

## Geen contact? Verzin een list

De *List van Kip* – luisteren, invoelen, samenvatten en terugkoppelen – is een hulpmiddel om je, juist ook op hectische momenten, te herinneren aan het belang van aandachtig luisteren, met de bedoeling om contact te maken. Om te begrijpen wat er nu speelt en dat ook te laten merken aan de ander. Dit hulpmiddel kun je in heel verschillende situaties gebruiken. Het werkt het beste in combinatie met *het 3e punt* en de *zgn. begripsbril*.

Probeer eerst om echt te begrijpen wat er speelt, in jezelf en bij de ander, en daarna om begrepen te worden. Juist wanneer je denkt dat je nu even geen tijd hebt om eerst contact te maken, kan de *List* van grote waarde blijken. Juist als je het idee hebt helemaal te begrijpen wat de ander belangrijk vindt, kan de *List* onverwachte wegen openen. En juist wanneer meneer Ongeduld op jouw poort bonkt, is de *List* een manier om tot jezelf te komen, te ontdekken wat voor jou wezenlijk belangrijk is en vervolgens helder over te brengen wat je behoefte of zorg is, zodat je ook de meeste kans hebt dat je gehoord wordt.

### Bij haast en hectiek

De drukke manager zit aan haar bureau. Zij moet een haastklus afmaken vanochtend. Over een paar minuten begint een vergadering waar zij persé op tijd wil zijn. Er komt een collega binnenlopen en aan zijn houding ziet zij meteen dat hij niet gewoon even een vrolijke mededeling wil doen. De telefoon gaat. ‘Help’.

Ze neemt de telefoon op, terwijl ze verontschuldigend welkom knikt naar haar collega.

Aan de telefoon hoort ze hoe gestresst de beller is. Hij begint een verhaal over een plan dat hij geschreven heeft en waar hij allang een reactie op had moeten hebben en dat hij nu echt niet meer garant kan staan voor de snelle uitvoering en kwaliteit van het plan en... Ze kent het project goed, want de beller is een medewerker van haar team.

Haar eerste reactie is ongeduld en grote irritatie: ‘Maar hij wéét toch dat hij hiervoor bij Kees moet aankloppen?! Hoe vaak heb ik dat nou al gezegd?! Het is mijn taak niet en ik heb wel wat anders te doen dan zijn paniek oplossen! ... Wacht, stop even...’.

Het beeld van Heer Bommel in crisis schiet haar te binnen: Tom Poes verzin een list.

Ze haalt een paar maal diep adem en geeft aandacht aan wat in haar leeft: ‘wat voel ik en wat heb ik nu nodig? Ah, ruimte, lucht, tijd, even niks’. Haar blik valt op de tekening die haar zoon gemaakt heeft van de brandweerauto die de keukenbrand kwam blussen bij de overburen. ‘Waar ging het me ook al weer om?’ Precies op het moment dat ze naar de klok kijkt boven de deur van haar kamer, ziet ze hoe de grote wijzer een minuut verspringt. ‘Mooi, dat tijdloze model van die stationsklok... De vergadering begint nu... en ik was zo graag op tijd geweest om het bezoek uit China alvast even te verwelkomen. Okee, ik erken dat ik me teveel mee laat trekken in deze gekte. Het lijkt met mij aan de haal te gaan. Gewoon doorademen. Een slokje koffie. Vooroordeel opschorten: misschien is Kees wel niet bereikbaar. En nu luisteren’.

De collega die voor haar bureau staat, ziet hoe ze een paar seconden letterlijk lijkt te vertragen, haar koffie drinkt, haar aandacht eerst naar binnen richt en nu tijd neemt voor de beller. Ze neemt de tijd voor een pas op de plaats en past de *List* toe.

Luisteren, zo bewust mogelijk van je eigen (voor)oordeel.

Ze vermoedt dat deze man bij haar aan het verkeerde adres is, maar besluit te luisteren en laat hem uitzagen.

### Invoelen

Ze verplaatst zich in de beller – hij staat onder druk, het is een prestigieus project, hij is erg betrokken, enz. Door zich in te leven en te luisteren, lijkt er enige rust te ontstaan. Hij merkt dat zij hem echt probeert te begrijpen.

### Samenvatten

Ze onderbreekt zijn verhaal en formuleert zijn vraag: “Wat ik begrijp, is dat je zo snel mogelijk een antwoord wilt op de vraag aan wie je de opdracht mag uitbesteden, zodat jij de uitvoering in gang kunt zetten”.

### Terugkoppelen

“Klopt dat?”

Haar medewerker slaakt een zucht van verlichting: hè hè, ze begrijpt ‘t!

“Ja, dat klopt”.

Nu is er ruimte voor haar eigen reactie of vraag: Wat is de reden dat je mij belt hierover? De beller weet zich gehoord en kan zich openstellen voor haar. Het gesprek wordt met een paar zinnen rustig afgerond. Ze haalt nog eens diep adem, kijkt de collega aan die nog steeds bij haar bureau staat en vraagt hem met haar mee te lopen naar de vergaderzaal.

De snelste afhandeling van dit telefoontje leek misschien een kort antwoord: ga naar Kees, hij is verantwoordelijk, je moet hiervoor niet bij mij zijn. Maar dan had ze feitelijk geen contact gemaakt en had hij eindeloos allerlei tegenwerpingen kunnen hebben. Hij had haar in zijn frustratie gewoon niet kunnen horen. Hier geldt: tijd nemen is tijd sparen.

## Voor partners

Een man en een vrouw zitten bij hun conflictbemiddelaar. Zij hebben ruzie over geld en herhalen dezelfde verwijten die ze al jaren roepen tegen elkaar.

Zij: “Ik wil gewoon dat je naar me luistert!”

Hij: “Ik weet heel goed wat jij denkt. We zijn al 20 jaar getrouwd. Ik ken je inmiddels echt wel. En ik heb je al zo vaak gezegd, wat jij wilt is onverantwoordelijk! Waarom begrijp je dat niet?”

Zij, tegen de therapeut: “Ziet u? Ik hoef hier eigenlijk niet te zitten, hij wéét het allemaal al.”

De *List* kan hier uitkomst bieden als beide partners bereid zijn het gesprek te vertragen, om uit het actie-reactie-mechanisme te stappen waarin ze telkens hun eigen standpunten verkondigen, en door zich open te stellen en daadwerkelijk te luisteren naar wat zij voelen en nodig hebben.

De bemiddelaar: Suzan, wat hoor jij Peter nu zeggen?

Zij: Hij ergert zich dood aan me omdat hij denkt dat ik te dom ben om met geld om te gaan.

Bemiddelaar: Het zou nu helpen als je je aandacht niet richt op wat hij van je denkt, maar op wat hij voelt en nodig heeft. Wil je ‘s zeggen wat jij opmerkt dat hij voelt?

Zij: Hij is kwaad en heel ongeduldig.

Bemiddelaar: Peter, ben je kwaad en ongeduldig, omdat je graag wilt dat jullie allebei verantwoordelijkheid nemen in financiële kwesties?

Hij: Dat zeg ik toch?!

Bemiddelaar: Okee. Dus gemeenschappelijke verantwoordelijkheid is belangrijk voor jou. Suzan, ik neem aan voor jou ook?

Beiden knikken instemmend.

De bemiddelaar vertaalt de ergernis en verwijten in waarden en behoeften waarin beiden zich kunnen vinden. Pas wanneer Peter kan beamen dat Suzan hem inderdaad begrepen heeft, kan hij zich openstellen voor haar verhaal.

Omgekeerd kan de bemiddelaar Peter ook vragen de *List* toe te passen: Benoem eens wat jij hoort dat Suzan nu voelt en nodig heeft.

Hij: Ze roept almaar dat ik moet luisteren. Ik luister. Ik zit hier toch?!

Zij: Dat is geen luisteren. Je ziet me niet eens!

Bemiddelaar: Peter, wat hoor je dat je vrouw belangrijk vindt?

Hij valt even stil en vraagt dan aarzelend: Wil je gewoon dat ik je aankijk als je wat zegt? Is het zo simpel?

Zij: Nou, en dat je laat merken dat je snapt wat ik bedoel. Dat je geïnteresseerd bent in mij, in wat ik meemaak enzo.

Bemiddelaar: Suzan, voel je je moedeloos omdat je zo graag wilt dat jullie aandacht hebben voor elkaar, interesse tonen in elkaar?

Pas als Suzan echt het idee heeft dat Peter haar begrijpt, kan zij de ruimte ervaren om te horen wat zijn beleving van de situatie is.

In dit geval is het de taak van de bemiddelaar om het evenwicht te bewaken tussen begrijpen en begrepen worden. In het dagelijks leven moeten we dat zelf doen.

Of het nu gaat om het voorstellen van een beleidsplan in een vergadering, een verkoopgesprek, het behandelen van een klacht of een avondje doorzakken met je beste vriend, bij alle vormen van contact is het essentieel om het juiste evenwicht te vinden tussen begrijpen en begrepen worden. Iemand heeft pas de ruimte om jouw informatie tot zich te nemen als-ie zich voldoende gehoord en gezien weet.

## Heen en weerstand

Pieter is een veelbelovende jonge leidinggevende. In een functioneringsgesprek krijgt hij veel waardering voor zijn daadkrachtige optreden. Als leerpunt wordt genoemd dat hij overdreven driftig en afwerend kan reageren als iemand hem iets wil leren. Pieter geeft toe dat hij onlangs in een managementcursus zelf ook wel wat geschrokken was van zijn eigen gedrag. 'Maar die docent was ook zó arrogant! Dacht alles te weten en hen even te kunnen vertellen hoe je draagvlak moest creëren bij je medewerkers. Nou, het lukte al niet om motivatie te wekken bij mij als cursist, dus hoe zou zo'n kereltje mij dan iets kunnen bijbrengen?! Ja, en toen heb ik hem maar even flink de waarheid gezegd'.

In dit geval zou Pieter de *List* op zichzelf kunnen toepassen, om zijn eigen weerstand te onderzoeken en te benoemen wat hem zo raakt en wat hij nodig heeft: okee, nu niet direct roepen dat 'het zo niet werkt op mijn afdeling'... ik ben kwaad, dit mannetje miskent wat ik allemaal al doe om mijn mensen te motiveren. Komt-ie aanzetten met tips – ja, die ken ik wel, nogal makkelijk als je er les in geeft, maar probeer 't eens zelf in de praktijk... Hier word ik zó moedeloos van.

Eigenlijk wil ik dus graag dat hij eerst naar ons cursisten luistert en erkent hoeveel ervaring wij hebben en wat we willen leren. Zal ik hem dat nu vragen, of me eerst openstellen voor wat ik misschien nog niet weet en straks in de pauze even met hem praten? Hee, wat staat daar op het scherm? Ken ik die uitdrukking al? Grappig...

Pieter wil graag leren, maar het moet wel aansluiten op zijn praktijk. Door zich bewust te worden van zijn eigen irritatie, zijn moedeloosheid te voelen en te merken dat hij bevestigd wil worden in wat hij al goed doet, is er ruimte om iets nieuws te leren.

De docent zou zich natuurlijk kunnen afstemmen op zijn cursisten, zodra hij zich bewust wordt van weerstand, door te luisteren (en vragen) naar wat in hen leeft. Zo kan hij een passende balans vinden in wat hij belangrijk vindt om te presenteren en tegelijk aansluiten op wat zijn cursisten hier en nu wensen.

## Draagvlak

Dit marketingplan is belangrijk voor zijn afdeling. Hij heeft er keihard aan gewerkt en er vanochtend nog de meest recente gegevens in verwerkt. Het is natuurlijk wel zaak dat iedereen enthousiast meewerkt om de gestelde doelen te halen. Gelukkig stond dit werkoverleg al in de agenda; het is het ideale moment om een toelichting te geven op zijn plan en afspraken te maken over de taakverdeling.

Zodra iedereen binnen is, opent hij de vergadering. Hij steekt direct van wal en schetst stap voor stap de nieuwe visie die hij met zoveel plezier heeft ontwikkeld.

Al bij de eerste stap komt er een opmerking van Marieke: 'waar ken ik dit van? Had onze vorige chef ook niet zulke ideeën?' Hij glimlacht en vraagt of ze eerst even wil luisteren naar het hele verhaal. Daarna is het de bedoeling om er samen over te praten. Snel pakt hij de draad weer op. Hij ziet Miranda met haar elektronische agenda spelen. Kan ze niet even opletten? Even later staat Syl op, doet het raam open en vraagt, terwijl ze de thermoskan oppakt: 'iemand nog koffie?'

Hij gaat wat sneller praten en besluit niet alle overwegingen en argumenten toe te lichten. Er is kennelijk geen belangstelling voor. 'Gewoon stug doorgaan. Alleen de grote lijnen'.

Bij de derde stap van zijn plan, kijkt Frans kijkt op van de papieren en zegt met een lichte ergernis in zijn stem: 'John, hoe had je gedacht die planning te halen? Met al deze nieuwe doelgroepen? Je hebt de laatste tijd al heel wat overuren gedraaid. En wij zitten allemaal tjokvol gepland. Nee, ik denk dat dit idee maar even over de wintermaanden heen getild moet worden.'

Nu valt hij stil. Hij is razend. Wat krijgen we nou?! Ik ben nog helemaal niet klaar met mijn verhaal. Het lijken wel kleine kinderen, ze kunnen toch wel even luisteren? ...

Wat sta ik hier eigenlijk te doen?...

Dit is het moment waar hij op gewezen is in coaching. Nu niet direct in het actie-reactie mechanisme stappen... waar is het 3e punt? ... time-out, een *List*. ...

'Syl, je vroeg net wie er nog koffie wilde – ik stel voor even 5 minuten te pauzeren en het overleg dan voort te zetten.' Of er niets aan de hand is, begint iedereen geanimeerd te kletsen.

Met driftige passen loopt hij de gang op. Gevoelens van woede, radeloosheid en teleurstelling wisselen elkaar in sneltempo af: Hij denkt toch niet dat ik dit hele project in mijn eentje ga doen? Over de wintermaanden heenplannen? Maar dan missen we net de belangrijkste verkoopmomenten. Zien ze dan niet wat een geweldige kansen hier liggen? Heb ik daarvoor nou zo hard gewerkt? Ze laten me gewoon vallen als een baksteen.'

Het ene oordeel na het andere borrelt in hem op en hij voelt zich steeds ellendiger.

Mooi hoor, wat die coaches en boeken ons leren: probeer eerst te begrijpen en dan om begrepen te worden. Moet ik me nou weer eerst in hen verdiepen? Dit heeft haast! Zien ze dan echt niet dat ik het beste met hen voorheb? ...

Och ja, de *List*, mijn coach zegt dan altijd dat ik eerst mezelf moet begrijpen, mild zijn voor mezelf, empathie tonen, blablabla... Waarom maakt de airco hier zo'n herrie? ...

Stop. Probéér het nou gewoon: luisteren naar wat er in me omgaat, wat voel ik en wat heb ik nu nodig.

Wat ik voel is duidelijk. Ik ben ziedend. Wat is die koffie trouwens vies, staat al veel te lang in de koffiekannen, kennelijk. En wat zitten mijn schoenen eigenlijk verschrikkelijk nauw. Hebben die sokken wel dezelfde kleur? Ondanks zichzelf schiet hij in de lach. Nee, die sokken zijn niet van hetzelfde paar. Niets lijkt meer te deugen.

Aan het eind van de gang kiest hij de deur naar de binnentuin. Lucht. Zucht.

Waar gaat het mij nu eigenlijk om? Even mijn oordelen opschorten. Wat zijn de waarden en behoeften die om erkenning vragen? Wat wens ik nu? - Respect! Ze mogen me wel een beetje respecteren als ik iets sta te vertellen. O nee, John jongen, dat klinkt dwingend. Daarmee vraág je om weerstand.

Even volgens het boekje: ik heb behoefte aan waardering voor het feit dat ik me heb ingespannen om dit plan ruim voor het volgende seizoen af te krijgen.

Ik maak me zorgen over de kwaliteit van ons werk en heb actieve medewerking nodig om onze afdeling weer goed op de rails te krijgen.

Het is voor mij belangrijk dat iedereen betrokken is en kwaliteit wil leveren.

Ik zou graag zien dat we actief samenwerken aan hetzelfde doel.

Hij kijkt om zich heen. De klimroos komt nu al boven het dak uit. Je hoort hier niks van het verkeer. Langzaam komt hij terug in de wereld.

Samenwerken. Daar is niet veel van gekomen de laatste weken. Wat zou voor hen eigenlijk belangrijk zijn nu? Was ik in mijn enthousiasme te overrompelend? Wat zou hen enthousiast maken? Zei Marieke nou iets over wat ze in het verleden heeft meegemaakt? Tijd nu om terug te gaan en contact te maken. Achterover leunen en aandacht geven aan wat leeft bij mijn team. Zij hebben vast ook behoefte aan erkenning voor hun jarenlange ervaring met allerlei nieuwe projecten. Ik zag dat Syl een mail had gestuurd – daar ben ik nog helemaal niet op terug gekomen. Te druk met mijn eigen verhaal. Niet afdwingen.

Aandacht aandacht. Hoe ga ik nu de *List* toepassen bij hen?

De vergaderruimte is lekker doorgetocht. Hij sluit de deur. Rustig gaat hij zitten.

Hé, waar komt die taart ineens vandaan?' Syl schiet in de lach, blij dat hij er iets van zegt: 'die hebben we besteld om te vieren dat we na onze verkeersbrochure nu de hele verkeerscampagne mogen vormgeven van de gemeente'.

Hij leunt achterover: ‘vertel eens, wat betekent dat precies?’

Syl: ‘We hadden het je natuurlijk al willen vertellen – ik heb je een email gestuurd - We mogen nu gaan doen wat we graag willen en waar we goed in zijn. We hebben er veel zin in.’ John geeft zich over aan de situatie. Er lijkt misschien weinig tijd te zijn voor zijn voorstel, maar het is nu zaak om af te stemmen op wat hier gebeurt. Straks zal hij terugkomen op zijn eigen plan, met een keurige ik-boodschap. Nu eerst meegaan in dit enthousiasme. Hij besluit om vanavond nog eens een stukje te lezen in het boek over Inspireren in plaats van Motiveren.

Hier lees je hoe je de *List* kunt toepassen als herinnering aan *het 3e punt*, om contact te herstellen met jezelf en je omgeving. Door bewust te luisteren naar wat je voelt en nodig hebt, stap je direct uit het tweepolige actie-reactie-mechanisme. Je neemt een derde punt in en geeft aandacht aan wat er op dit moment is door je af te vragen: wat leeft nu in mij? Wat voel ik nu en wat heb ik nu nodig? Hoe zou dat bij de ander zijn? Verbind je hier vervolgens een concreet verzoek aan – aan jezelf, of aan de ander – dan vergroot je de kans dat je behoeften worden vervuld. Dit kun je bijvoorbeeld doen met een zgn. ik-boodschap.

## En soms is het gewoon genoeg geweest!

Ja maar, alles waar je aandacht aan geeft, groeit, toch? Dus ook zeurgedrag van m’n kind bijvoorbeeld, of slachtoffergedrag van die collega, een woedeaanval van je baas en een huilbui van de buurvrouw. Soms lijkt het wel of ze gewoon proberen me mee te trekken, soms is het pure manipulatie, moet je daar dan ook eindeloos in meegaan, de *List* toe blijven passen en begrip blijven tonen?!

Nee, niet er in meegaan. En ja, wel de *List* toepassen. Niet toegeven, wel ‘spelletjes voorzien’ en begrip hebben voor de behoeften die iemand probeert te vervullen. De *List* toepassen is niet hetzelfde als eindeloos meegaan of toegeven. Het is luisteren en aandacht geven aan wat leeft en je niet onbewust laten meeslepen in negatieve patronen. Voor wezenlijk contact gaat het erom 100% aanwezig te zijn bij wat er gebeurt, waardoor we bewust kunnen kiezen hoe we willen omgaan met de situatie. Zo nemen we verantwoordelijkheid voor ons gedrag.

# De List van Kip

Voor goede communicatie is luisteren essentieel. Luisteren naar jezelf: wat is voor mij nu eigenlijk belangrijk, wat is mijn wens, wat is mijn zorg, wat heb ik nu nodig, wat is mijn behoefte. En luisteren naar de ander. Luisteren gaat dieper dan aanhoren of toehoren. Het is ook iets anders dan gehoorzamen. Luisteren heeft alles te maken met waarnemen zonder vooroordeel en de wens om te begrijpen wat jij en de ander voelen en wat de behoeften zijn die nu aandacht vragen. Het gaat hier om inleven en willen begrijpen wat er gebeurt, wat je zelf wilt en wat de ander jou probeert duidelijk te maken.

## LIST

- L     **Luisteren**  
nieuwsgierig, zo bewust mogelijk van je eigen (voor)oordelen,  
met milde open aandacht
  
- I     **Invoelen**  
verplaats je in wat de ander voelt en nodig heeft of belangrijk vindt. Stel je open voor  
een andere ervaring, een mogelijk andere waarheid
  
- S     **Samenvatten**  
ik hoor je zeggen ..., wat ik begrijp is...
  
- T     **Terugkoppelen**  
na je samenvatting: klopt dat...? herken je je daarin?

De List is: laten merken dat je luistert en invoelt door samen te vatten en terug te koppelen. Dit gebeurt vaak in één zin, bijvoorbeeld: *ben je misschien ongerust als ik te laat kom, omdat je genoeg tijd wilt hebben om dit plan samen te bespreken?*

De stappen worden hier zo duidelijk opgesplitst omdat het belangrijk is telkens opnieuw af te stemmen en terugkoppeling te vragen. Hiermee erken je wat er leeft, overigens zonder het er mee eens te hoeven zijn. Dit werkt het beste als er een evenwicht is tussen begrijpen en begrepen wórdén. Vaak is het nodig jezelf eerst empathie te geven, je bewust te zijn en te erkennen wat je eigen behoefte is, voordat je je kunt openstellen voor de ander.

Als de List wordt toegepast als truc, met de bedoeling de ander te overtuigen of manipuleren, zal de communicatie vastlopen. Eerlijkheid en empathie, tegenover jezelf en de ander, zijn de sleutels voor contact.

## De achterkant van de List van Kip:

*Gewoonten die ons verhinderen om inlevend te luisteren en contact te maken\**

Wanneer het gaat om wederzijds begrip ontwikkelen voor elkaar, moet je niet:

### Adviseren

Ik denk dat je zou... Hoe komt het dat je niet...?  
Waarom doe je niet gewoon wat ...?

### Tegen elkaar 'opbieden' (overtreffende trap)

Dat is nog niets; wacht tot je hebt gehoord wat mij is overkomen.

### Onderwijzen

Dit zou een zeer positieve ervaring voor je kunnen worden als je...

### Troosten

Het was niet jouw fout; jij hebt je best gedaan.

### Verhaal vertellen

Dat herinnert me aan die keer...

### Afbreken

Kom op, voel je niet zo...

### Meeleven

O, arme jij...

### Ondervragen

Wanneer is dit begonnen?

### Verklaren

Ik had willen bellen, maar...

### Corrigeren

Zo is het niet gebeurd. Zo zit het niet. Dat zie je verkeerd...

Veel van bovengenoemde gewoonten kunnen op zichzelf de communicatie wel verhelderen, maar de juiste 'timing' is cruciaal. Werken aan wederzijds begrip en contact begint met aandacht en erkenning voor de waarden en behoeften die leven op dit moment.

---

\*Lit. Marshall Rosenberg: Geweldloze Communicatie, Stephen R. Covey, The 7 habits of highly effective people