

# DE KRACHT VAN **ACTIEF**

## *luisteren*



*Actief luisteren is een waardevol instrument voor pm'ers, vindt Ellen Bout. Regelmatig geeft zij pm'ers trainingen in effectief communiceren volgens de Gordon-methode. Daarin neemt actief luisteren een belangrijke plek in. 'Pm'ers denken vaak dat het heel veel tijd kost. Maar met behulp van actief luisteren voorkom je problemen. Dat scheelt juist heel veel tijd.'*

TEKST **MARIANNE WENNEKER** FOTO'S **WILBERT VAN WOENSEL**

### Wat is actief luisteren precies?

'Als kinderen iets zeggen, zit er vaak iets anders achter. Door actief te luisteren "zet je de deur open" en nodig je het kind uit om zijn eigen gevoelens of probleem te verwoorden. Je geeft als het ware feedback over de gevoelens van een kind en daardoor help je het kind zichzelf te helpen. Ik weet dat pm'ers dat vaak lastig vinden, maar door actief te luisteren laat je zien dat je écht luistert naar het kind. Negen van de tien keer vertellen kinderen dan hun verhaal of vinden ze zelf een oplossing.'

### In welke situaties is het geschikt?

'Actief luisteren zet je in als je ziet dat de ander een probleem heeft. Het is een mooi instrument als kinderen emotioneel zijn of onderling ruzie hebben, of als er kinderen naar je toekomen die ergens mee zitten. Zelfs als het "probleem" in jouw ogen heel klein is. Want ook kleine problemen moeten we serieus nemen; we willen kinderen immers leren dat ze die zelf kunnen oplossen, zodat ze straks ook met grotere problemen kunnen omgaan.'

### En hoe doe je dat, actief luisteren?

'Om actief te luisteren kun je een stappenplan volgen. Belangrijk is dat je actief en alert kijkt naar het kind. Wat doet hij? Waar

#### DE VOORDELEN VAN ACTIEF LUISTEREN

- Het kind kan zijn gevoelens uiten. Door daarnaar te luisteren, komen meestal de diepere, achterliggende verlangens en gedachten naar voren.
- Ook als er geen oplossing gevonden wordt, is het toch vaak een opluchting om er met iemand over te kunnen praten.
- De relatie verbetert omdat het kind je gaat zien als iemand waar hij terecht kan en die hij kan vertrouwen.
- Het kind leert zijn eigen gevoelens kennen omdat jij woorden geeft aan die gevoelens.
- Het kind leert zijn eigen probleem op te lossen en zelf verantwoordelijkheid te nemen.

#### DE GORDON-METHODE

Het uitgangspunt van de Gordon-methode is **gelijkwaardigheid**; daarmee is het een 'democratische' opvoedmethode. Kinderen zijn, net als hun opvoeders, individuen met eigen wensen en een eigen inbreng. Effectief begeleiden van kinderen doe je als je:

- zo goed luistert naar een kind dat je het ook echt begrijpt;
- praat op een manier die het kind kan begrijpen;
- conflicten oplost op zo'n manier dat niemand verliest;
- zodanig afspraken maakt dat iedereen zich eraan houdt;
- constructief omgaat met verschillen in waarden.

Voor meer informatie over de trainingen zie [www.gordontraining.nl](http://www.gordontraining.nl).

speelt hij mee? Hoe is zijn lichaamshouding? Zijn gelaatskleur? Zijn gezichtsuitdrukking? Met dat alles geeft het kind signalen, waaruit je zijn onderliggend gevoel kunt ontdekken.

Stap 1: Zoom in op de beleving van het kind. Wat denk je dat het kind voelt, denkt en nodig heeft?

Stap 2: Kijk en luister naar de uiting van het kind (in woorden of lichaamstaal).

Stap 3: Je bepaalt wat jouw indruk van zijn uiting is. Dus je ziet, hoort en vertaalt het voor jezelf.

Stap 4: Je verwoordt je indruk. Hierbij horen vragen en opmerkingen als: "Ik zie dat je geïrriteerd bent". Of: "Ik merk dat je verdrietig bent". Of: "Jij voelt je boos, zie ik." Of: "Het lijkt erop dat..." (Meer zinnen die je kunt gebruiken staan in het kader op pagina 24).

Stap 5: Uit de reactie van het kind blijkt of je goed of fout zit. Soms is het dan al voldoende en gaat een kind verder spelen. En soms moet je nog meer actief luisteren totdat je bij de kern van het probleem bent. Het gaat erom dat een kind zich gehoord voelt - er hoeft niet altijd een oplossing te komen. Het mooie van



actief luisteren is dat je door het tonen van je oprechte aandacht en begrip het kind helpt om zijn eigen problemen beter te kunnen oplossen.'

### **Kun je een voorbeeld geven?**

'Laatst gaf een van de pm'ers in een training een mooi voorbeeld. Op de bso waar zij werkt, kwam er na schooltijd een kind van 9 jaar binnen. Hij smeedt zijn tas op de grond. Dan kun je zeggen: "Zo kom je niet binnen, ik wil heel graag dat je je tas ophangt." Maar dan oordeel je al en daardoor ga je eigenlijk meteen in de confrontatie. Je kunt ook denken: "Wat is er aan de hand?" Want het is duidelijk dat het kind boos is. De pm'er begon daarom met actief luisteren: "Je moet wel heel erg boos zijn als je zo binnenkomt." De reactie van het kind was: "Ja, dat zie je toch." Omdat onder boosheid altijd een andere emotie zit, ging de pm'er verder op zoek naar deze emotie. Ze zei: "Iets heeft je zo geraakt, dat je er vreselijk boos over bent." Het kind

knikte. Door het actief luisteren werd hij rustiger en op een bepaald moment begon hij te vertellen dat hij gepest werd op school omdat zijn ouders uit elkaar waren gegaan. Aan het einde

---

*'Het gaat erom dat een kind zich gehoord voelt; er hoeft niet altijd een oplossing te komen'*

---

van het gesprek pakte hij zelf zijn tas en hing hem op. In dit voorbeeld wordt duidelijk dat je soms een aantal keren actief moet luisteren totdat de emotie zakt. Daarna kun je in gesprek met het kind gaan en vragen wat er is gebeurd.'

### **Waarom niet metéén vragen wat er is gebeurd?**

'Onze gebruikelijke reactie is inderdaad om te vragen: "Wat is er aan de hand, wat is er gebeurd?" Maar als een kind heel emotioneel is, is het nog niet in staat om na te denken over vragen. Dan is het effectiever om je eerst te richten op die emotie: "Je moet wel heel erg kwaad zijn." Of: "Ik zie dat je verdrietig bent, wil je erover praten?" Als je ziet dat een kind boos, verdrietig of op een andere manier emotioneel is, kun je dus een keuze maken. Ofwel je stelt vragen of gaat confronteren, ofwel je besluit om eerst actief te luisteren. Dan kun je later altijd nog confronteren. In het voorbeeld hierboven was dat niet meer nodig.'



### **ONDERSTAANDE ZINNEN, OF DELEN VAN ZINNEN, KUN JE GEBRUIKEN BIJ HET ACTIEF LUISTEREN.**

- Klopt het dat...
- Dat vind je vervelend hè, dat je... / Je voelt het als falen... / Je maakt je zorgen...
- Je voelt je (bepaal het gevoel, bijvoorbeeld boos, geïrriteerd, verdrietig, teleurgesteld, geweldig enz.)...
- Ik zie ...
- Als ik het goed begrijp, ...
- Als jij vindt/ voelt ...
- Wat ik je hoor zeggen is, ...
- Het lijkt erop dat ...
- Zo te horen ...
- Als ik je goed beluister dan ...
- Begrijp ik het goed dat ...
- Wat jou betreft ...
- Je bedoelt ...
- Ik merk aan je dat ...
- Met andere woorden ...
- Dat moet moeilijk voor je zijn ...

### Is actief luisteren ook bij hele jonge kinderen geschikt?

'Actief luisteren is voor jongere kinderen een uitkomst. Anderen begrijpen immers niet altijd wat ze bedoelen. Door hun gedrag te vertalen in wat ze eigenlijk willen zeggen, geef je hen een stem. Hierdoor worden ze rustiger en minder gefrustreerd. Belangrijk hierbij is dat je goed non-verbaal kijkt. Stel er zit een kindje in een wipstoel en je ziet dat hij onrustig wordt of verveeld om zich heen kijkt. Door goed te observeren en correct te interpreteren kom je erachter dat het er misschien bij wil zitten of honger heeft. Door het kindje dichterbij de eettafel te zetten, zodat het alles kan zien, voorkom je dan een probleem. Bij baby's ben je soms wel zoekende wat er aan de hand is. Praten helpt: "Ik merk dat je onrustig bent. Ik heb je net verschoond. Wil je misschien een fles?" Dan ben je meteen bezig met taalontwikkeling én je wordt zelf rustiger.'

### Kost deze methode niet veel tijd?

'Als je met een kind in gesprek bent over een probleem, moet je laten zien dat je oprecht geïnteresseerd bent, want alleen dan ben je in staat om echt te helpen. Dat is niet altijd makkelijk, want soms gebeuren er veel dingen tegelijkertijd op de groep. Als het op dat moment niet lukt, kun je beter zeggen: "Ik wil je graag helpen, daarvoor kom ik straks even bij je", want duidelijkheid en eerlijkheid zijn heel belangrijk. Veel pm'ers die bij mij in de training zijn geweest, dachten van tevoren inderdaad dat deze methode veel tijd kost. Maar uiteindelijk blijkt dat je door actief luisteren veel problemen al oplost voor ze goed en wel begonnen zijn. Dat scheelt juist heel veel tijd.'

---

*'Door actief luisteren los je veel problemen al op voor ze goed en wel begonnen zijn'*

---

Pm'ers zijn vaak geneigd om het probleem waar een kind mee worstelt op te lossen of over te nemen. Dat is een valkuil. Het gaat er vooral om dat het kind zich gehoord voelt. Vaak zegt een kind al binnen vijf minuten: "Oké, dank je wel, ik ga spelen." In een paar zinnen heb je immers laten zien dat je de emotie van het kind ziet. Doe je dat niet, dan blijft die emotie zitten, en dan merk je dat je de hele middag bezig bent met confronteren. Bovendien hebben kinderen zelf vaak prachtige oplossingen. Daardoor hebben ze ook het idee dat ze het zelf hebben opgelost. Hoe mooi is dat?<

ELLEN BOUT IS REGIOMANAGER BIJ KINDER SERVICE HOTELS. VANUIT HAAR TRAININGSBUREAU EN NU JIJ GEEFT ZE TRAININGEN EN WORKSHOPS, ONDER ANDERE VOOR PM'ERS IN DE GORDON-METHODE. ELLEN IS MEDEORGANISATOR VAN HET JAARLIJKSE GORDONCONGRES. DIT JAAR WAS HET THEMA DE KRACHT VAN LUISTEREN, VAN LASTIG GEDRAG NAAR OPLOSSING. WWW.GORDONCONGRES.NL

## 'IK LAAT KINDEREN MEER IN HUN WAARDE'

*Annette Lenters (33), pm'er op een babygroep van KSH, vestiging Amsterdam Gein, volgde een paar jaar geleden de training Actief Luisteren. Jaarlijks is er een terugkomdag. Wat heeft het actief luisteren haar opgeleverd in haar werk?*

'Tijdens mijn opleiding had ik al interesse in Gordon, omdat zijn visie goed aansluit bij hoe ik het zelf zie en hoe ik opgevoed ben. Met name de gelijkwaardigheid spreekt mij aan: kinderen en volwassenen leren van elkaar. In de training heb ik geleerd om te benoemen wat ik zie: "Ik zie dat je verdrietig bent." Vóór de training zei ik tegen een kind dat op een bank ging staan bijvoorbeeld: "Fee, ga zitten, anders ga je vallen." Nu zeg ik: "Ik zie dat je op de bank staat. Ik vind het fijn als je gaat zitten, want ik ben bang dat je valt en pijn krijgt, en dan word ik verdrietig." Ik benoem dus ook wat het met mijn gevoel doet. Op onze groep ondersteunen wij dat bovendien met gebaren. Kinderen reageren daardoor wezenlijk anders. Doordat ik niet meer zeg dat ze iets moeten – of niet mogen – en doordat ik mijn eigen gevoelens benoem, laat ik het kind meer in zijn waarde en daardoor vertoont het positiever gedrag.'

Wat ik ook van Ellen heb meegekregen, is dat je er door actief te luisteren achterkomt wat er écht speelt, en niet wat je denkt dat er speelt op basis van wat je ziet. Stel, een kind dat achter jou in de zandbak zit gaat huilen. Je draait je om en ziet dat een ander kind een emmertje afpakt. Dan concludeer je waarschijnlijk dat het kind huilt omdat het andere kind zijn emmer heeft afgepakt. En dan ben je al snel geneigd om te zeggen: "Betty, je mag geen emmertje afpakken." Maar als je actief luistert – "Sanne, ik zie dat je huilt, ben je verdrietig?" – vertelt Sanne je misschien wel dat ze huilt omdat een ander meisje haar vriendinnetje niet meer wil zijn. Dus je komt erachter wat er echt speelt en hoe het kind zich voelt. Het mooie is dat kinderen op onze groep steeds meer actief naar elkáár gaan luisteren. Hoewel het ik-besef pas vanaf een jaar of twee komt, kunnen ze, omdat wij hier met gebaren werken, toch steeds beter hun eigen problemen oplossen. En dan gaan ze weer lekker samen spelen.'