

Problemen laten bij wie ze horen

Begrijpend leren luisteren zonder meteen te helpen

Gary Lundberg &
Joy Saunders Lundberg

Spectrum

INHOUD

Inleiding 17

Deel Een

Hoofdstuk Een – Principe 1: Stem jezelf af op de beleving van de ander

- Laat me voelen wat ik voel 27
- Definitie van valideren 31
- En positief denken dan? 33
- Valideren begint bij jezelf 36
- Valideren is *niet*: manipuleren 36
- Persoonlijke grenzen hoeven niet te veranderen 38
- De universele behoefte 40

Hoofdstuk Twee – Principe 2: Laat de verantwoordelijkheid waar die thuishoort

- Het onderliggende principe 41
- Willen en kunnen zijn twee 42
- Hulp aanbieden 43
- Voor anderen beslissen 45
- De verantwoordelijkheid voor het probleem 46
- Als ik hulp aanbied, zit ik er dan aan vast? 51

Hoofdstuk Drie – Principe 3: Wees je bewust van emoties

- De vier basisemoties 54
- Emoties en fysiek welzijn 56
- Onbewuste boodschappen 58
- Hoe moet het dan? 60
- De regels van validering 61
- Discussie of geen discussie, dat is de vraag 61
- Jezelf even vergeten 62

- Het vraagt bijna geen tijd 63
- Begin vandaag nog 64

Hoofdstuk Vier – Principe 4: Ontwikkel de kunst van het luisteren

- Luisteren is een kunst 66
- Luisteren als informatiebron 67
- Vrij luisteren 68
- De kunst van het vragen stellen 71
- Sleutelwoorden 73
- De grote ontkrachter 75
- Onze blik verraadt ons 77
- Begin vandaag nog 78

Hoofdstuk Vijf – Principe 5: Zoek het goede moment uit voor opvoeding

- Wanneer staan mensen open voor nieuwe informatie? 79
- Waarom niet als alles nog vers is? 83
- Niet alle vragen behoeven een onmiddellijk antwoord 86
- Vervolggesprekken 89
- Opvoeding 92
- Maak er werk van 99
- Begin vandaag nog 100

Hoofdstuk Zes – Principe 6: Gebruik effectieve validerende zinnen en vragen

- Validerende zinnen 102
- Validerende vragen 104
- Begin vandaag nog 106

Deel Twee

Hoofdstuk Zeven – Omgaan met de emoties van jonge kinderen

- Begin al bij je baby 111
- Laat me voelen wat ik voel 112
- Geef je kind de kans zijn probleem zelf op te lossen 114
- Bekijk het van hun kant 119
- Bewaar je grenzen 120
- Oogcontact 123
- Ga in hun schoenen staan 124
- Weersta de neiging om alles te gaan oplossen 126
- Validering bij ziekte 128
- De universele behoefte 132
- Begin vandaag nog 132

Hoofdstuk Acht – Omgaan met de emoties van tieners

- Het is nooit te laat 134
- Breng het gesprek op gang 136
- Waarden versterken 138
- Geloof in je kind 140
- De regels van het huis 143
- Beheers je 148
- De kracht van de stilte 149
- Onderschat hun wijsheid niet 150
- Begin vandaag nog 153

Hoofdstuk Negen – Omgaan met de emoties van volwassen kinderen

- Loslaten 155
- Laat je niet manipuleren 158
- Geef geen adviezen meer 163
- Omgaan met verwijten 166
- Boemerangkinderen 169
- Verschil in levensstijl 171

- De universele behoefte 174
- Begin vandaag nog 174

Hoofdstuk Tien – Omgaan met de emoties van je partner

- Wat staat in de weg? 176
- Slechte dagen 178
- Omgaan met teleurstelling 181
- Verdedig je niet 184
- Doe het over 186
- Het verschil tussen man en vrouw 188
- Normen en waarden voor het gezin 189
- Geniet van elkaars dromen 191
- Tijd voor elkaar 192
- Voel elkaars behoeften aan 194
- Begin vandaag nog 196

Hoofdstuk Elf – Omgaan met de emoties van ouders en schoonouders

- Laat hen in hun waarde 198
- Probeer hen niets uit het hoofd te praten 200
- Liefde, respect en grenzen 204
- Omgaan met de dood 208
- Omgaan met ouderlijke terreur 211
- Geestelijke aftakeling 213
- We hebben er allemaal behoefte aan 216
- Begin vandaag nog 217

Hoofdstuk Twaalf – Omgaan met emoties rond scheiden en hertrouwen

- Herken de mythes 218
- Pas hertrouwd 219
- De opvoeding: een nieuwe uitdaging 220
- Omgaan met eenzaamheid 222
- Communiceren met je ex 224
- Antwoorden op vragen 225
- De noodzaak van grenzen 229

- Je bent m'n vader/moeder niet 230
- Regels in het nieuwe gezin 234
- Niet-ingeloste beloftes 237
- Hoe meer liefde... 238
- Begin vandaag nog 242

Hoofdstuk Dertien – Omgaan met de emoties van vrienden

- Wat is vriendschap? 243
- We hebben allemaal behoefte aan vriendschap 243
- Zeg niet wat de ander moet doen 245
- Grenzen stellen bij vrienden 247
- Vriendschappelijke steun bij verlies en rouw 251
- Gun je vrienden een minicatharsis 253
- Begin vandaag nog 253

Hoofdstuk Veertien – Omgaan met emoties op het werk

- Klantvriendelijkheid 255
- Niet iedere wens kan worden vervuld 258
- Betrokkenheid is de sleutel 259
- Kijk uit naar voorbeelden 260
- De validerende docent 262
- Valideren kan levens redden 264
- Geloof in je werknemers 265
- Begin vandaag nog 268

Hoofdstuk Vijftien – Besluit

- Doe het! 269

Samenvatting 270

Een lied van steun 271

Literatuurlijst 274

Deel Een



Dit deel van het boek beschrijft de zes principes van een vorm van luisteren en reageren die anderen in staat stelt hun eigen problemen op te lossen.

HOOFDSTUK EEN

Principe 1 Stem je af op de beleving van de ander

Laat me voelen wat ik voel

Overal op de wereld zijn mensen elke dag, in bijna elke situatie, bezig hun gevoelens uit te drukken. Een paar voorbeelden:

Op een koude winterochtend wak je je kind. Het reageert met een klaaglijk: 'Ik wil niet opstaan. Het is veel te koud.' Jij antwoordt: 'Zo koud is het niet. Als je eenmaal bent opgestaan, valt het best mee.'

Je komt thuis van werk en er is nog niet gekookt. Jouw partner, die de hele dag met drie kinderen heeft opgetrokken, zegt: 'Ik heb geen zin om vanavond eten te klaar te maken. Ik ben die kooksleur zat.' Jij zegt terug: 'Denk je dat jij het zwaar hebt? Je weet niet half hoeveel geluk je hebt. Jij mag lekker thuisblijven. Ik moet elke dag naar mijn werk.'

Je sportieve zoon komt met een lang gezicht thuis. 'Ik heb weer de hele wedstrijd op de reservebank gezeten,' zegt hij. Je antwoordt: 'Nou jongen, blijf

De universele menselijke behoefte is het gevoel: ik ben waardevol, mijn gevoelens tellen, iemand voelt zich echt bij mij betrokken.

maar gewoon je best doen, dan word je vast wel een keer opgesteld.'

Je getrouwde dochter klaagt: 'Het huwelijk valt me ontzettend tegen. Er is nooit eens geld voor een extraatje.' Je antwoord is: 'Ach kind, je weet niet half wat het is om echt zuinig te moeten zijn. Toen je vader en ik pas getrouwd waren...'

Je vriend, een cementvoeger, zegt: 'Man, man, wat is het heet vandaag. Soms voel ik me net een braadworstje.' En jij, die een cementwagen rijdt, zegt: 'Je zou eens in deze cabine moeten zitten, dan piepte je wel anders.'

Helaas reageren velen van ons zoals de mensen in deze voorbeelden. Wat we dan over het hoofd zien, is de universele menselijke behoefte om zichzelf te beleven als iemand die weet of kan zeggen: 'Ik ben waardevol, mijn gevoelens tellen, iemand voelt zich echt bij mij betrokken.' De vervulling van deze behoefte komt pas in zicht wanneer we in staat zijn onze gevoelens te herkennen en uit te drukken.

Het herkennen van de eigen gevoelens is voor sommige mensen heel moeilijk, vooral voor veel mannen. Ook zijn er veel mensen, mannen en vrouwen, die nooit geleerd hebben hun gevoelens uit te drukken. Triest genoeg hebben ze in hun jeugd – van ouders, leraren of vrienden – de boodschap meegekregen dat ze geen recht hadden zich te voelen zoals ze zich voelden. Een cliënt van me vertelde dat hij telkens wanneer hij met zijn gevoelens kwam, van zijn ouders te horen kreeg: 'Kinderen mogen pas spreken als hun iets wordt gevraagd. Dus mondje dicht en zoet gaan spelen.' Hij zei: 'Ik leerde dat het niet veilig was mijn gevoelens of behoeften te uiten. Deed ik dat wel, dan werden ze tegen me gebruikt.' En: 'Soms, als er andere volwassenen op bezoek waren, zei een van mijn ouders: "Weet je wat onze jongen zei?" En dan herhaalden ze iets wat ik had gezegd en staken er de draak mee.'

Een vrouwelijke cliënt vertelde dat ze telkens als ze over haar gevoelens praatte, te horen kreeg dat die gevoelens nergens op sloegen en dat ze zich anders moest voelen. Haar ouders vertelden haar dan welke gevoelens wel gepast waren voor de situatie.

In een talkshow op tv zag ik ooit twee vrouwen die vertelden hoe ze hun jeugd ervaren hadden. Ze vertelden hun moeder, die was meegekomen, dat ze zich vaak door haar dooddoeners gekleineerd hadden gevoeld. Een van de dochters vertelde dat haar moeder op emotionele uitingen reageerde met: 'Ben je mal, zo erg is dat toch niet.' De dochter zei: 'Ik heb er het gevoel aan overgehouden dat ik niet meetel en dat mijn gevoelens onbelangrijk zijn.' Ze keek haar moeder aan en zei in tranen: 'Het enige waar ik behoefte aan had, was dat je begreep wat ik voelde. Dan zou ik me de moeite waard hebben gevoeld.'

Dit soort situaties doen zich elke dag overal op de wereld voor. Omdat ik heb gezien hoeveel verdriet en minderwaardigheidsgevoelens dit veroorzaakt, wil ik je inwijden in een communicatieve benadering waarvan het begrip 'valideren' de basis vormt en dat in de eerste helft van dit boek wordt uitgewerkt. Om de gedachten te bepalen: valideren werkt vanuit de grondhouding: 'Ik ben acceptabel zoals ik ben, en jij bent acceptabel zoals jij bent.' Veel te veel mensen hebben de instelling: 'Ik ben acceptabel, en jij bent acceptabel mits je denkt, voelt en praat zoals ik dat wil of doe.'

De mens is een sociaal wezen. Binnen contacten met anderen toetst ieder individu tot op zekere hoogte het beeld dat hij van zichzelf heeft en zoekt daar erkenning en bevestiging voor. Minimaal bevestiging dat onze fysieke aanwezigheid door anderen wordt opgemerkt, maar als het even kan ook een meer persoonlijke bevestiging. Ieder individu heeft de behoefte gezien en gewaardeerd, gehoord en be-

grepen te worden, erkenning te krijgen als iemand met gevoelens en een eigen waarnemingswereld.

Het gebeurt niet zo vaak dat we in de omgang een dergelijke erkenning van andere mensen krijgen. Als dat wel gebeurt, is dat vaak een enorme verademing: we komen tot onszelf en krijgen meer contact met ons gevoel.

Valideren is een bewuste manier om dit aspect van communicatieve bevestiging meer plek te geven, met name binnen het gezin en in onze contacten met familie, vrienden en collega's.

Je zult het uit eigen ervaring weten: als de mensen met wie we veel ophebben niet de tijd nemen om ons uit te laten praten en echt naar ons te luisteren, dan voelen we ons ontkend of afgewezen in wie we zijn – en daarmee ook miskend in ons potentieel.

Vroeger, en nu in sommige gezinnen, heerst nog de traditie dat kinderen braaf moeten zijn en hun ouders niet lastig mogen vallen of storen. De ouders eisen er alle kennis en wijsheid op. Kinderen blijven kinderen tot de ouders sterven; tot die tijd worden ze geacht hun ouders als alwetend en wijs te beschouwen. Zij, de kinderen, moeten de raad van hun ouders zonder discussie opvolgen. Dit lijkt een extreme schets, maar in feite spelen elementen van deze opvoedingspraktijk nog een rol in sommige families en gezinnen. Het is duidelijk dat een dergelijke houding verlamdend is voor de persoonlijke groei en van weinig respect en begrip getuigt.

Een soortgelijk verschijnsel valt waar te nemen in relaties buiten het gezin. Net als de 'alwetende' ouder vinden de meesten van ons het prettig als men naar ons opkijkt, als wij als verstandig en wijs worden beschouwd. De meeste mensen zien zichzelf graag als iemand die een ander uit de moeilijkheden kan helpen. Wanneer iemand een probleem

ter sprake brengt, denken we dat wij dat probleem onmiddellijk voor hem of haar moeten oplossen. Terwijl het probleem uit de doeken wordt gedaan, zijn we in ons hoofd vaak al druk bezig met allerlei mogelijke oplossingen – we kunnen nauwelijks wachten tot de ander is uitgesproken, zodat wij ons licht erover kunnen laten schijnen. Omdat we ons bij hen betrokken voelen, denken we dat het onze verantwoordelijkheid is hen op die manier te helpen. Dit legt een onnodig zware druk op de communicatie.

Ook in zakelijke contacten bestaat de neiging om met oplossingen klaar te staan. Als eigenaar of manager van een bedrijf behoor ik toch het antwoord te hebben op alle noden en problemen? Soms is dit noodzakelijk, bijvoorbeeld als het een beleids-

Valideren is: 'een vorm van communicatief doen en laten waarmee we de geldigheid en relevantie van iemands persoon en beleving erkennen of bevestigen – en die zodoende volledig gunnen'.

kwestie betreft of als er knopen moeten worden doorgehakt. Maar waar het gaat om het oplossen van problemen kan dit een enorme belasting worden. Sommige chefs of bazen vinden zelfs dat hun medewerkers klakkeloos moeten doen wat hun wordt opgedragen; het denkwerk moeten ze maar aan hun superieuren overlaten. Bedrijven met die filosofie krijgen het vaak moeilijker dan die met een benadering die oog heeft voor de creativiteit van de medewerkers. Nieuwe ideeën, die vaak opkomen door het probleem in eerste instantie te laten bij degene die er dagelijks mee te maken heeft, zijn onontbeerlijk voor succes.

Definitie van valideren

Op dit punt is het nuttig de term 'valideren' te verduidelijken.

Om te beginnen met het eerste deel van het woord: ‘valide’ betekent ‘geldig, deugdelijk, opgewassen tegen de taak, gezond, niet-gehandicapt’.

Enkele betekenissen van het werkwoord ‘valideren’ zijn: ‘geldig, deugdelijk maken of verklaren’, ‘waarmerken’, ‘de validiteit (d.w.z. de geldigheid of deugdelijkheid) van iets toetsen of bevestigen’.

Gebruikmakend van deze elementen komen we voor ons doel tot de volgende definitie: ‘Valideren is een vorm van communicatief doen en laten waarmee we de geldigheid en relevantie van iemands persoon en beleving erkennen en bevestigen – en die zodoende volledig gunnen.’

Zowel ‘valideren’ als ‘gevalideerd worden’ kan in het Nederlands ‘validatie’ worden genoemd. Dit woord zullen wij echter alleen gebruiken voor een concrete uiting van validering, vanuit het gezichtspunt van degene die gevalideerd wordt. Voor het actieve valideren prefereren wij ‘validering’.

Simpel en praktisch gezegd betekent valideren hier dat je door inlevend luisteren blijk geeft van je erkenning en respect voor de beleving van de ander en dat concreet laat merken door begripvolle reacties.

Anders gezegd, valideren is het vermogen om ‘emotioneel met de ander mee te gaan zonder te proberen zijn of haar richting te veranderen’.

Robert Bly, een Amerikaans dichter en initiator van de mannenbeweging A Gathering of Men, zei in een interview met tv-commentator Bill Moyers: ‘Ieder gesprek heeft zijn schakelmomenten, punten waarop je kunt kiezen of je emotioneel met de ander meegaat of niet. Wanneer iemand zegt: “Vijf jaar geleden verloor ik mijn broer,” kun je er boven gaan staan en zeggen: “Tja, die dingen gebeuren.” Je kunt ook zijn hand pakken of afdalen in je ei-

gen ervaringen met verlies. Op die manier kun je innerlijk meelopen op de weg van zijn verdriet.’

Wanneer we emotioneel met elkaar oplopen, behandelen we de ander geduldig, vriendelijk en respectvol. Met andere woorden, we behandelen hem of haar zoals we zelf behandeld willen worden. Wanneer iemand in staat wordt gesteld in zijn gevoelens af te dalen, de draad ervan te volgen, met iemand naast zich die meeloopt, zal hij vanzelf uit dat gevoel omhoogkomen.

(Opmerking: Op dit punt moet ik erkennen dat er een grote verscheidenheid aan emotionele problemen bestaat. Sommige reageren alleen op medicijnen, bij andere is psychotherapie gewenst. Bij weer andere is een combinatie van medicatie en psychotherapie nodig. Een wijdverbreid probleem is klinische depressie. Dit is een diepe, chronische neerslachtigheid die medische behandeling vereist. Wanneer iemand als klinisch depressief is gediagnosticeerd, kan het zijn dat hij of zij medicatie nodig heeft om het biochemische evenwicht in de hersenen weer te herstellen. In de meeste gevallen zullen medicijnen alleen niet voldoende zijn om het probleem op te lossen, maar helpen ze om iemand weer zover te krijgen dat er iets kan worden gedaan om hem een effectievere omgang met zichzelf en anderen te laten ontwikkelen. Als de omgeving in staat is tot valideren, zal dat vaak gunstig werken, maar op zichzelf niet voldoende zijn.)

En positief denken dan?

Iedereen kent wel de filosofie die bekendstaat als ‘positief denken’. Volgens velen is het de oplossing voor talloze problemen en kwalen. Altijd alles van de zonnige kant bekijken is het motto. Uitgaande van deze filosofie gaat men vervolgens ook anderen helpen: hun op de zonnige

kant van de dingen wijzen, een forse injectie positieve gedachten toedienen, ongeacht hoe zij zich voelen. Hoewel dit tot op zekere hoogte werkt, hebben we allemaal ons eigen tempo om ergens te komen. Wanneer iemand tegen je zegt: ‘Bekijk het ook eens van de positieve kant,’ zeg je inwendig misschien: ‘Maar je begrijpt het gewoon niet. Ik ben nu gewoon niet in staat om de positieve kant te zien.’

Stel dat je net te horen hebt gekregen dat je kanker in een vroeg stadium hebt. Je belt naar een vriendin om haar het afschuwelijke nieuws te vertellen en je zegt: ‘Ik ben doodsbenuwd. Er sterven dagelijks mensen aan kanker.’ Hoe zou je je voelen als je vriendin dan zei: ‘Kop op, meid, ze zijn er gelukkig vroeg bij. Waarschijnlijk heb je niets te vrezen.’ Hoe open toont je vriendin zich daarmee voor jouw gevoelens? Wat voor reactie zou je het liefst krijgen? Is dit het moment om een staaltje van positief denken opgedist te krijgen? Zou je je niet een stuk beter voelen als je vriendin zei: ‘Hemel, wat naar voor je.’ En dan misschien: ‘Hoe ben je erachter gekomen?’ of ‘Wat zei de dokter?’ Dat geeft je de gelegenheid om erover te praten, je vriendin meer te vertellen – over het onderzoek en de diagnose, over je angsten en zorgen, over de ernst van de vorm van kanker die bij je is ontdekt, over de adviezen die de arts je heeft gegeven, enz.

Ieder mens heeft de behoefte de positieve kant van de dingen op te zoeken; onze menselijke natuur drijft ons vanzelf in de richting van nieuwe mogelijkheden en oplossingen. Maar een even belangrijke behoefte is het bewust worden, doorleven en uitdrukken van onze gevoelens. Dat is een voorwaarde om de zonnige kant te kunnen zien. Pas als die gevoelens echt aan bod zijn geweest, zijn we weer in staat om een positieve houding aan te nemen. De meeste mensen ervaren een geduldig luisterend oor daarbij als behulpzaam. We zijn nu eenmaal veel beter in staat om de zonnige kant te ontdekken als we be-

grip voor onze gevoelens krijgen. Als er iemand is die meeleeft.

Een van mijn cliënten, ik zal hem Carl noemen, vertelde dat hij blij was dat hij geleerd had te valideren zonder aansporingen tot positief denken. Zijn dertienjarige zoon kwam op een dag het huis in met de mededeling: ‘Ik haat Peter.’ Normaal gesproken zou de vader in Carl hebben gereageerd met de opmerking dat ‘haten’ een veel te groot woord was voor wat zijn zoon bedoelde. Maar in plaats van hem tegen te spreken, gebruikte hij het korte maar krachtige woord ‘O’ (constaterend). Waarop zijn zoon vertelde wat er gebeurd was. Carl zei: ‘Mijn zoon weet heel goed wat voor aas hij moet gebruiken om mij te laten happen.’ Hij lichtte dit toe: ‘Mijn zoon vertelde: “Peter zegt dat zijn ouders over jou kletsen. Ze zeggen dat jij zoveel geld verdient dat je niet weet hoe je het op moet krijgen en het daarom maar over de balk smijt.” Ik hapte niet, maar zei: “Het moet niet leuk voor je zijn geweest dat ze zo over je vader spraken.” Waarop mijn zoon zei: “Nee, nogal logisch. Ik kon hem wel wurgen.”’

Omdat je je goed voelt over jezelf en je eigen waarden, kun je luisteren en leren, en voor jezelf accepteren of verwerpen wat anderen mensen zeggen of doen.

Ook dit was een uitnodiging tot happen, maar Carl ontweek het aas vaardig. Hij zei: ‘Ik kan zien dat je flink kwaad bent.’ Zijn zoon zei dat hij inderdaad heel kwaad was en begon zijn gevoelens de vrije loop te laten. Carl zei: ‘Het enige wat ik deed was valideren: luisteren en laten merken dat ik begreep hoe hij zich voelde. Toen bedaarde zijn woede en ging hij weer buiten spelen.’ Hoe meer hij hem valideerde, hoe opener zijn zoon werd. Daardoor was de zoon in staat zijn woede los te laten en sindsdien is hun band harmonischer dan ooit.

Valideren begint bij jezelf

Valideren is gebaseerd op een krachtig geloof in jezelf en je eigen waarden. Dit betekent dat je geen behoefte hebt aan leiding van buitenaf als het gaat om de normen en waarden, overtuigingen en principes die je leven richting geven. Met andere woorden, je voelt je goed over jezelf. Als iemand andere denkbeelden heeft dan jij, voel je je daar niet door bedreigd. Het betekent eveneens dat je niet de behoefte voelt je overtuigingen of gedrag bij te stellen om niet uit de pas te lopen bij anderen.

Wie je bent is wie en wat je verkiest te zijn. Wanneer je duidelijke normen en waarden hebt die zijn gebaseerd op wat je zelf hebt geleerd, onderzocht of ervaren, heb je een innerlijk kompas dat je op koers houdt in alle woelingen van het leven. Je kunt een ander gezichtspunt aanhoren en het op zijn verdiensten beoordelen en zelfs de vraag stellen: 'Is dit iets voor mij?' of 'Hoe zit dat bij mij?'. Omdat je je goed voelt over jezelf en je eigen waarden, kun je luisteren en leren, en voor jezelf accepteren of verwerpen wat andere mensen zeggen of doen.

Valideren is niet: manipuleren

Iedereen moet zelf bepalen wat zijn kijk op de mens is. Wie meent dat mensen er zijn om te beheersen en manipuleren, zal hoogstens formeel gezien uit de voeten kunnen met valideren: je kunt zoveel met de ander meevoelen en -praten als je wilt, het resultaat zal manipulatief blijven. Zijn we diep overtuigd van de fundamentele goedheid van mensen, dan zal valideren voor ons werken.

*Validerend hulp aanbieden
laat de verantwoordelijkheid
bij de ander.*

Ik geloof dat de meeste mensen goed zijn en van nature naar verheffing van de menselijke condi-