

Waar is het goede gesprek gebleven?

(1) Gaan wij, na het stram worden van ons handschrift door het vele tikken, nu ook onze verbale vaardigheden verliezen? Wordt een on-
5 onderbroken gesprek, een 'conversatie', zoiets als een langspeelplaat, een dik boek, een handgeschreven brief? Iets met een vintagekwaliteit?

(2) Kijk eens in de huiskamer: daar
10 zitten de gezinsleden tegenwoordig met een apparaat op schoot en een koptelefoon op. Kijk eens in de schoolkantines: de leerlingen hebben hun ogen niet op elkaar gericht, maar
15 op een eigen scherm. Kijk eens op de werkvloer: collega's lopen niet even naar elkaar toe, maar communiceren via mail en WhatsApp. Kijk
20 eens naar een etentje van vrienden in een restaurant: het gesprek wordt steeds opnieuw stilgelegd voor een foto op Facebook van het eten en elkaar. Belverkeer, ook een vorm van
25 gesproken communicatie, neemt af. Tieners spreken een bericht in, en sturen dat via WhatsApp. Gaat sneller dan tikken.

(3) Sherry Turkle, hoogleraar sociologie aan het Massachusetts
30 Institute of Technology (MIT) in Boston, noemt dit 'de nieuwe stilte'. In haar recent verschenen boek *Reclaiming Conversation, The Power of Talk in a Digital Age*, concludeert
35 ze dat het gesprek de dupe is geworden van de techniek. Dankzij de aanwezigheid van mobiele technologie praten we minder met onze kinderen, partners, vrienden, collega's, en met onbekenden op straat of
40 in de trein.

(4) Er is niet minder sociaal contact: WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram, Skype en Snapchat
45 betrekken ons bij een groot netwerk, maar de kwaliteit van dat contact wint het niet van 'echte' gesprekken. Face-to-facegesprekken zijn volgens Turkle essentieel om intimiteit met
50 anderen te creëren, om ons standpunt duidelijk te maken, onszelf te verklaren en anderen te leren begrijpen. Door dit soort gesprekken leren kinderen empathische vaardigheden
55 omdat ze de gesproken informatie in een context zien van lichaamshouding, toonhoogte en gezichtsuitdrukking. Zo leren ze anderen 'lezen'. Gesprekken, meent Turkle, houden
60 ons mens. In een bespreking in *The New York Times* over dit boek, merkte Jonathan Franzen¹⁾ op dat mensen via sociale media hun geïdealiseerde zelf tentoonstellen, en dat alleen in
65 'live' gesprekken ons ware ik de kans krijgt om naar voren te komen; wat hem betreft een kortstondige bevrijding uit een soms pijnlijk solitaire staat.

(5) Maar hoe doen we dat ook alweer, gesprekken voeren? Sherry Turkle raadt aan *sacred spaces* te creëren, plekken en momenten waar smartphones, iPads en laptops niet
75 welkom zijn, bijvoorbeeld op de eettafel tijdens de maaltijd, in de auto, of in de slaapkamer. Daar zouden expliciete afspraken over moeten zijn, vindt ze. Dat een puber toch de
80 smartphone pakt, moet geen excuus zijn voor ouders om hetzelfde te doen. Pubers zijn dankbaar voor de

regels die ze kunnen overtreden.
Natuurlijk kan een nieuwsbericht op
85 de iPad ook aanleiding zijn voor een
gesprek, maar bewaar die *data
driven conversations*²⁾ voor een
ander moment. We zijn nu eenmaal
kwetsbaar voor het afleidende
90 karakter van technologie, stelt Turkle,
die tot de opkomst van de smart-
phone een reeks optimistische boe-
ken over de digitalisering schreef.
“Zie die kwetsbaarheid onder ogen
95 en verwijder de verleiding.”

(6) Het begint met het wegleggen van
de telefoon. Ook als een deel van het
gezelschap wél luistert. De *digital
natives*³⁾ die Turkle sprak, noemden
100 het de regel van drie: als er een ge-
sprek is tussen vijf of zes mensen
aan tafel moet je in de gaten houden
dat er ten minste drie naar het ge-
sprek luisteren met hun hoofd om-
hoog, voor je naar je telefoon mag
105 kijken. In eerste instantie is deze
nieuwe etiquetteregel misschien
beleefd – het gesprek gaat immers
door – maar als er steeds andere
gesprekspartners met hun aandacht
110 bij zijn, blijft de conversatie licht,
gevuld met onderwerpen waar men-
sen makkelijk bij kunnen af- en
aanhaken. Onderzoek zou aantonen
115 dat alleen al de aanwezigheid van
een telefoon op tafel beïnvloedt waar
het gesprek over gaat. “Als we den-
ken dat we ieder moment onderbro-
ken kunnen worden, houden we de
120 conversatie liever licht”, schrijft
Turkle.

(7) Wicher Schols, coach bij een
bureau dat GetNaked heet, geeft
conversatieles aan de in Amsterdam
125 gevestigde School of Life, een insti-
tuut dat door middel van workshops
ingaat op levensvragen. Die van
Schols heet ‘Hoe voer je betere
gesprekken?’ Schols en zijn vrienden

130 leggen aan het begin van een etentje
hun telefoons op een demonstratieve
stapel in het midden van de tafel. Het
is een statement dat volgens Schols
uitdrukt: wij zijn hier voor elkaar. Hij
135 maakt het tijdens afspraken “expli-
ciet” dat hij graag wil dat de telefoon
van tafel gaat, “ook al kan het een
beetje rottig zijn om te zeggen.”

(8) Het is niet alleen de aanwezig-
140 heid van mobiele technologie die
goede gesprekken in de kiem smooit
en zo het echte gesprek belemmert.
Volgens socioloog Turkle, ook gepro-
moveerd in de klinische psychologie,
145 is er dankzij de gewenning aan de
onmiddellijke behoeftebevrediging
van het online-leven, waar alles met
een klik of swipe te regelen is, het
geduld niet meer voor de onvoorspel-
150 baarheid van echte gesprekken. “Er
is een verlangen naar afleiding, com-
fort, efficiency”, signaleert ze. Die
houding maakt een lang gesprek, in
real time, dat gekenmerkt wordt door
155 ongemakkelijke of saaie momenten,
minder aantrekkelijk. De studenten
die Turkle sprak voor *Reclaiming
Conversation*, zeiden helemaal geen
behoefte te hebben aan dit soort
160 gesprekken. Dat vinden ze al snel
“ongemakkelijk” of “saaï”. Wat Turkle
ook steeds hoorde: “Ik weet niet
meer zo goed hoe dat moet.”

(9) Laat dat ongemak er vooral zijn,
165 stelt Turkle. “Echte gesprekken zijn
rommelig, vol pauzes en interrupties
en bevatten onderwerpswisselingen
en ongemakkelijkheden. Maar juist
dat zorgt ervoor dat er een echte
170 uitwisseling is tussen mensen. Het
geeft de gesprekspartners tijd en
toestemming om te reageren en in-
zichten te delen. Je kunt niet altijd
voorspellen wanneer het interessante
175 moment in een conversatie aan-
breekt, het is zoals stijdansen met

een partner, *slow slow, quick quick*⁴⁾,
en dan wow!” Ze noemt dit “de-hele-
mens-conversatie”. “Zodra het even
180 stil wordt, ga je niet snel iemand
anders een bericht sturen, maar dan
kijk je naar je gesprekspartner.”
(10) “Juist als het ongemakkelijk is,
wordt het interessant”, zegt ook con-
185 versatieleraar Schols. “Daar ontstaan
de schitterendste gesprekken uit.
Ongemak is een opening naar een
verandering. Alleen al door dat on-
gemak te benoemen, creëer je intimi-
190 teit. Als mensen zorgen hebben bij-
voorbeeld, en je niet zeker weet of ze
erover willen praten.” Hij stelt een
paar formuleringen voor in de trant
van: “Misschien is het lastig om over
195 te praten, maar...” Schols: “Juist in dit
soort gesprekken deel je je angsten,
je verdriet, weet je dat je mens bent.

De echt mooie gesprekken, daar kom
je anders uit dan je erin ging, daarin
200 leer je iets over jezelf.”
(11) Echter, misschien is het mis-
verstand dat een conversatie een
performance moet zijn, wel de groot-
ste belemmering om er echt aan te
205 beginnen. Het gaat volgens Turkle en
Schols niet om uitblinken in verbale
virtuositeit. Het echte cadeau is de
onverdeelde aandacht. Hier, ik kijk je
in de ogen! Alsjeblieft, ik luister naar
210 wat je zegt. Geen enkel willekeurig
binnenkomend bericht is nu belang-
rijker dan wat jij op dit moment tegen
mij te zeggen hebt, ook al gaat het
over te lang geroosterd brood. Je
215 hoeft geen wetenschapper te zijn om
te snappen dat dat leuker is dan
vergeten worden waar je bij zit.

naar: Annemiek Leclaire

*uit: Waar is het goede gesprek gebleven?, NRC Handelsblad,
27 & 28 februari 2016*

Annemieke Leclaire is journalist.

noot 1 Jonathan Franzen: een beroemde Amerikaanse schrijver

noot 2 *data driven conversations*: gesprekken die op gang worden gebracht door externe
input

noot 3 *digital natives*: personen die zijn opgegroeid met technologie als internet, computers,
mobiele telefoons en tablets

noot 4 *slow slow, quick quick*: langzaam langzaam, snel snel

*De teksten die voor dit examen gebruikt zijn, zijn bewerkt om ze geschikt te
maken voor het examen. Dit is gebeurd met respect voor de opvattingen van de
auteur(s).*

*Het College voor Toetsen en Examens is verantwoordelijk voor vorm en inhoud
van dit examen.*