

Verbinding creëren door te luisteren





CORA VAN ROSSUM

Verbinding creëren door te luisteren ziet Cora van Rossum als een essentieel element van elk coachingstraject. Maar hoe doe je dat eigenlijk, goed luisteren? Dit artikel beschrijft de drie bronnen van luisteren waarop haar coachingspraktijk is gebaseerd: de benedictijnse traditie, co-active coaching en de presentietheorie.

Als het gaat over verbinding, denk ik aan het woord luisteren. Dat is essentieel om verbinding te creëren. En met verbinding bedoel ik: een goede relatie tussen coach en coachee, waarin de coachee ontdekt welke stappen hij wil zetten. Luisteren is in mijn ogen dan ook dé kernkwaliteit van de coach.

Luisteren vanuit die optiek is niet het luisteren van een voorbijganger. Je komt hem op straat tegen en roept: 'Hoe is het?' Het antwoord verwaait in de wind. Dit artikel gaat over een andere vorm van luisteren.

Eerst een ervaring in de omgekeerde rol: mijn eigen ervaring als coachee. In mijn laatste baan in loondienst had ik een griep die bleef hangen. Binnen twee weken zat ik gelukkig bij de bedrijfsarts. Hij had tien minuten de tijd voor me. Hij maakte contact, straalde rust uit en keek me aan. Hij stelde mij een serie vragen. Niet alleen over mijn ziekte, maar ook over mijn werk en hoe ik dat beleefde. Ik vertelde hem veel meer dan ik eigenlijk van plan was geweest en zijn conclusie na tien minuten was: 'Je hebt me veel verteld. Mijn indruk is dat je niet meer het werk doet dat op je niveau is. Wanneer je zorgt dat je weer werk krijgt waar je uitdaging in hebt, zul je beter in je vel zitten. Er is volgens mij verder niets bijzonders aan de hand. Maar goed, dit is wat ik denk. Wat denk je zelf eigenlijk?' Ik liep naar buiten en was verrast. Hij had gelijk. Hij had zo geluisterd dat hij onder woorden kon brengen wat ik zelf nog niet ten volle had beseft, maar wat ergens wel sluimerend aanwezig was. In tien minuten tijd zorgde hij voor mijn loopbaanswitch.

Benedictijns luisteren

Benedictus van Nursia leefde van 480-547 en stichtte de benedictijnse kloosterorde. Om deze orde als 'organisatie' vorm te geven schreef hij de *Regel van Benedictus*. Deze tekst beschrijft richtlijnen voor de genoemde orde. In zijn boekje *Een levensre-*

gel voor beginners (2013) vertaalt Wil Derkse, emeritus hoogleeraar Wetenschap, samenleving en levensbeschouwing aan de Radboud Universiteit, deze regel naar (persoonlijk) leiderschap en management in de 21e eeuw.

Luisteren is een essentieel woord in de *Regel van Benedictus*. Een van de drie belangrijke benedictijnse kloostergeloften is *obedientia*, ge-hoorzaamheid. Het woord *obedientia* komt van *ob-audire*, wat een versterkte vorm is van *audire* (horen, luisteren). Het gaat om extra goed horen, een heel aandachtig luisteren, ge-hoorzaam zijn. Echt ge-hoor geven aan de situatie die zich op dit moment aandient of de mens die ik op dat moment ontmoet.

Het gaat om extra goed horen, een heel aandachtig luisteren, ge-hoorzaam zijn.

Met ge-hoorzaamheid wordt in deze context het luisteren bedoeld als van een arts met een stethoscoop. Hij luistert, met zijn volle aandacht, om zo tot een goed resultaat te komen. De bedrijfsarts in het voorbeeld hierboven stelde zich niet op als de voorbijganger op straat, die een oppervlakkig 'Hoe gaat het?' roept. Nee, hij gaf ge-hoor aan mij. Hij onderzocht door middel van zijn vragen (zijn 'stethoscoop') wat er echt aan de hand was. Hij verbond zich aan mij en mijn verhaal en creëerde zo verbinding. Samen zochten we naar waar mijn ziekzijn over ging. Maar ik gaf ook ge-hoor aan hem, doordat ik de conclusies die hij trok serieus nam en daarmee aan de slag ging.

Luisteren in co-active coaching

Co-active coaching is een vorm van coaching die expliciet gericht is op het creëren van verbinding tussen de coach en



coachee. Dit zien we al in de naam, *co-active*. Het coachingstraject is een co-creatie, een schepping die gezamenlijk tot stand komt.

Co-active coaching onderscheidt drie niveaus van luisteren:

Niveau 1: innerlijk luisteren. Het eerste niveau van luisteren is gericht op onszelf. We luisteren naar onze innerlijke stemmen, concentreren ons op wat die voor ons betekenen en brengen die in verband met wat we horen. Het gaat over je eigen gedachten, je oordeel, je gevoelens en je conclusies over jezelf en daarna de ander.

Niveau 2: gericht luisteren. Op niveau 2 concentreert het luisteren zich op de ander. Dit zie je aan de houding van de luisteraar, maar ook van de spreker. Er is een kans dat beiden voorovergebogen zitten en elkaar doordringend aankijken. Er is grote aandacht.

Niveau 3: universeel luisteren. Het derde niveau van luisteren omvat alle zintuigen: wat we zien, horen, ruiken en voelen – zowel de tastbare als de emotionele sensatie – is met elkaar verbonden. Als coaches op dit niveau luisteren, hebben ze beter toegang tot hun intuïtie. Dat wat ze intuïtief horen, stemmen ze altijd af met de gesprekspartner.

Op niveau 3 is de coach bezig met de co-creatie die co-active coaching voorstaat. Dat is luisteren zonder oordeel, zonder plan, zonder doel. Wel kan het luisteren passen binnen een plan en doel. Maar plan en doel vormen niet het filter voor het luisteren. Alleen wanneer de coach zo luistert, met al zijn zintuigen, creëert de coach verbinding. Die verbinding zorgt ervoor dat coach en coachee samen kunnen creëren.

Wanneer de bedrijfsarts uit het voorbeeld hierboven op niveau 1 had geluisterd tijdens het consult, had hij mogelijk de volgende gedachten gehad:

- Ze is hier op consult gekomen. Dus die griep is aardig over. Die kan van de week weer aan het werk.
- Ze ziet er nog wel belabberd uit, die moet nog maar een weekje uitzieken.
- Van deze organisatie krijg ik ook altijd van die onzinnige vragen door. Een gewoon griepje, hoe bedenken ze het.

De bedrijfsarts is met zijn gedachten dan bij dat wat in zijn eigen hoofd plaatsvindt. Op niveau 1 is hij niet in verbinding met de cliënt. Hij baseert zijn oordeel op de gedachten die bui-

ten de verbinding spelen, namelijk alleen in zijn eigen hoofd. Stel dat hij luistert op niveau 2. Dan was het onderstaande scenario mogelijk geweest:

‘Hoe voel je je nu?’

‘Ja, het is wel beter, maar de koorts komt steeds terug en ik blijf enorm moe.’

‘Eet je voldoende vitamines?’

‘Ja, ik eet gezond; groente, fruit.’

‘Hoe was je weerstand voor je ziek werd?’

‘De laatste tijd heb ik onvoldoende gesport, dat klopt wel.’

‘Mogelijk ligt daar wel een oorzaak. Als je weer opgeknapt bent, is het goed om in ieder geval een keer in de week te sporten. Nu moet je gewoon even uitzieken.’

In dit geval probeert de arts de verbinding te zoeken. Hij stelt onderzoekende vragen en luistert naar de ander. Toch weten we al, doordat we het voorbeeld kennen, dat hij de essentie heeft gemist.

Dat brengt ons bij het luisteren op niveau 3. Op niveau 3 zou het gesprek deze vorm gehad kunnen hebben.

‘Eerst even wat “technische” vragen. Wat is de vooropleiding die je hebt?’

‘Ik ben ergotherapeut.’

‘Hbo’er dus. Je werkt in een mbo-setting. Hoe bevalt dat?’

‘Ik ben bewust als hbo’er aangenomen. Ik heb meerdere ontzettend leuke projecten gedaan. Dat waren echt uitdagingen op hbo-niveau. Op dit moment is er weinig van dien aard en ben ik inderdaad veel op mbo en zelfs op lbo-niveau aan het werk. Dat vind ik lastig en het daagt me niet echt uit.’

Waarschijnlijk gaf ik niet alleen verbaal, maar op alle manieren een boodschap: boring!

Deze arts richtte zich niet alleen op de vraag die hij kreeg: een cliënt met een griep. Hij stemde af op de persoon die tegenover hem zat. Niet enkel op de vraag, maar op de gehele persoon. Terwijl ik mijn verhaal deed, gebruikte hij al zijn zintuigen. Waarschijnlijk gaf ik niet alleen verbaal, maar op alle manieren een boodschap: *boring!* Die boodschap hoorde hij. Hij vroeg mij of hij deze boodschap juist had verstaan en trok vervolgens een juiste conclusie.

Dit is luisteren met al je zintuigen. Je gebruikt je intuïtie op een gezonde manier. Wel toets je altijd bij de persoon tegenover je of het klopt wat er in je opkomt. Dit is co-active werken, samen luisteren, samen zoeken, samen creëren. Zo sta je als coach en coachee met elkaar in verbinding.

Luisteren in de presentietheorie

Ook binnen de presentietheorie is luisteren van essentieel belang. Bijzonder hoogleraar Andries Baart, de 'geestelijk vader' van deze theorie, vroeg zich af hoe het kwam dat onder andere buurtpastores succesvol bleken te zijn in de zorg voor kwetsbare groepen, terwijl de hulpverlening faalde. En met succesvol bedoelde hij dat er sprake was van een vertrouwensband tussen de werkers en de wijkbewoners. Het succes werd gemeten aan de mate waarin de wijkbewoners de zorg als 'goede zorg' beschouwden. Hierbij bleek steevast de relatie met de werker een essentiële factor.

Terwijl ik mijn verhaal deed, gebruikte hij al zijn zintuigen.

In de presentietheorie komt het woord 'luisteren' niet expliciet als terminologie voor. Toch zou je twee kernwoorden uit deze theorie, namelijk 'aansluiten' en 'afstemmen', ook als een vorm van luisteren kunnen beschouwen die verbinding creëert. Het woord 'aansluiten' wil zeggen dat je 'naar de ander toe beweegt'. Dat houdt in:

- je voegen naar de ander;
- onthaasten en onderbreekbaar zijn;
- van perspectief kunnen wisselen;
- feedback kunnen ontvangen;
- ruimte scheppen voor de ander zodat hij zich kan tonen.

Het woord 'afstemmen' betekent 'relationele afstemming'. Dit betekent:

- de relatie staat centraal, niet het doel of het hulpverlenerstraject;
- presentiebeoefenaars laten zich in wat ze doen leiden door hoe ze de ander kennen, dus niet primair door wat het vak, de regels of de protocollen voorschrijven;
- de relatie is de plek waar de werker leert wat voor deze ene persoon hier en nu goede zorg kan zijn.

Volgens de presentiegedachte is het nodig dat de relatie tussen de beide personen centraal staat. Niet het probleem, niet de deskundigheid van de professional, zelfs niet de plek van waaruit de professional normaal zijn werk doet. De relatie is het uitgangspunt. Vanuit de verbinding die hierdoor ontstaat, maar ook alleen dan, kun je samen onderzoeken waar de vragen liggen en welke keuzes uit die vragen voort kunnen komen.

Opnieuw gaan we terug naar het voorbeeld van de bedrijfsarts. Hoewel het een consult van tien minuten betrof, was deze arts geen diagnose aan het stellen. Nee, hij was met mij in gesprek. Hij kon wisselen van perspectief. Hij zag niet alleen een vrouw met een griep, hij hoorde ook een vrouw die de uitdaging in haar werk was verloren. Hij maakte ruimte, zodat mijn verhaal er werkelijk kon zijn. Dit kon doordat hij zich met mij verbond, en de relatie centraal stelde. Dat gaf mij de vrijheid om mijzelf eerlijk te tonen. Deze arts liet zich leiden door mijn verhaal, niet door zijn eigen diagnose. Hij had de regie over het gesprek, tegelijk gaf hij mij de leiding. Zo konden hij én ik ontdekken wat voor mij in dit geval, op dit moment, de beste zorg was.

Literatuur

- Benedictus van Nursia (2008). *De regel van Sint-Benedictus*. Amsterdam: Athenaeum – Polak & Van Genneep.
- Derkse, W. (2003). *Een leefregel voor beginners. Benedictijnse spiritualiteit voor het dagelijks leven*. Tiel: Lannoo.
- Whitworth, L., Kimsey-House H. & Sandahl, P. (2007), *Co-Actief Coachen. Nieuwe vaardigheden voor professioneel en persoonlijk coachen*. Zaltbommel: Thema.