

# EASY LISTENING

*Luisteren, samenvatten en doorvragen: hét recept om goed te luisteren. Hard nodig in een wereld waarin steeds meer mensen zichzelf graag horen kwekken.*

Door ELSBETH GRIEVINK Illustratie MALIKA FAVRE

**E**en vriendin zit tegenover me in een koffiebar en praat. Over een vakantie die gepland stond, maar die nu natuurlijk moet worden afgezegd, vanwege die toestand met haar schoonvader. Ik knik, maar denk: wat was daar ook weer mee? Mijn hersens kraken terwijl zij overschakelt op haar werk, dat nu 'dus' op een laag pitje staat, wat natuurlijk niet best uitkomt. 'Je weet wel, de tentoonstelling?' 'Ja, ja,' zeg ik snel.

Ik heb het vaker, dat klok-klepel-gevoel. Dat ik niet precies weet waar iemand het over heeft, terwijl het me kennelijk wel is verteld. Dat laat ik natuurlijk niet merken, in de hoop dat het kwartje in de loop van het verhaal alsnog valt. Meestal gebeurt dat gelukkig, maar naast opluchting voel ik dan ook schaamte. Vooral als de ander wel op de hoogte is van mijn sores, zoals nu.

Mijn vriendin vraagt naar het artikel dat ik aan het schrijven ben, denkt enthousiast met me mee en komt met scherpe inzichten. Haar betrokkenheid voelt goed. Tussendoor bespreken we nog even de nieuwe liefde van een gezamenlijke kennis. Tja, bepaalde dingen onthoud ik prima, dus vroegtijdige dementie kan het niet zijn. Ben ik dan gewoon een ongeïnteresseerde hork?

## **Blaaaba...**

Nu ik erop let, merk ik dat ik niet de enige ben die slecht luistert. Op mijn werk krijgt een ontwerper het om zijn oren omdat hij zich niet aan de briefing heeft gehouden maar vrolijk zijn eigen ding heeft gedaan. Thuis loopt het even spaak als mijn vriend net iets te snel reageert op een dilemma dat ik hem voorleg. En tijdens een etentje met vriendinnen valt me op hoe wij vrouwen informatie kunnen uitwisselen, zonder echt iets in ons op te nemen. De één vertelt een anekdote over haar kind, de anderen doen knikkend alsof ze luisteren, maar zoeken stiekem naar een opening om in te haken met hun eigen verhaal. 'O, dat is bij Puk op

school ook. Blaaaba...'

Goed luisteren lijkt een steeds zeldzamer wordende gave, in een wereld waarin iedereen vooral zichzelf graag hoort kwekken. Is het de schuld van Facebook, dat onze hersens volpompt met non-informatie, waardoor je de vakantiefoto's van vage kennissen onthoudt, terwijl je de verhalen van je beste vrienden vergeet? Of van Twitter, waarop we onze mening in 140 tekens moeten samenvatten, waardoor het vrij lastig te achterhalen is wat we nu écht bedoelen? Zijn we alleen nog maar bereid om te zenden?

## **Word wijzer!**

Niet handig, want wie goed kan luisteren, maakt zich geliefd. Dat zegt Corine Jansen, die is afgestudeerd als *certified listening professional*. Ze is lid van de International Listening Association, een organisatie van professionele luisteraars die 'luisteren weer een plek in de maatschappij willen geven'. Is het echt zo slecht gesteld met het luisteren? Corine vindt van wel en zij kent de resultaten van vele wetenschappelijke onderzoeken die ernaar zijn gedaan: 'Wist je dat een arts al na ongeveer twintig seconden stopt met het luisteren naar je verhaal? Dan komt hij met de eerste interruptie: hoelang heeft u daar al last van? Een patiënt heeft gemiddeld twee minuten nodig om zijn hele verhaal te doen. Het lijkt me van groot belang dat een arts zijn patiënt die tijd gunt.' Corine geeft daarom lezingen en workshops op congressen en seminars. Ook schrijft ze artikelen om meer mensen bewust te maken van de voordelen van luisteren: 'Als je weet wat de mensen om je heen beweegt, zul je ze beter begrijpen en minder snel conflicten hebben. Je leert dingen die je nog niet wist en ontdekt veel nieuws. >>