



Wie nooit luistert, wordt ook nooit gehoord

CONTACT We lijken in deze digitale tijd de kunst van het luisteren te verleren. Drie gewoontes waarmee we volgens luisterexperts zouden moeten stoppen.

Door onze redacteur **Wouter van Noort**

Als koptelefoons tot de standaarduitrusting van de voetganger behoren. Als door het hele land luistercursussen gegeven worden. Als het Malieveld keer op keer volstromt met mensen die vinden dat er 'niet naar ze wordt geluisterd'. Zou het dan heel misschien kunnen dat er een serieus luisterprobleem is?

Zeker weten, schrijft de Amerikaanse auteur Kate Murphy in haar nieuwe boek *You're not listening*. „Op het werk leren we om de conversatie te leiden. Op sociale media venten we ons persoonlijke verhaal uit. Op feestjes overschreeuwen we onszelf, over onszelf. Dat doen onze politici ook.” Murphy sluit daarmee aan bij een lange stoet van mensen die de laatste tijd waarschuwen voor de teloorgang van het luisterend oor.

„Luisteren is onterecht synoniem geworden voor gehoorzamen”, zegt Corine Jansen. Ze adviseert bedrijven als ‘chief listening officer’ en is een van de oprichters van de stichting Nederland Luistert, een stichting die luisteren naar andere perspectieven stimuleert. „We leren overal hoe we moeten zenden, niet meer hoe we moeten ontvangen.”

Dat is erg, vinden Jansen, Murphy en vele anderen met hen, want als mensen één diepe behoefte hebben, is het wel betekenisvol contact met andere mensen. En dat is nou eenmaal vrij lastig voor elkaar te krijgen als je nooit luistert.

Mocht je het niet kunnen opbrengen voor de ander, oefen dan het luisteren op zijn minst voor jezelf, vindt José Sanders, hoogleraar narratieve communicatie aan de Radboud Universiteit. Zij wijst bijvoorbeeld op een recent onderzoek waarin studenten die volgens onderzoekers goed scoren op actieve luistervaardigheid, beter presteren in hun studie. „Dat gaat dan om vaardigheden als actief

en responsief luisteren: niet zozeer de ander in alles gelijk geven, maar open vragen stellen en aandachtig bezig zijn met het verhaal van de ander.”

Zulk luistergedrag is door verschillende studies in verband gebracht met betere relaties tussen vrienden en partners maar ook bijvoorbeeld tussen verkopers en klanten. Goed en bewust luisteren zorgt voor betere connectie met anderen en voor meer zelfreflectie. Dat klinkt best logisch, maar er zijn blijkbaar serieuze onderzoeken nodig om dit aan te tonen.

Niet onbelangrijk: als je niet naar anderen luistert, luisteren mensen waarschijnlijk ook niet naar jou. En als nooit iemand naar je luistert, voel je je nooit gehoord. Misschien verklaart het gebrek aan luisteren naar elkaar wel deels het gebrek aan erkenning dat zoveel groepen mensen de laatste tijd zeggen te ervaren.

De honger naar erkenning en het als dusdanig ervaren gebrek eraan is volgens de beroemde Amerikaanse politicoloog Francis Fukuyama één van de drijvende krachten achter de grote groepen boze burgers die overal de straat op gaan en de gevestigde orde willen omwerpen.

Zijn we in de ruis van de digitale wereld de edele kunst van het luisteren verlerd? Volgens de luisteralarmisten gaat er in elk geval op grote schaal wat mis. Deze drie slechte moderne luistergewoontes kunnen volgens hem maar beter snel afgeleerd worden.

1 We adviseren ons suf

Als iemand iets vertelt over iets wat hij of zij heeft meegemaakt, schieten veel mensen direct in de adviesrol, zegt Corine Jansen. „We proberen er meteen overheen te gaan met een verhaal over wat wij zelf in een vergelijkbare situatie hebben gedaan.”

„Oh, jij hebt een zieke ouder - weet

je wat ik in die situatie deed?’, dat werk. „We adviseren ons suf.”

We kunnen volgens haar beter eerst doorvragen, luisteren, iemand zijn verhaal laten doen, aandacht geven. En dan pas nadenken of het zin is om over jezelf te beginnen en te vragen of iemand advies wil.

Kate Murphy geeft in haar boek soortgelijk advies. „Als je in een gesprek direct een probleem probeert op te lossen, te adviseren, te corrigeren: dan laat je eigenlijk aan de ander weten dat die ander niet in staat is om goed met de situatie om te gaan.”

2 We voeren debat, geen dialoog

Mensen lijken sowieso vaak moeite te hebben om zich neutraal op te stellen als het op luisteren aankomt. Je hoeft maar een blik op Twitter te werpen om te zien wat er dan mis kan gaan. „We voeren vaker een debat dan een echte dialoog”, volgens Corine Jansen.

Hoogleraar José Sanders wijst op de vrij uitgebreide wetenschappelijke literatuur over het belang van zogeheten *clean language*, schone taal zonder vooraannames en sturing. Dus niet: ‘Dat moet wel heel moeilijk zijn geweest voor jou en je gezin’, of ‘was je daar niet heel erg bang van geworden?’, maar neutrale vragen zoals ‘wat gebeurde er toen?’, of ‘hoe was dat voor jou?’. Vragen die de ander vooral stimuleren om in eigen woorden verder vertellen. „Dan krijg je authentieke antwoorden”, zegt Sanders.

Volgens Kate Murphy vallen we bovendien te vaak in een voorspelbare routine van vragen die we stellen, waardoor de ontvanger niet de indruk heeft dat we werkelijk geïnteresseerd zijn in het antwoord. Zij suggereert bijvoorbeeld om als een kind thuiskomt van school geen cliché vragen te stellen als ‘hoe was het op school?’. Beter kun je daadwerkelijk nieuwsgierigheid tonen door spe-

cifieker én opener te vragen: ‘Wat heb je geleerd vandaag?’ of ‘wat was het leukste en stomste deel van je dag?’ Alleen als we oprecht nieuwsgierig tonen, voelen mensen zich gehoord.

3 We zijn te bang voor stilte

De Romeinse stoïcijnse filosoof Zenon van Citium wees er al op dat we twee oren en maar één mond hebben, en dat we dus twee keer meer moeten luisteren dan praten. Dit soort oproepen is van alle tijden, maar het appèl om beter te luisteren klinkt in dit digitale tijdperk actueler dan ooit. En om te luisteren moet je stil zijn en technologie heeft stilte zo goed als uitgebannen uit het moderne leven.

De Amerikaanse hoogleraar psychologie aan MIT Sherry Turkle schreef in haar boek *Reclaiming conversation* (2015) al dat we tussen alle appjes, mailtjes en Instagram-posts expliciet tijd moeten vrijmaken om weer eens stil te vallen en te luisteren. Júst naar de saaiere stukken van gesprekken met anderen.

„Het is in die ongepolijste momenten van aarzeling, stotteren en stilte waarin we onszelf echt blootgeven aan de ander”, schrijft Turkle. „We zijn te bang geworden voor de stiltes”, beaamt Corine Jansen. „We vullen de stilte contant op, proberen altijd een woordje klaar te hebben, ervaren stilte zelfs als iets ongemakkelijks dat tegen elke prijs voorkomen moet worden.”

Maar als je even geen goede vraag op opmerking paraat hebt, als je even niet weet wat je moet zeggen, waarom dan niet even stil blijven? De ander vult die dan vanzelf wel weer op - en wie weet hoor je dan nog eens iets wat je niet wist of toch al vond.

You're not listening, Kate Murphy, Random House, 288 blz., 1799 euro.