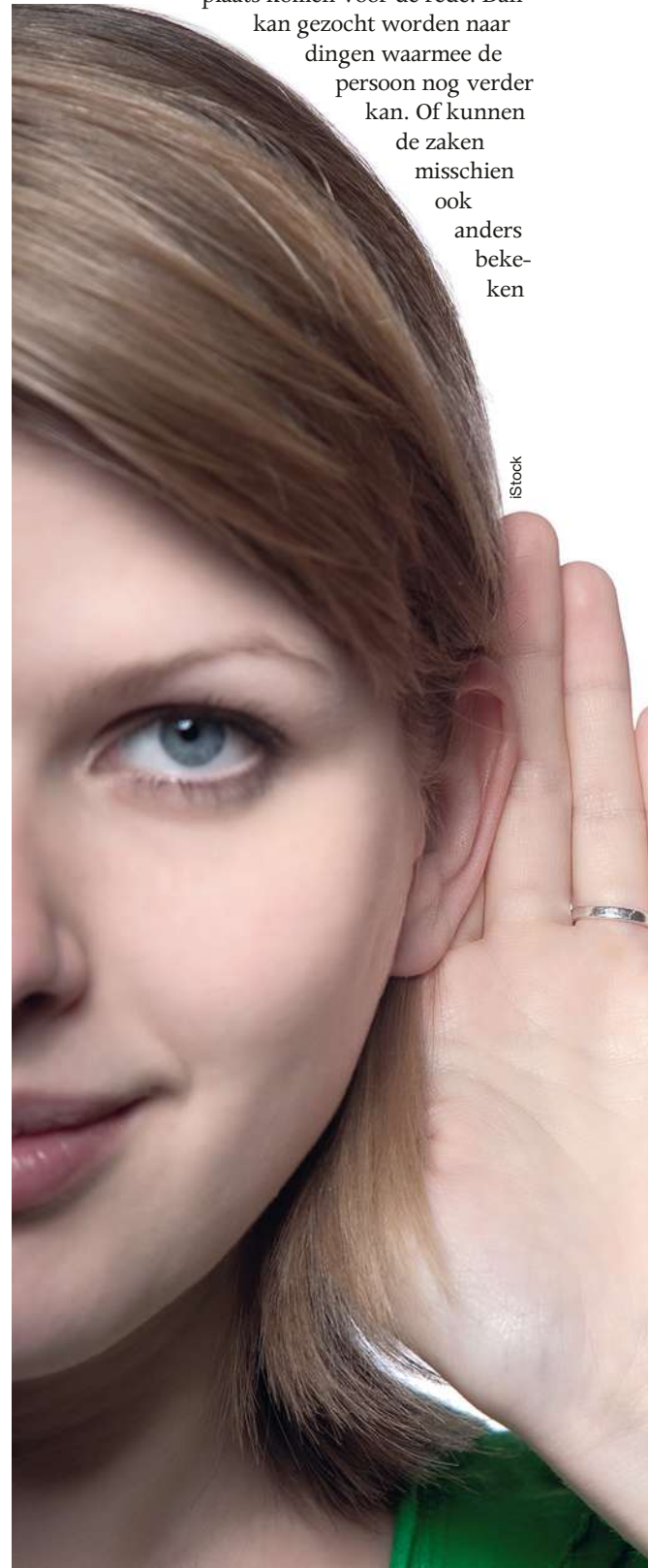
En daar zitten ook de verhalen tussen die niemand wil meemaken. "Als iemand het echt niet meer ziet zitten, dan vragen wij ook: 'Denk je eraan om uit het leven te stappen?' Ik vond het een revelatie dat we dat mochten vragen. En dat daar ook op geant-

woord wordt. Vaak zijn we de enige persoon die de beller dat durft te vragen."

Bellers komen vaak fel binnen: ze zien het allemaal niet meer zitten. Als ze die emotie er wat uit kunnen praten, dan kan er ook weer plaats komen voor de rede. Dan kan gezocht worden naar dingen waarmee de persoon nog verder kan. Of kunnen de zaken misschien ook anders bekeken

Oren vol overgave

Echt luisteren is horen wat iemand echt te zeggen heeft, zonder oordeel of oplossing, maar met veel belangstelling en genegenheid. Twee vrijwilligers van Tele-Onthaal doen voor een keer zelf hun verhaal. – Door **Tine Bergen**



iStock

worden. "Gewoon tot rust kunnen komen omdat je het allemaal eens hebt kunnen zeggen, is ook al een beweging. Soms gaat het om kleine dingen", benadrukt Lucia.

Ik-vorm

Oordelen en meteen oplossingen aanreiken zijn de meest gemaakte 'fouten' bij het luisteren, volgens Frans en Lucia. "Velen hebben de reflex mee na te denken over een oplossing, maar zo werkt dat niet. De persoon die opbelt heeft zelf al honderd keer bedacht wat jij nu suggereert, of erger: in zijn gezicht gesmeten gekregen."

"Dat we proberen niet te oordelen, wil niet zeggen dat we 'makkelijk' en meegaand zijn", nuanceert Lucia. "Mensen mogen alles zeggen, maar we reageren daar ook op. Ik sprak ooit met een vrouw die een einde wilde maken aan haar

"Als je iemand aanspreekt met zijn naam, voelt die zich al heel anders beluisterd."

leven en haar 2 kindjes daarin wilde meenemen. Toen heb ik gezegd: 'Ik vind dat je dat recht niet hebt.' Uiteraard begin je daar het gesprek niet mee, maar op een bepaald moment mag je wel zeggen: 'Daar ben ik het niet mee eens.' Belangrijk is wel dat je het brengt vanuit de ik-vorm. En dat de ander ook begrijpt dat je tegensprekt omdat je met hem begaan bent. Dat je de discussie aangaat net omdat je met hem inzit. "

Beide vrijwilligers stellen een grote eenzaamheid vast. Veel mensen zijn de verbinding met anderen verloren. Onze maatschappij maakt het ook niet makkelijk om die band te hebben en te bestendigen. Het tempo en de lat liggen hoog. Terwijl we toch allemaal geconfronteerd worden met zaken als de dood. In sommige culturen zijn er uitgebreide rouwrituelen, waarbij openlijk verdriet geuit wordt. Bij ons wordt een mens verondersteld na drie weken klaar te zijn met rouwen. En geen denken aan dat het werk eronder lijdt.

Frans: "Ik geloof dat naar ons bellen ervoor kan zorgen dat iemands mensvisie een beetje in ere wordt hersteld. We horen mensen die aan alles in hun leven twijfelen.

En dan is daar iemand die midden in de nacht

een uur met je babbelt zonder dat hij daar geld voor krijgt. Ik geloof dat dat een 'fond' legt. We proberen ook verbindend te werken door bijvoorbeeld te vragen: 'Kun je dit ook aan iemand anders zeggen?' We proberen het gewone leven binnen te brengen."

Hoe is het?

Aan die verbindingen kunnen we allemaal elke dag weer werken met een simpele vraag als 'Hoe is het?'. Op voorwaarde dat je de vraag stelt om echt iets over de ander te weten te komen. "Sommige mensen gebruiken de vraag om zelf hun verhaal te doen. Dat is niet alleen irritant, maar ook vernederend. Meestal zal je een eerste keer geen echt antwoord krijgen op de vraag 'Hoe is het?'. Maar durf ze een tweede keer te stellen. Durf je eigen kwetsbaarheid te tonen. En

als je het allemaal ook niet weet, is zwijgen soms een mooi antwoord. Besef ook dat er veel andere vormen van luisteren zijn: eten koken voor iemand, iemand aanraken, er simpelweg zijn. Als iemand me aanspreekt met mijn naam, voel ik me al heel anders beluisterd", vertelt Frans.

En komt er een verhaal los, maar is het niet de tijd of de plaats daarvoor, stel dan een ander moment voor om erop door te gaan. Accepteer het evengoed als de ander dat niet wil, maar zie dat niet als een afwijzing of een reden om nooit meer op het verhaal terug te komen.

"Als ik een verhaal bij een gezicht krijg, dan blijf ik met die persoon verbonden. Ik moet het onthouden en ernaar vragen. Belangrijk is dat de ander merkt dat het verhaal tussen ons blijft, of er nu nog op teruggekomen wordt of niet. Hij moet merken dat zijn verhaal veilig is", benadrukt Frans.

Schakeltje

Goed luisteren veronderstelt ten slotte dat je je eigen besognes opzij kunt zetten. "We komen naar deze plek, voor drie uur, we zitten in een team en hebben ook steun van collega's. Dat zijn belangrijke voorwaarden voor goed luisteren", weet Lucia. "Bovendien zijn we ook maar een schakeltje. Soms mislukt een gesprek, is het vervelend of irritant. We hebben niet de verantwoordelijkheid een evolutie te volgen, we zijn maar een toevallige ontmoeting onderweg."

Als je goed kunt luisteren, vertelt dat ook iets over jezelf. Je moet een zekere rust en balans hebben in jezelf. Als je zelf vol zit, kun je niet openstaan. En uiteraard lukt dat de ene dag beter dan de andere en kun je dat niet alleen. Wie goed wil luisteren, heeft iemand nodig die goed naar hem luistert. En daarmee is de cirkel rond. ■

**NIET ALLEEN
LUISTEREN**

Meer weten? Frans en Lucia schreven het boekje *Niet alleen luisteren*. Je kunt het lezen via www.tele-onthaal.be of bestellen door 5 euro te storten op BE28890014248220.