

Vertaling van de 12 punten uit dit artikel

Niet-defensief luisteren vormt de kern van het aanbieden van je oprechte verontschuldigheden. Hier zijn 12 punten om in gedachten te houden wanneer je kritiek krijgt.

1. Herken je neiging om in de verdediging te schieten

We zijn instinctief geneigd om bij kritiek onmiddellijk in de verdediging te gaan.

Als we ons bewust worden van die neiging, dan helpt dat om daar iets meer afstand van te nemen.

We luisteren defensief wanneer we luisteren naar waar we het niet mee eens zijn.

Bijt je tong af wanneer je merkt dat je je concentreert op de onnauwkeurigheden, vervormingen en overdrijvingen, die er onvermijdelijk zullen zijn.

2. Adem

Verdediging begint in je lichaam; het maakt ons gespannen en op onze hoede, niet in staat om nieuwe informatie op te nemen.

Doe wat je kunt om jezelf te kalmeren. Haal langzaam en diep adem.

3. Luister alleen om te begrijpen

Luister alleen om te ontdekken waar je het mee eens bent.

Onderdruk je neiging om te onderbreken, argumenteren, weerleggen of corrigeren en breng geen eigen kritiek en klachten naar voren.

Als je punten legitiem zijn, is dat des te meer reden om ze te bewaren voor een ander gesprek, wanneer ze het onderwerp van een gesprek kunnen zijn en geen verdedigingsstrategie.

4. Stel vragen over wat je niet begrijpt

Als de kritiek vaag is ("Ik heb het gevoel dat je me niet respecteert"), vraag dan om een concreet voorbeeld. ("Kun je me nog een voorbeeld geven, waarin je het gevoel had dat ik je naar beneden haalde?") Dit zal het verduidelijken en de ander laten zien dat je het belangrijk vindt om haar te begrijpen.

Opmerking: om details of voorbeelden vragen is niet hetzelfde als muggenziften - de sleutel is: nieuwsgierig zijn en geen kruisverhoor af te nemen.

Gedraag je niet als een advocaat, zelfs als je er een bent.

5. Zoek iets waarmee je het eens kunt zijn

Je bent het misschien maar eens met een paar procent van wat de ander zegt, maar zoek desondanks een gemeenschappelijk punt. ("Ik denk dat je gelijk hebt dat ik in het gesprek gisteravond alleen maar met mezelf bezig was.")

Als je niets kunt vinden om het mee eens te zijn, bedank dan de ander voor haar openheid en laat haar weten dat je gaat nadenken over wat ze je heeft verteld.

6. Bied je excuses aan voor je eigen aandeel

Dat toont de ander dat je in staat bent om je verantwoordelijkheid te nemen en niet wegloopt.

Dat zal ook helpen om het gesprek van strijd naar samenwerking te verschuiven.

Bewaar je gedachten over het aandeel van de ander tot later.

7. Laat de ander weten dat je haar hebt gehoord en dat je blijft nadenken over het gesprek

Zelfs als er niets is opgelost, vertel de ander dat ze je heeft bereikt.

("Het is niet makkelijk om te horen wat je me vertelt, maar ik wil dat je weet dat ik er echt over ga nadenken.")

Neem de tijd om echt naar haar standpunt te kijken.

8. Dank de ander voor het delen van zijn of haar gevoelens

In een relatie is het belangrijk dat we zo'n initiatief nemen en dankbaarheid tonen, waar de ander louter verdediging zou kunnen verwachten. ("Ik waardeer het dat je me dit hebt verteld. Ik weet dat dat niet gemakkelijk moet zijn geweest.")

Op deze manier benadruk je je toewijding aan de relatie.

9. Neem het initiatief om het gesprek weer op te pakken

Laat de andere persoon zien dat je blijft nadenken over haar standpunt en dat je bereid bent het probleem opnieuw te bekijken. ("Ik heb vorige week nagedacht over ons gesprek en ik ben erg blij dat we dat gesprek hebben gehad. Ik vraag me af of er nog meer is dat je me niet hebt verteld.")

10. Trek de grens bij beledigingen

Soms moet je een eerste explosie even verduren, maar niet als het alleen maar grofheid is en als dat een patroon is in je relatie, in plaats van een zeldzame uitval.

Ga niet mee in onbeschoftheid en stel een ander soort gesprek voor. ("Ik wil horen wat je dwarszit, maar ik wil dat je me met respect benadert.")

11. Luister niet als je niet goed kunt luisteren

Het is prima om de ander te vertellen dat je het gesprek echt wilt voeren en dat je het belang ervan onderkent, maar dat je er op dit moment even niet tegen kunt.

Als je het gesprek stopt, stel dan een specifiek moment voor om het te hervatten. ("Ik kan niet opnemen wat je nu zegt. Laten we er morgen op terugkomen, dan zal ik je mijn volledige aandacht kunnen geven.")

12. Benoem jullie verschillen

Vertel de ander hoe je dingen anders ziet, in plaats van alleen maar een zeer meegaand persoon te zijn die zich verontschuldigt om conflicten te voorkomen.

Zelfs als de ander geen ruimte heeft om je standpunt aan te horen, dan moet je het misschien eerst jezelf horen zeggen, om te ontdekken wat je echt denkt en voelt.

Timing is cruciaal, dus overweeg om je andere standpunt te bewaren voor een volgend gesprek, wanneer je een betere kans hebt om gehoord te worden.

Verontschuldigende woorden, hoe oprecht ook, zullen een verbroken verbinding niet herstellen als we niet goed hebben geluisterd naar de woede en pijn van de gekwetste partij.

Zoals we hebben gezien, doet een goede luisteraar meer dan zitten en empathisch hummen.

Oprecht luisteren vereist dat we onze geest tot rust brengen, ons hart openen en vragen stellen om ons te helpen begrijpen. Het vraagt ook dat we onszelf ervan weerhouden om te onderbreken, correcties aan te brengen en dingen te zeggen waardoor de ander zich niet gehoord of afgekapt voelt. Het is nodig dat we voorbij de zelfverdediging komen, wanneer de ander dingen zegt waar we het niet mee eens zijn en die we niet willen horen en dat we, in plaats daarvan, ons laten raken en beïnvloeden door haar stem en haar pijn.

Was onze passie om de ander te begrijpen maar even groot als onze passie om begrepen te worden.

Als dat zo zou zijn, dan zouden al onze excuses echt betekenisvol en helend zijn.

De oorspronkelijke Engelse tekst:

Nondefensive listening is at the heart of offering a sincere apology.

Here are 12 points to keep in mind when we're on the receiving end of criticism.

1. *Recognize your defensiveness.*

We are wired to go immediately into defensive mode when criticized.

Becoming aware of our defensiveness can give us a tiny, crucial bit of distance from it. We are listening defensively when we listen for what we don't agree with. Catch yourself when you are focusing on the inaccuracies, distortions, and exaggerations that inevitably will be there.

2. *Breathe.*

Defensiveness starts in the body, making us tense and on guard, unable to take in new information. Do what you can to calm yourself. Take slow and deep breaths.

3. *Listen only to understand.*

Listen only to discover what you can agree with. Do not interrupt, argue, refute, or correct facts, or bring up your own criticisms and complaints. If your points are legitimate, that's all the more reason to save them for a different conversation, when they can be a focus of conversation and not a defense strategy.

4. *Ask questions about whatever you don't understand.*

When the criticism is vague ("I feel you don't respect me"), ask for a concrete example. ("Can you give me another example where you felt I was putting you down?") This will add to your clarity and show the other party that you care about understanding her.

Note: Asking for specifics is not the same thing as nitpicking—the key is to be curious, not to cross-examine. Don't act like a lawyer, even if you are one.

5. *Find something you can agree with.*

You may only agree with seven percent of what the other person is saying, and still find a point of commonality. ("I think you're right that I was totally hogging the conversation the other night.") If you can't find anything to agree with, thank the other person for their openness, and let them know that you'll be thinking about what they've told you.

6. *Apologize for your part.*

It will indicate to the critical party that you're capable of taking responsibility, not just evading it. It will also help shift the exchange out of combat into collaboration. Save your thoughts about their part until later.

7. *Let the offended party know he or she has been heard and that you will continue to think about the conversation.*

Even if nothing has been resolved, tell the other person that she's reached you. ("It's not easy to hear what you're telling me, but I want you to know that I'm going to give it a lot of thought.") Take time to genuinely consider her point of view.

8. *Thank the critical person for sharing his or her feelings.*

Relationships require that we take such initiative, and express gratitude where the other person might expect mere defensiveness. ("I appreciate your telling me this. I know it couldn't have been easy.") In this way we signal our commitment to the relationship.

9. *Take the initiative to bring the conversation up again.*

Show the other person that you're continuing to think about her point of view and that you're willing to revisit the issue. ("I've been thinking about our conversation last week and I'm really glad that we had that talk. I'm wondering if there's more you haven't told me.")

10. *Draw the line at insults.*

There may be a time to sit through an initial blast, but not if rudeness has become a pattern in your relationship rather than an uncommon occurrence. Exit from rudeness while offering the possibility of another conversation. (“I want to hear what bothers you, but I need you to approach me with respect.”)

11. *Don't listen when you can't listen well.*

It's fine to tell the other person that you want to have the conversation and that you recognize its importance, but you can't have it right now. If you're closing the conversation, suggest a specific window of time to resume it. (“I can't absorb what you're saying now. Let's come back to it tomorrow when I'll be able to give you my full attention.”)

12. *Define your differences.*

You need to tell the critical person how you see things differently, rather than being an overly accommodating, peace-at-any-price type of person who apologizes to avoid conflict. Even if the other person isn't able to consider your point of view, you may need to hear the sound of your own voice saying what you really think. Timing is crucial, so consider saving your different point of view for a future conversation when you'll have the best chance of being heard.

Words of apology, no matter how sincere, will not heal a broken connection if we haven't listened well to the hurt party's anger and pain. As we've seen, a good listener does more than sit there and make empathic grunts. Wholehearted listening requires us to quiet our mind, open our heart, and ask questions to help us to better understand. It also requires that we stop ourselves from interrupting, making corrections, and saying things that leave the other person feeling unheard or cut short. It requires us to get past our defensiveness when the critical party is saying things that we don't agree with and don't want to hear, and instead let her voice and her pain affect and influence us.

If only our passion to understand the other person were as great as our passion to be understood. Were this so, all of our apologies would be truly meaningful and healing.
