**Niet goed luisteren**

Veel mensen luisteren niet goed naar een ander. Ze hebben weliswaar twee oren en slechts één mond, maar de ene mond is rapper dan de twee oren. Ze praten met iemand maar horen niet echt wat hij zegt. Ze gaan voorbij aan zijn boodschap. De zogenaamde luisteraars gaan af op hun eigen gevoelens en merken die van hun gesprekspartner niet op. Dit is vooral pijnlijk als het gesprek gevoerd wordt met iemand die problemen heeft. Een slechte luisterhouding komt onder andere tot uiting in de volgende vijf verschillende reacties op de woorden van een ander.

a)Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Aan. ***Herkennen***.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Aan. Iemand deelt mee dat hij een nierziekte heeft. Omstanders reageren. 'Verschrikkelijk! Weet je nog toen ik ziek was...' 'O, dit had de nicht van de schoonzus van mijn buurvrouw ook. Die heeft toch geleden! Ze is al drie jaar dood.'

De luisteraar gaat niet op de ander in, maar begint over eigen ervaringen te praten. Daardoor trekt hij de aandacht naar zichzelf toe en de ander zit er verloren bij. In het enthousiasme van de herkenning horen omstanders bovendien niet eens welke wrede dingen ze zeggen.

b)Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Aan. ***Ontkennen***.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Aan. Een vader zegt dat hij niet goed overweg kan met zijn zoon. Omstanders geven een reactie. 'Dat valt toch wel mee zeker? Wie heeft geen problemen met zijn kinderen?' 'Je vergeet toch niet dat je zelf ook jong geweest bent?' 'Jouw zoon problematisch? De zoon van Jansen is weggelopen, dat is erger.'

Door de eerlijke klacht van de ander te relativeren of te veralgemeniseren, wordt hij niet serieus genomen. Zijn onzekere gevoel over de opvoeding wordt genegeerd en blijft bestaan.

c)Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Aan. ***Haastig troosten***.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Aan. Een vrouw zegt met trillende stem dat haar moeder gestorven is. Een familielid zegt: 'Gelukkig is je moeder wel tachtig geworden.' Een ander zegt: 'Wees dankbaar, dat God voor je zorgt.' Of: 'Huil maar niet, want de tranen van je moeder zijn nu afgewist.'

Haastige troost is goedkope troost en helpt niet echt. Ook vrome woorden kunnen te snel gesproken worden. Iemand met verdriet kan er opstandig door worden. Hij kan zich ook schuldig voelen over eigen ontroostbaarheid en geconstateerde ondankbaarheid. Te snelle troostreacties versterken zo allerlei onlustgevoelens.

d) ***Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Aan.Adviseren***.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Aan. Een zieke uit een probleem. 'Ik weet niet wat ik van de begeleiding van de huisarts denken moet.' Of hij vertelt zijn verlangen: 'Ik wil zo graag het ziekenhuis uit, naar huis.' Reacties: 'Ik heb je al vaker gezegd, je moet een andere huisarts kiezen.' 'Je moet gewoon de dokter aanspreken en zeggen dat je weg wilt.' 'Als ik jou was dan zou ik eerst eens met zuster die-en-die erover praten.'

Adviseren en oplossingen aandragen zonder te vragen naar het wat en waarom van iemands gedachten, is vrij zinloos. De adviezen hangen in de lucht. De meeste antwoorden heeft iemand zelf trouwens ook al bedacht. Snelle adviezen geven blijk van geringe interesse. Als mensen zeggen: 'Als ik jou was, zou ik...', bedoelen ze meestal: 'Als jij mij was, zou je...' Ze verplaatsten zich niet in de ander, maar adviseren hem eigenlijk zich in henzelf te verplaatsen.

e)Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Aan. ***Haastig helpen***Dit was lettertype/tekenbreedte 6,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Aan..Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Uit.Dit was lettertype/tekenbreedte 1,10 - Aan. Grootvader zegt dat hij geen gat in de dag ziet. 'Ik ben zo moedeloos dat ik geen zin heb om uit bed te komen.' Onmiddellijk komen de omstanders in het geweer. 'Zal ik u een pilletje geven?' 'Ik zet een kop koffie, dan knapt u op.' 'Ik bel de dominee, dan kan hij met u praten.'

Niemand luistert naar grootvader. Niemand vraagt naar de aard van zijn moedeloosheid. Het gesprek wordt vermeden in goedbedoelde actie. De kans is groot dat de man daarna niet geholpen is, maar zich nog triester voelt.

De reacties op zich zijn zo slecht nog niet. De fout zit in het niet-luisteren. Wie met een ander praat, moet eerst luisteren en vragen stellen. 'Wat bedoel je daarmee?' 'Wat is er dan gebeurd met je zoon?' 'Waarom verlang je daarnaar?' Pas als de ander in het gesprek volledig tot zijn recht komt, is het zinvol om troostend, vermanend, helpend of anderszins te reageren.