

MAARTEN  
VAN DE BROEK

# Erkennend luisteren

Begeleiden naar persoonlijke groei

Lannoo  
Campus

# INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>Hoe ik tot erkennend luisteren kwam</b>	<b>11</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>17</b>
Het basismodel	17
Wat?	19
Hoe?	20
Van waaruit?	20
<b>2. De toepassingsgebieden en effecten van erkennend luisteren</b>	<b>27</b>
<b>3. De uitgangspunten van erkennend luisteren</b>	<b>35</b>
We zijn als mens universeel en uniek tegelijkertijd	35
Het deel en het geheel	38
Het unieke perspectief	40
Perspectief creëert beleving	42
De volgorde van het brein	44
Wijsheid voorbij het rationele brein	49
De lagen van bewustzijn	52
<b>4. Voor je begint te luisteren</b>	<b>57</b>
<b>5. Erkennend luisteren om te verbinden</b>	<b>61</b>
Negeren, verwerpen of erkennen	62
Bewust verbinden met je intentie	63
Dubbele aandacht	65
Erkennend luisteren is een verdieping van actief luisteren	66
Erkenning geven	70
Meervoudig partijdig luisteren	75
Het dubbele verbindende effect	77
Progressies in erkennend luisteren	79

<b>6. Erkennend luisteren om te motiveren</b>	<b>83</b>
De verbindingen tussen heden en toekomst	83
Coachen naar professionele en persoonlijke groei	84
De uitgangspunten van coaching	86
De horizontale structuur van een coachinggesprek	88
De verticale structuur van een coachinggesprek	93
Voorwaarden voor succesvolle coaching	99
Autonome motivatie	102
Eerste hulp bij vitaminetekorten	105
Omgaan met weerstand	114
<b>7. Erkennend luisteren om te helen</b>	<b>121</b>
Situering binnen het basismodel	121
De opbouwende bedoeling	123
Omgaan met hardnekkigere weerstand	130
Destructief recht	133
Stappenplan om hardnekkige weerstand om te buigen	136
Het helen van het zelfbeeld	140
Therapie is meer dan erkennen luisteren	146
<b>8. We zijn al heel</b>	<b>151</b>
Het idee en gevoel van beschadiging	151
Helen als ontwikkeling van bewustzijn	154
De zon schijnt altijd	156
Het gaat met vallen en opstaan	159
Begeleiden naar heelheid	162
<b>Dankwoord</b>	<b>169</b>
<b>Appendix</b>	<b>170</b>
Opbouw van het model	170
<b>Boeken en ander materiaal over de drie principes</b>	<b>179</b>





# VOORWOORD

De synchroniciteit was opmerkelijk toen Maarten mij vroeg om dit voorwoord te schrijven. Enige tijd geleden had ik me aangemeld voor 'de luisterkamer', een online ruimte waar Europese psychotherapeuten samenkomen met collega's uit Oekraïne die mensen begeleiden die op verschillende manieren verbonden zijn met de oorlogssituatie. In het besef van machteloosheid, waar oplossingen schaars lijken, blijkt luisteren het enige alternatief. 'Bedankt dat jullie er zijn', zei een van de deelnemers. 'Er is tenminste iemand die luistert.' Dit verhaal illustreert treffend de kracht van luisteren, van echt luisteren. In een wereld die vaak overspoeld wordt door lawaai en afleidingen, is de kunst van het luisteren een zeldzaam juweel geworden. Het is een daad van mededogen, van aanwezigheid en van het erkennen van de menselijke ervaring van anderen. En in die erkenning ligt de basis voor echte verbinding en groei.

Het boek van Maarten Van de Broek, dat ik met graagte aan u voorstel, biedt een diepgaande verkenning van deze vaardigheid en zijn onmiskenbare waarde in onze professionele en persoonlijke interacties. Het introduceert een methode van luisteren die verder gaat dan oppervlakkig horen en begrijpen, en biedt in plaats daarvan de mogelijkheid om anderen echt bestaansrecht te geven.

Erkendend luisteren biedt een tegenwicht in een samenleving waarin snelle oplossingen en oppervlakkige interacties de norm lijken te zijn. Het stelt ons in staat om authentiek contact te maken met de mensen waarmee we werken, of het nu klanten, medewerkers, studenten of collega's zijn. Door te luisteren met volledige aandacht en empathie zorgen we dat anderen zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Het is een daad van liefde.

*'Listening, truly listening, is one of the most powerful gifts we can give to another person. It is through deep and empathetic listening that we create the space for others to truly be heard and understood.'*

**Carl Rogers**

Door methoden en technieken uit verschillende psychologische stromingen te combineren, biedt dit boek een holistische en integratieve benadering van erkennend luisteren, wat ik als directeur en lesgever alleen maar kan toejuichen. Het introduceert een visueel model dat de verschillende aspecten en toepassingen van erkennend luisteren verduidelijkt en drie domeinen van groei omvat: omstandigheden, perspectief en bewustzijn. Door deze domeinen te verkennen en te begrijpen, kunnen we anderen helpen helderheid te verkrijgen over hun uitdagingen, hun perspectief te verbreden en inzichten te verwerven die leiden tot groei en transformatie.

Daarnaast richt het boek zich ook op de effecten van erkennend luisteren: verbinden, motiveren en helen. Door oprechte aandacht te schenken aan wat er op het moment speelt bij de ander, kunnen we een diepere verbinding tot stand brengen. Door te luisteren naar een gewenste toekomstige situatie, kunnen we anderen motiveren om stappen te zetten in de richting van hun doelen. En door ons in te leven in moeilijke ervaringen uit het verleden, kunnen we heling faciliteren en anderen helpen contact te maken met hun essentie en wijsheid.

Wat hier is vormgegeven, is het resultaat van een diepgaande persoonlijke en professionele zoektocht naar wat werkt in menselijk contact. Het is een uitnodiging om de kracht van erkennend luisteren te ontdekken en te gebruiken om de levens van anderen te transformeren. Of je nu een beginnende professional bent die richtlijnen zoekt, of een doorgewinterde luisteraar die een dieper niveau van wijsheid aan wil boren, dit boek biedt de tools, inzichten en praktische voorbeelden die je nodig hebt.

Maarten verdient lof voor zijn buitengewone toewijding aan het onderwerp en zijn vermogen om complexe ideeën op een toegankelijke manier over te brengen. Zijn werk is een onschatbare bron voor iedereen die zijn communicatievaardigheden wil verbeteren en diepere verbindingen met anderen wil creëren. Het biedt inspiratie, uitdaging en begeleiding op jouw persoonlijke reis naar meesterschap in het begrijpen van anderen. Samen kunnen we de kracht van empathie ontdekken en zo de wereld om ons heen transformeren. In een tijd waarin echte verbinding schaars is, is luisteren naar elkaar misschien wel de meest waardevolle vaardigheid die we kunnen ontwikkelen.

Ik wens jullie veel leesplezier, en vooral een luisterend oor,

**BRUNO VAN DEN BOSCH**

Algemeen directeur en docent van de Educatieve Academie vzw









# HOE IK TOT ERKENNEND LUISTEREN KWAM

‘Meneer, heeft u een paar minuutjes tijd voor mij? Ik zou iets willen vertellen.’ Zeventien was ze. Ik een jaar of 25. Ik was haar leraar. Nadat we plaats hadden genomen in een apart lokaaltje schoof ze haar mouwen omhoog en liet ze me het drukverband aan beide polsen zien. ‘Ik wilde er gisteren een einde aan maken. Dat is niet gelukt en daar zal dan wel een goede reden voor zijn. Ik wist niet goed aan wie anders ik dit zou kunnen vertellen dan aan u.’

Hoe zou jij reageren als je in mijn schoenen stond? Ik wist het toen niet zo goed. Wat ik intuïtief wel wist, was hoe belangrijk het was om me niet te laten leiden door de paniek die ik zelf voelde op dat moment, maar vooral rustig te blijven luisteren. Om te proberen te begrijpen hoe wanhopig ze moest zijn om in haar polsen te snijden. En om dan later samen te zoeken naar mensen en instanties die haar konden helpen.

Het gebeurde regelmatig dat leerlingen op verhaal wilden komen bij mij. Misschien was het wel iets voor mij om naast mijn werk als leraar Nederlands en Engels ook een taak als socio-emotionele leerlingenbegeleider op te nemen, suggereerde mijn directeur. Dat wilde ik wel. In het begin was ik echter nog niet voldoende opgeleid. Zo vertelde een jongen me op een keer hoe hij worstelde met zichzelf. Hij wist niet goed wie hij was en had weinig zelfvertrouwen. Het leek mij toen iets wat gewoon bij de puberteit hoorde. Ik had naar hem geluisterd. En het gesprek had hem deugd gedaan. Maar enkele weken later werd hij opgenomen op een psychiatrische afdeling. Dit had ik niet zien aankomen. Had ik het verkeerd ingeschat? Had ik iets over het hoofd gezien? Ik zat met veel vragen. In ieder geval werd me duidelijk dat enkel even luisteren niet altijd voldoende was. Ik had meer kennis nodig. Al was het maar meer kennis over sociale voorzieningen die mijn leerlingen verder zouden kunnen helpen als er meer gespecialiseerde hulp nodig was. De hulpverleningssector was mijn wereld niet, daar wist ik niets van en daar had ik in mijn studie Germaanse talen uiteraard ook niets van meegekregen. Maar ik vond het mijn verantwoordelijkheid om me bij te scholen om mijn werk als leerlingenbegeleider beter te kunnen doen.

Dus ging ik op zoek naar een opleiding om te leren doorverwijzen naar de juiste plek. Die opleiding heb ik echter nooit gevonden. Ik vond wel iets anders. Ik merkte dat er een vonkje in mij ontstond. En dat vonkje voelde ik telkens wanneer ik tijd stak in mijn zoektocht naar een geschikte opleiding. Eigenlijk wilde ik helemaal niet doorverwijzen, besepte ik. Ik wilde zélf meer kunnen betekenen dan 'enkel' luisteren. En zo schreef ik me uiteindelijk in voor een vierjarige integratieve psychotherapieopleiding, Interactionele Vormgeving, in Berchem. Toen ik op 31-jarige leeftijd afstudeerde als psychotherapeut, ben ik naast mijn onderwijsopdracht gestart met een eigen praktijk. Dat was meerdere jaren een fijne combinatie. Op school kon ik heel wat meer betekenen voor mijn leerlingen. Na schooltijd zag ik andere jongeren en volwassenen in de therapieruimte. Het hielp mij ook om helder te krijgen wat de grenzen zijn van begeleiding, wat het verschil is met therapie en hoe belangrijk het is om binnen je mandaat te werken.

Plots kwam het moment dat ik voelde dat er iets niet meer klopte, dat er iets begon te wringen. Ik kon er niet meteen mijn vinger op leggen, maar ik ging het ook niet uit de weg. 'Als het blijft wringen, zit ik niet op het juiste pad,' was mijn idee. Ik besepte dat het tijd was voor een volgende stap. Ik had zoveel opgestoken in de wereld van de hulpverlening en ik zag steeds meer mogelijkheden om de inzichten uit de psychologie te vertalen naar onderwijssituaties. Hoe ga je in gesprek met ouders? Hoe motiveer je leerlingen? Hoe help je hen bij faalangst? Wat zit er achter het gedrag van leerlingen? Ik voelde het verlangen om meer te kunnen betekenen voor leerlingen en ik wilde wat ik geleerd had vertalen en doorgeven aan collega's in het onderwijsveld. Ik bleef verder werken in mijn praktijk, maar besliste om mijn school los te laten en Vonk en Visie op te richten. Vonk en Visie is een professioneel vormingscentrum geworden dat voornamelijk opleidingen organiseert voor mensen uit het onderwijs en de hulpverlening. 'Inspiratie voor innerlijke rust en persoonlijke groei' hangt op de gevel van het gebouw.

In 2012 kreeg ik de gelegenheid van onderzoeksgroep Edubron van Universiteit Antwerpen om mee te schrijven aan een boek over motivatie in het onderwijs<sup>1</sup>. Ik kwam daardoor in aanraking met de wetenschappelijke literatuur over motivatie. Ik was binnen dit project verantwoordelijk voor de vertaalslag van de wetenschappelijke theorievorming naar handvatten voor de dagelijkse klaspraktijk. Dat ik kon leunen op ervaring als leraar, leerlingenbegeleider en psychotherapeut was daarbij doorslaggevend.

Motivatie heeft alles met psychologie te maken. Hoe breng je iemand in beweging in de richting van een doel? We hebben in onze maatschappij in het algemeen, en in het onderwijs en in de hulpverlening in het bijzonder, heel veel antwoorden geformuleerd op die vraag en heel veel manieren bedacht om mensen in beweging te brengen. Daarbij doet zich een merkwaardige paradox voor. Hoe meer we van buitenaf motiveren en proberen om gedrag te veranderen, of dat nu gebeurt via straffen, beloningssystemen, beloftes, ie-

mand zich schuldig doen voelen of angst inboezemen, hoe minder duurzaam de motivatie blijkt. De kwaliteit van motivatie stijgt naarmate ze meer autonoom is, meer van binnenuit ontwikkeld wordt. In plaats van de vraag te stellen hoe gedrag te veranderen is, wordt het ineens interessanter om je af te vragen wat er nodig is om mensen te laten nadenken over waar ze staan en waar ze naartoe willen. En wat er nodig is opdat ze zelf in actie kunnen komen om hun doelen te realiseren.

Niet vreemd dus dat ik gefascineerd raakte door de zelfdeterminatietheorie van Ryan en Deci, door methodes als motiverende gespreksvoering (beter verwoord in het Engels: 'motivational interviewing'), boven op alle inzichten die ik opgedaan had in mijn therapieopleiding. Wat daarin bepalend is geweest, zijn de inzichten die ik putte uit de (ontwikkelings)psychologie en stromingen die ook de omgeving en de context in beeld brengen waarin mensen opgroeien en gedijen. Het contextuele gedachtegoed van Nagy heeft me bijzondere mensenkennis gegeven en het systemisch werk dat door Hellinger ontwikkeld is, heeft me doen inzien hoe intens de invloed van een (familie)systeem kan zijn op een individu. De integrale psychologie van Ken Wilber blijft voor mij een genuanceerd en overzichtelijk kader om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de mens en van het bewustzijn. En de laatste jaren was ook het gedachtegoed van de 'Drie Principes' zoals verwoord door Sydney Banks richtinggevend. Verderop komen we nog op deze experts terug.

Voorgaande experts zijn bekende namen, maar ook experts met minder naambekendheid hebben mij enorm geïnspireerd, zoals psychotherapeute Magdaleen De Bruyckere. 'Wat in relatie beschadigd is geraakt, dient in relatie geheeld te worden.' Dit was een van haar belangrijkste uitgangspunten. In een opleiding over het verwerken van seksueel trauma leefde ze voor wat het belang was van een authentiek milde houding als een belangrijke voorwaarde om veiligheid en verbondenheid te creëren.

Het woord verbondenheid kan een andere dimensie krijgen in verschillende contexten. Tussen leidinggevend en werknemers kan dit bestaan uit een respectvol contact. Tussen leraar en leerling uit warme en oprechte interesse. In onderzoek naar de effectiviteit van psychotherapie concludeert men dat de therapeutische relatie de basis vormt voor het succes van om het even welke therapievorm<sup>2</sup>. Erkennend luisteren is voor mij de meest effectieve methode geworden om (onder meer) die verbondenheid te creëren. Erkennend luisteren is de praktische uitvoering van de grondhouding die zo belangrijk is voor elke mensenwerker. Erkennend luisteren is luisteren op een actieve manier, door samen te vatten, vragen te stellen en erkenning te geven, zodanig dat de ander zich erkend voelt in zijn eigen unieke perspectief en de beleving die daarmee gepaard gaat. Vanuit de ervaring aanvaard, gehoord en gezien te worden ontstaat verbinding met de luisteraar en dankzij die veiligheid kan de ander in alle kwetsbaarheid reflecteren over zichzelf en zijn situatie.

Het effect kan zijn dat het perspectief van de ander verruimd wordt, bijvoorbeeld om meerdere mogelijkheden te zien en oplossingen te vinden voor uitdagingen die hij tegenkomt. Het effect kan ook zijn dat hij zijn eigen aandeel ziet en zo meer empathisch wordt en zich beter in het perspectief en de beleving van andere betrokkenen kan inleven (bijvoorbeeld bij conflicten). Of dat hij zich bewust wordt van de negatieve overtuigingen over zichzelf en van het effect van die gedachten op zijn functioneren. Maar het kan ook zijn dat wat ooit diep weggestoken moest worden aan het licht komt om alsnog geheeld te worden. Het kan, kortom, veel kanten opgaan, maar steeds is er een vorm van opluchting om te kunnen delen wat er leeft. De mildheid en de acceptatie die uitgaan van erkennend luisteren (wat overigens niet betekent dat elk gedrag goedgekeurd wordt) stellen gerust. En vanuit die rust kunnen mensen betere keuzes maken voor zichzelf dan wanneer ze opgejaagd, kwaad, angstig zijn of verdriet hebben. Mensen maken dan makkelijker keuzes op grond van hun waarden en zelfwaarde. Het wordt duidelijk wat ze echt willen en wat hen van binnenuit drijft. Soms zelfs wat hun bezieling is.

Ik pas deze manier van werken al jarenlang toe in mijn werk als psychotherapeut. En ik geef ook al jarenlang opleidingen waarin erkennend luisteren steeds het fundament vormt: in de opleidingen voor socio-emotionele leerlingenbegeleiding, in de opleidingen voor coaches en in de opleidingen voor hulpverleners. Het is een zeer gewaardeerde en succesvolle methode geworden in het creëren van verbinding en samenwerking en in het begeleiden en coachen van leerlingen in scholen, van professionals in het werkveld tot cliënten in de zorg- en hulpverleningssector en cliënten in zelfstandige coaching- en therapiepraktijken.

Het enthousiasme van mensen die op deze manier beginnen te werken en me hun succeservaringen delen, heeft me gestimuleerd om er dit boek over te schrijven. Enerzijds dient het als middel voor wie zich verder wil kunnen verdiepen in erkennend luisteren, anderzijds biedt een boek de mogelijkheid om een groter publiek te bereiken.

## REFLECTIE: HOE ZOU JIJ VOLGENDE SITUATIES AANPAKKEN?

- Een juf vertelt dat haar perfectionisme ervoor zorgt dat ze zo veel tijd in lesvoorbereidingen steekt dat ze geen tijd meer heeft voor hobby's.
- Een klant komt bij jou klagen over een collega.
- Een jonge vrouw geeft aan dat ze het steeds moeilijker vindt dat haar man grapjes maakt over haar uiterlijk nu ze na een zwangerschap in gewicht is toegenomen.
- Een werknemer twijfelt: ga ik stoppen met mijn baan of niet?
- Een leidinggevende vindt het moeilijk zijn emoties onder controle te houden als hij moet vertellen dat een werknemer zijn werk niet naar behoren uitvoert.
- Een medewerker krijgt zoals iedereen coaching aangeboden in de organisatie, maar geeft aan dat ze niet gecoacht wil worden.
- Een arbeidster vertoont weerstand bij de procedure om defecten te melden op haar werk.
- Een zeventienjarige jongen doet niets meer voor school en rookt veel meer cannabis dan goed is voor hem.
- Greet veroordeelt zichzelf. Ze vindt het lelijk van zichzelf dat ze kwaad is op haar schoonmoeder die het slachtoffer is geworden van phishing.
- Een directrice heeft het vertrouwen beschaamd van haar team door een brief te verspreiden aan de ouders met een inhoud waar het team niet achterstond.
- Een – nochtans – bevlogen lerares weigert om een bepaald vak te geven waar ze voor opgeleid is.
- Jasmina heeft last van een heel sterke, veroordelende innerlijke criticus.
- Een vrouw voelt zich verantwoordelijk om het conflict op te lossen tussen haar moeder en haar zus die op het punt staat te trouwen.
- Een jonge vrouw voelt dat ze in haar nieuwe relatie in een bekend patroon van aantrekken en afstoten terechtkomt.

In de loop van het boek kom je deze voorbeelden weer tegen en toon ik hoe erkennend luisteren hier het verschil heeft gemaakt. Ik hoop dat je motivatie aangewakkerd is om het vervolg te lezen en te ontdekken hoe erkennend luisteren concreet in zijn werk gaat. Er zal vast en zeker veel herkenbaar zijn. Erkennend luisteren is een toepassing van wat in de hulpverlening al decennialang aangeleerd wordt, aangevuld en verrijkt met inzichten en technieken uit diverse psychologische stromingen. Het resultaat is een model waarin het beste uit verschillende werelden bij elkaar is gebracht. Dit model zal de leidraad vormen in dit boek. Ik neem je graag mee.

**MAARTEN VAN DE BROEK**



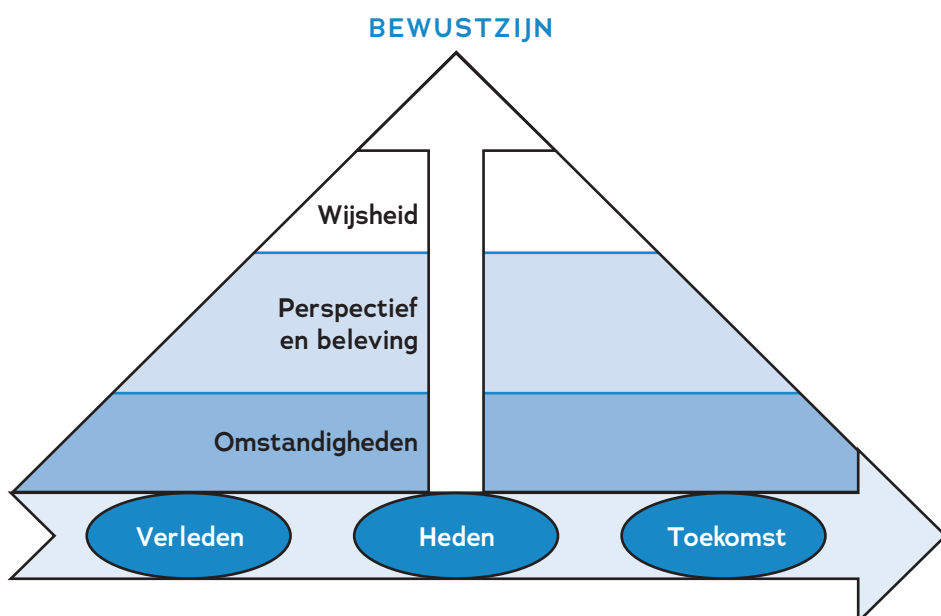




# 1. INLEIDING

*Everything should be made as simple as possible, but not simpler.  
Alles zou zo eenvoudig mogelijk gemaakt moeten worden, maar niet eenvoudiger.*  
**Albert Einstein**

## HET BASISMODEL

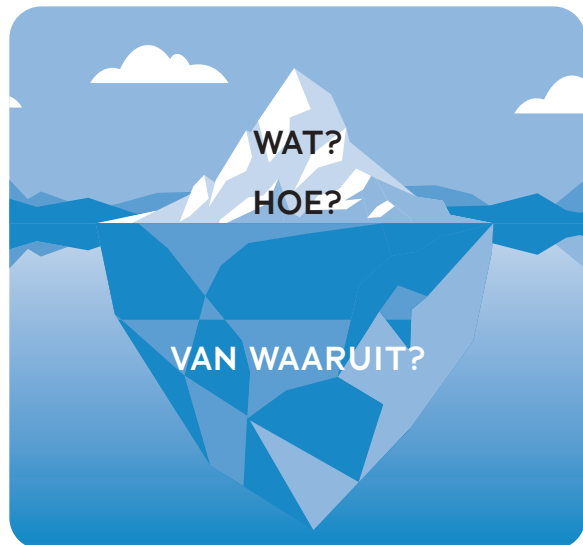


Figuur 1 – het basismodel van erkennend luisteren met de verticale en de horizontale as.

Dit boek heeft tot doel om jou kundig te maken in het erkennend luisteren, waardoor je de verbindende, motiverende en helende effecten ervan kan inzetten om je gesprekspartner te begeleiden naar persoonlijke groei. Bovenstaand basismodel is bedoeld als een visueel hulpmiddel om de verschillende onderdelen en toepassingen van erkennend luisteren duidelijk te maken en om te kunnen navigeren tijdens het luisteren. In elk hoofdstuk van dit boek wordt een facet van dit model uitgelicht. We starten met de vaststelling dat het effect van luisteren zich op drie lagen kan afspelen.

Ten eerste kan erkennend luisteren leiden tot groei in de zin dat er een verbetering komt in je **omstandigheden**. Je ziet immers met steeds meer helderheid wat de oorzaken van je moeilijkheden zijn en je kunt oplossingen bedenken die je omstandigheden wijzigen. Ten tweede kan er groei plaatsvinden in je **perspectief**: de manier waarop je kijkt naar de omstandigheden. Door je perspectief te verruimen kun je je invloed vergroten over je ervaring van de omstandigheden en verander je je **beleving**. De groei zit hier niet enkel in veranderende omstandigheden in de buitenwereld, maar bovenal in de binnenwereld. Je beseft steeds meer dat de betekenis die je geeft aan de omstandigheden bepaalt hoe je je voelt. Tot slot kan de persoonlijke groei ook bestaan uit een shift in je **bewustzijn**, in inzichten over wie je in essentie bent. Er kan een inzicht komen over hoe de menselijke ervaring gecreëerd wordt en hoe identificatie werkt. Je kunt je realiseren hoe je ervaring van binnenuit ontstaat als een samenspel van de principes Geest, Bewustzijn en Gedachte, die later nog aan de orde zullen komen. Je kunt sommige identificaties loslaten, contact maken met wie je echt bent en je openstellen voor een bron van **wijsheid**, waardoor je meer helderheid en vrijheid ervaart, meer impact hebt en daarin innerlijke rust vindt. Dit kan zonder overdrijven *life changing* zijn.

Dit zijn de drie domeinen op de verticale as waar groei kan plaatsvinden. De horizontale as is een tijdlijn en verklaart de drie effecten van erkennend luisteren: verbinden, motiveren en helen. Wanneer de focus van erkennend luisteren op het heden ligt, op wat er hier en nu speelt bij de ander, ontstaat er **verbinding**. Het **motiverende** effect van erkennend luisteren ontstaat door bij het luisteren niet alleen de huidige situatie maar ook de gewenste situatie in de toekomst aandacht te geven.



Als ervaringen uit het verleden het moeilijk maken om de gewenste toekomst vorm te geven, kan erkennend luisteren naar die ervaringen en de gevolgen van die ervaringen voor **heling** zorgen, waardoor de focus weer kan verschuiven naar het heden en de toekomst.

Verderop zoomen we in op de verschillende elementen uit het basismodel en zal je duidelijk worden hoe je de voorwaarden kunt creëren voor het ontstaan van deze effecten bij je gesprekspartner en hoe je deze effecten steeds meer leert te integreren. Je zult kunnen lezen **wat** je kunt doen, **hoe** je dit het beste doet en **van waaruit** je doet wat je doet als je erkennend luistert.

## WAT?

De vraag naar ‘**Wat** doe je?’ zit op het concrete, gedragsmatige niveau. Wat zeg je wel en wat zeg je niet? Wat zijn de juiste interventies? Wat zijn goede vragen? Welk type vraag heeft welk effect? Wat doe ik als de ander weerstand ervaart? Wat doe ik met stiltes in een gesprek? Wat doe ik als iemand emotioneel wordt? Wat doe ik als ik te weinig kennis heb over het vakgebied van de ander? Wat zijn de stappen in een coachinggesprek? Op welke afstand gaan we zitten van elkaar? Wat is de ideale duurtijd van een gesprek? Wat is een goede afronding van een gesprek?

Wat deze vragen met elkaar gemeen hebben, is dat ze zich richten op concrete acties, op het gewenste gedrag, op het eigen maken van vaardigheden. En uiteraard zijn dit goede vragen. Toen ik badminton leerde spelen, was het handig dat iemand duidelijk maakte wat een juiste handgreep was, wat de spelregels waren en demonstreerde welke techniek kan helpen om een backhand te slaan vanaf de achterlijn van mijn kant van het speelveld tot diep achteraan in het speelveld van de tegenstrever. En wees gerust. Dit boek staat vol praktische tips en concrete voorbeelden. En niet over badminton.

Maar bij het aanleren van intermenselijke vaardigheden is op de concrete laag van gedrag blijven alleen niet voldoende. Je bent immers in interactie met een medemens, niet met fysiek materiaal zoals een badmintonracket en een pluimpje. Wat gisteren bij de een goed werkte, blijkt vandaag het tegenovergestelde effect te hebben bij iemand anders. Lopendebandwerk voldoet hier niet, want elk individu is anders. Daarom is afstemming zo belangrijk. Alleen vanuit afstemming kun je de juiste interventie doen.

## HOE?

Daarom is het eigenlijk belangrijker **hoe** je het doet, dan **wat** je doet (waarbij ik niet beweert dat wat je doet **onbelangrijk** is). Twee coaches kunnen dezelfde vraag stellen, maar de manier waarop, kan bij de een tot een succes leiden en bij de ander niet werken. Met welke intonatie stel je die vraag? Zeg je iets op een rustige manier of juist heel gejaagd? Hoe rond je een gesprek af? Hoe stel je de juiste vraag op het juiste moment? Hoe ga je om met de emoties van de ander? En hoe met die van jezelf?

Je krijgt met dit boek een duidelijke handleiding om het erkennend luisteren onder de knie te krijgen en daardoor persoonlijke groei te faciliteren. Dit boek vervangt echter geen opleiding, maar vult die wel aan. Het verschil met een opleiding is dat je daar meteen heel concreet en praktisch kan experimenteren en oefenen in een veilige omgeving.

Ik wil duidelijk maken wat erkennend luisteren is, hoe het werkt, maar ook waarom het werkt. Dat is niet altijd eenvoudig, want het daagt me uit om niet alleen concrete interventies aan de buitenkant onder woorden te brengen, maar ook de binnenkant.

Het effect dat je teweegbrengt heeft immers niet enkel te maken met **'wat' je doet (of niet doet)**, **het heeft nog veel meer te maken met 'hoe' je het doet**. En **'hoe' je dingen aanpakt, heeft alles te maken met 'van waaruit' je dit doet**. Vanuit welke drijfveer, vanuit welk perspectief, vanuit welk bewustzijn doe je wat je doet? Vanuit welke mindset, met welke intenties? Wat is de innerlijke dialoog, de grondhouding waarmee de interventies worden gedaan? Dit zijn allemaal vragen die te maken hebben met **van waaruit?**

## VAN WAARUIT?

De manier waarop je dingen doet, wordt bepaald door de manier waarop je ernaar kijkt en welke betekenis of welke waarde je eraan geeft. Je kan dus de vraag stellen: **van waaruit doe je wat je doet?**

Deze laag heeft dus te maken met betekenisgeving en bewustzijn. Je hebt vanuit jouw geschiedenis en levenservaring besluiten getrokken over jezelf, de ander en de wereld. Dit is jouw perspectief, dit zijn jouw aannames over wat werkt en niet werkt, over wat goed en niet goed is. Hoe kan **van waaruit?** een verschil maken? Een voorbeeld.