



*In gesprek met Corine Jansen*

# Stromen door te luisteren met de Ander

In onze beider woonplaats Breda ontmoet ik Corine Jansen voor een gesprek over de kunst van het luisteren. Het is even geleden dat we elkaar toevallig tegenkwamen op straat. "Ik weet het nog precies. Het was voor de bloemenwinkel verderop, tijdens corona." In de chaos van die tijd herinner ik het me als een moment van oprechte aandacht. We laten het gesprek meanderen vanuit de vraag: wat is luisteren eigenlijk?

**Auteur:** Sandra van der Maarel

Het wordt een gesprek over luisteren met de Ander, responderen, relationele bedrading, intellectuele bescheidenheid, panta rhei en houvast. Over Corine's grote bronnen van inspiratie: de stoïcijnen en Emmanuel Levinas, die de Ander steevast met een hoofdletter aanduidt om het anders-zijn van de Ander te benadrukken. En over schoenen die je bewust uit moet trekken.

### Luisteren

**Overal waar mensen samen iets doen – dus ook in organisaties – is luisteren en zich niet gehoord voelen een issue. De meeste mensen hebben een groot verlangen dat er naar hen geluisterd wordt en tegelijk vinden velen het moeilijk om dat goed te doen. Coaches worden vaak ingeschakeld om een luisterend oor te bieden. Maar wat is luisteren eigenlijk?**

Corine Jansen: "Alles wat ik in mijn werk doe, komt voort uit het humanisme, de stoïcijnen en het werk van Levinas. Dat is mijn achtergrond. Dat betekent dat als ik het heb over luisteren, ik het heb over jezelf beschikbaar maken voor de Ander. Dat wil zeggen dat je een veilige ruimte creëert waarin iemand duiding mag geven aan wat op dat moment belangrijk is, ook als iemand nog geen duiding kan geven omdat überhaupt het narratief nog moet worden vormgegeven. Ik heb het dan ook over luisteren met mensen in plaats van luisteren naar mensen. Als je luistert met iemand, dan telt alleen maar die ruimte en gaat het niet om 'begrijp ik jou?' maar om 'ik reis met jou mee'."

"Luisteren naar iemand wil zeggen dat je iemand zo goed mogelijk probeert te begrijpen en dat dat ook je intentie is. Dat doet een beroep op de spreker om vanuit een soort verhaalboog te vertellen: een begin, een transformatiepunt en een eind. Mensen die stervende zijn, die dementie, een niet-

### Over Corine Jansen...

Corine is gespecialiseerd in de kunst van het luisteren. Ze is Certified Listening Professional en werkte eerder als Chief Listening Officer bij het Radboudumc. Ze is een van de initiatiefneemsters van de Global Listening Movement, een internationaal netwerk dat is gestart vanuit de overtuiging dat de wereld luisteren zo nodig heeft. [www.corinejansen.com](http://www.corinejansen.com)

aangeboren hersenletsel of trauma hebben, hebben niet zo'n lineair verhaal. Als je trauma hebt, heb je chaos. De tijden lopen door elkaar heen. De ene keer spreken mensen vanuit de tegenwoordige tijd, de andere keer vanuit de verleden tijd, dan weer in het heden. Mensen die stervende zijn nemen afscheid, leven in het nu en hebben soms ook nog een soort toekomst waar ze naartoe willen. Als je gaat proberen te 'begrijpen', loop je vast en voelt de Ander zich ook niet begrepen."

"Bij luisteren naar zijn we dus vaak op zoek naar een vorm van consistentie en hebben we de neiging om te zeggen: 'Ja maar, je zei net dit en dat klopt toch niet met dat?' Dat belemmert de 'stroming' in het gesprek."

"Als je zegt: 'Ik wil luisteren met jou, want ik wil weten wat voor jou belangrijk is', dan komt 'ik begrijp jou' helemaal niet voor. Je beweegt mee met waar het narratief op dat moment is. Dat gaat door tijdzones en door verschillende persoonsvormen heen. De tone of voice verandert ook steeds; die is verdrietig, opgelucht, er is een ontdekking, pijn, blijdschap, een doorbraak – alles kan er zijn."

## **Je noemt Nederland wel eens een 'spreekland'. Wat doet dat met ons als luisteraars?**

"Ik vermoed dat we bang zijn voor stilte. Terwijl in de stilte een gigantische kracht zit. Stef Bos (1990) zong ooit: 'Niets is sterker dan de stilte.' Dat is echt zo. Als ik weleens aanwezig mag zijn bij leidinggevend in gesprekken die ze hebben met een coach, dan lijkt het alsof beide partijen bezig zijn om de tijd op te vullen. Het kan zijn dat mensen denken dat als je luistert, je moet helpen. Ik ben er niet om te helpen. Ik ben er om er te zijn en ik ben er, en soms in stilte."

## **Responderen**

**Ik heb zelf ervaren hoe krachtig dat is. Mijn supervisor was er 'alleen maar', wat mij de bedding gaf waarin ik mijn eigen antwoorden kon vinden. Toch voelen we ons als coach vaak ongemakkelijk als we in onze ogen 'niets' hebben gedaan. Waar stuur je dan een factuur voor?**

"Juist! Je moest eens weten hoe onbetaalbaar je dan bent. Dat geldt ook voor intellectuele bescheidenheid. Daarmee bedoel ik het erkennen dat je veel van de antwoorden niet hebt. Het heeft me geleerd om te luisteren en me open te stellen voor het perspectief van de Ander, zelfs als dat oncomfortabel voelt. Als je intellectueel bescheiden durft te zijn, bied je ruimte aan iemand anders. En ik merk steeds weer hoezeer een Ander kan snakken naar die ruimte. Dat je gewoon bij iemand mag zijn in een ruimte waarin je mag exploreren. Dus ja, daar mag je zeker een factuur voor sturen."

"In het luisteren gaat het niet om het reageren maar om het responderen. Als je reageert vanuit de luisterhouding, dan neem je de rol van de spreker aan omdat je reageert vanuit je eigen referentiekader; soms zelfs vanuit je eigen moreel kompas. Als je respondeert vanuit de luisterhouding dan blijf je luisteraar, in het narratief dat nog vorm aan het krijgen is of wat op dat moment nog helemaal geen vorm

heeft. Of je blijft bij wat op dat moment misschien wel een doorbraak is in het gedachtegoed van iemand. Het mag er allemaal zijn. Het is niet jij die zo nodig iets moet begrijpen. En of ik het met jou eens ben of dat het hout snijdt, dat is helemaal niet interessant. Als het maar van waarde is voor degene die het aan het vertellen is."

## **Je hebt het over jezelf beschikbaar maken voor de Ander. Hoe kun je dat doen als coach?**

"Het gaat er bij luisteren met om dat je metaforisch je eigen schoenen uittrekt. Die schoenen staan voor jouw wereld, jouw kompas, jouw referentiekader. Je gaat dus ook niet proberen in de schoenen van iemand anders te staan. Ik loop bijvoorbeeld al bijna 57 jaar op deze schoenen. Hoezo kan iemand anders dan in tien minuten begrijpen hoe het is om in mijn schoenen te lopen? Om zicht te krijgen op het perspectief van de Ander moet je intellectueel bescheiden zijn. We hebben de neiging om een perspectief in te nemen; dat lijkt houvast te bieden. Als je perspectief krijgt, dan staat de wereld open. Dat lijkt aantrekkelijk, maar het maakt je ook kwetsbaar want je hebt geen idee wat je gaat horen. Dat vraagt moed van jou als luisteraar. Het kan betekenen dat je het programma dat je had bedacht moet aanpassen. Het kan je ook uit je eigen referentie-kader halen. 'Goh, daar heb ik nou nooit over nagedacht.' Maar het kan ook zijn dat de Ander iets vertelt waar je van schrikt, omdat het zo haaks staat op hoe je zelf denkt."

"Luisteren gaat voor mij over ruimte creëren met het volle respect voor het anders zijn van de Ander. Luisteren met begint allereerst met een bewuste keuze om jezelf beschikbaar te stellen voor de Ander. En dat begint met zelfreflectie. Er zijn mensen die zeggen: 'Ik ben een oordeelloos luisteraar', of: 'Ik ben een fantastische luisteraar'. Oordeelloos luisteren bestaat niet, en of je een fantastisch luisteraar bent, bepaalt de spreker, niet jij. Luisteren met houdt ook in dat je reflecteert op vragen

## De Stilte

...  
Niets is sterker  
Dan de stilte  
Niets heeft zoveel kracht  
Als het zwijgen van de nacht  
Niets is sterker  
Dan de stilte  
Niets is sterker dan het woord  
Dat niemand hoort ...



Stef Bos (1990). De Stilte [Lied].  
Op *Is dit nu later*. Studio Impuls.

als: Wat voor aannames en oordelen heb ik al? Denk ik dat ik al weet waar die persoon mee komt? Of denk ik dat ik al weet waar die persoon vandaag naartoe gaat? Of waar ik deze persoon naartoe moet leiden? Of wat 'het antwoord' zou kunnen zijn?"

## Je komt veel bij organisaties in de publieke sector. Wat kom je daar tegen?

"Ik kom bij organisaties waar communicatie tussen mensen niet goed stroomt. Ik noem dat de 'relationele bedrading' van de organisatie, waar iedereen onderdeel van uitmaakt. Zonder die relationele bedrading is er geen organisatie. Dat betekent, dat we het gesprek aan moeten gaan over: Hoe gaan we hier met elkaar om? Hoe spreken we met elkaar? Hoe luisteren we? Hoe maken we onszelf dienstbaar aan het organisatiedoel?"

"Luisteren gaat er niet over dat we het eens zijn met de Ander. Dat is wat veel organisaties denken: we gaan luisteren, en dan moeten we doen wat degenen willen naar wie we luisteren. Het gaat om het bewustzijn van de relationele bedrading. Daar zit het respect, de aandacht en de ruimte."

"We zijn onderdeel van een groter systeem waarin alles met elkaar verbonden is. Dienstbaarheid is voor mij gekoppeld aan de relationele bedrading. Dat is een andere manier van kijken naar organisaties dan vanuit de hiërarchie. Het gaat ook verder dan organisaties als een ecosysteem zien, waarin de onderdelen verbonden zijn. Het woord dat hiervoor gebruikt wordt is 'seva'. Seva is Sanskriet voor dienstbaarheid. In luisteren met maken we onszelf in organisaties dienstbaar aan elkaar en aan het grotere geheel."

## Stromen

"Naar de zee kijken is een soort meditatie voor mij. Dan voel ik: alles stroomt, panta rhei, alles stroomt permanent, voortdurend, en wij ook. In dit gesprek stroomt het ook. In deze ruimte ook. En in organisaties ook. Als

je je daarvan bewust bent en je gaat op die manier een gesprek aan – waarbij je niet vol bent van je eigen aannames en oordelen, maar juist van pure en oprechte interesse in de Ander – dan stroomt het gesprek. Je werkt niet naar een bepaald vooropgezet resultaat toe. Je weet als coach of luisteraar vaak ook niet wanneer er bij de Ander iets wezenlijks gebeurt. Iemand vertelde me ooit dat er maanden later iets gebeurde waardoor hij terugdacht aan ons gesprek. ‘Toen viel het voor mij op zijn plek. Ineens wist ik wat ik moest doen.’ Je weet niet wat, en ook niet wanneer, iets uit de ontmoeting wordt opgepakt.”

### **Als alles permanent stroomt en in verandering is, waar vinden we dan houvast?**

“De zee gaat altijd naar de kust, die slaat tegen de kust aan, die komt op dat strand, daar ligt de basis. Dat is het ankerpunt. En ondertussen gebeurt er van alles in die zee; er groeit een rijkdom aan flora, vissen en andere dieren, boten varen, vogels duiken, ... maar die zee zelf is altijd in beweging. Er is altijd een eb en een vloed. Er is een terugkerend ritme en er is de kust. Dat is houvast. Bij ons mensen zit het houvast in onszelf. Hoe groter je innerlijk anker, hoe beter je je perspectief kunt verruimen. Dan ben je inderdaad geen oordeelloze luisteraar, dan heb je je aannames, dan vind je dingen leuk en niet leuk, maar dan sta je als een huis in jezelf en kun je tegelijkertijd veranderlijk zijn.”

### **Stromen is bijna een levenshouding. Sta je in het leven vanuit iets wat vast is of zie je jezelf als continu ‘geboortelijk’, zoals Hannah Arendt ooit zei.**

“Ja, dat is een van de redenen waarom ik geen boek durf te schrijven. Dat ontnemt mij de mogelijkheid om door de ontmoeting te zeggen: ‘Oh, maar zo heb ik er nooit naar gekeken.’ Daarom blog ik sinds een jaar of tien. Dan schrijf ik iets en kan ik drie weken later denken: oh, daar zie ik een nieuw perspectief!”

### **Tot slot**

Ter afsluiting een tip van Corine: “Als je beter wilt leren luisteren, leer dan vooral om echt stil te zijn. Ga je naar een museum, loop dan niet door een zaal heen, maar ga zitten, ga kijken, loop ernaartoe: hoe heeft de kunstenaar iets gedaan, met welke kleuren? Neem het kunstwerk eens echt helemaal in je op. Dat is zo openend.” ■

**Sandra van der Maarel** is consultant, coach, facilitator, moderator, docent, auteur en redactielid van het *Tijdschrift voor Coaching*. [www.purechange.nl](http://www.purechange.nl)

### **Leestips**

- Buber, M. (1998). *Ik en Jij*. Utrecht: Bijleveld.
- De Wachter, D. (2019). *De wereld van De Wachter*. Leuven: Lannoo Campus.
- Keij, J. (2009). *De filosofie van Levinas*. Kampen: Klement.
- Nichols, R., & Stevens, L. A. (1957). *Are you listening: The science of improving your listening ability for a better understanding of people*. New York, NY: McGraw-Hill.

### **Inspiratie**

- Expert op het gebied van luisteren: Graham D. Bodie, [www.grahambodie.com](http://www.grahambodie.com)
- Global Listening Movement via LinkedIn, <https://www.linkedin.com/groups/12812143/> (gratis webinars)
- Professor in Psychologie: Daryl R. van Tongeren, [www.darylvan Tongeren.com](http://www.darylvan Tongeren.com)
- De stoïcijnen, in het bijzonder Marcus Aurelius.