

Je oor als katalysator voor een echt gesprek

Luisteren naar de bestuurder

Veel or's investeren in vaardigheden als onderhandelen, argumenteren en presenteren. Je wilt immers beslagen ten ijs komen om iets te bereiken op de overlegvergadering. Maar hoe zit het met de kunst van het luisteren?

Doen we dat automatisch goed, luisteren? Of valt daar nog wel iets te verbeteren?

Draai het eens om: wanneer heeft iemand voor het laatst écht naar jou geluisterd?

Stel, je wil echt goed luisteren naar een verhaal of presentatie van je bestuurder. Dan gaat het erom je te wapenen tegen afleidende zaken. Cognitief psycholoog Stefan van der Stigchel bespreekt in zijn boeken (zie kader) de oorzaken van verminderende aandacht. En hij geeft ook handvatten om daar iets aan te doen.

Werkgeheugen

Fundamenteel bij aandacht en concentratie, zegt van der Stigchel, is de route die de informatie aflegt naar je geheugen. Eén van de belangrijkste

startprocessen is het werkgeheugen. In het werkgeheugen houd je een beperkte hoeveelheid informatie kort vast, vaak maar enkele minuten. Vanuit dit werkgeheugen kan informatie in het langetermijngeheugen opgeslagen worden, waardoor je er altijd bij kan komen. Maar daar moet je moeite voor doen. Je moet het er als het ware instampen.

Niet multitasken

Zuinig zijn met het werkgeheugen is dus van belang! Dat kan je doen door te focussen op de taak waar je mee bezig bent. Want te veel taken tegelijkertijd overbelasten dit systeem. Het is dus niet handig voor je concentratie om te multitasken. Je werkgeheugen kan gemiddeld maar zes zaken tegelijk vasthouden. Daardoor je kan achteraf minder terughalen van een verhaal waar je half naar hebt geluisterd.

Het is bekend dat het niet mogelijk is aandacht te geven aan verschillende zaken tegelijk. Dit verklaart ook het succes van goochelaars. Zij bieden bij een truc meer handelingen en gebaren

tegelijkertijd aan, waardoor je de cruciale misleidende handeling niet ziet.

Extern geheugen: papier

Buiten de concentratie op het verhaal, is het verstandig om gebruik te maken van een extern geheugen. Je kan de presentatie opnemen met je telefoon. Maar nog beter is het om aantekeningen te maken. Het papier is dan je extern geheugen geworden. Uit onderzoek blijkt dat het zelf actief weergeven van informatie die je hebt opgedaan, bevorderlijk is voor het geheugen. Het voordeel van zelf schrijven is dus dat dit het onthouden vergemakkelijkt.

Vorbereiding

Vorbereiding kan ook bijdragen aan concentratie. Rituelen kunnen je meer gefocust maken. Zoals: voordat je luistert eerst je pen neerleggen en je aantekeningenboekje openen. Of even aarden in de zaal en recht gaan zitten op je stoel. Heb je eigenlijk even geen zin hebt om te luisteren? Dan kan het aannemen van een actieve luisterhouding effect hebben op je concentratie. Je bent tenslotte je lichaam, dat hoofd hobbelt er wel achteraan.

De gedragspsycholoog Skinner was beroemd door zijn experimenten waarmee hij dieren snel kon trainen een kunstje te doen. Volgens hem was concentratie bij mensen ook te trainen. Iets wat zeker de moeite waard is om te proberen.

Ontspanning bevorderen

We zagen al dat prikkels van de

Wanneer heeft iemand voor het laatst écht naar jou geluisterd?



binnenwereld ook kunnen afleiden. Zo is het ervaren van stress slecht voor de concentratie. Mensen met een post-traumatische stressstoornis (PTSS), ervaren continu die stress van een eerder niet opgelost trauma. Daardoor is de focus op een huidige taak moeilijk voor hen. Als je wil luisteren naar een presentatie, is het daarom niet ideaal wanneer je actuele zorgen hebt die continu door je hoofd spoken. Wanneer dit speelt, dan is een praktische tip om die zorgen op te schrijven voordat je naar de presentatie gaat luisteren. Door het probleem even van je af te schrijven, ontlast je tijdelijk het werkgeheugen. Zo kun je beter de taak doen die je wilt doen: goed luisteren.

Maar ook praktische zaken werken goed voordat je gaat luisteren. Zoals uitgerust zijn. Het liefst door je een goede nachtrust vooraf, maar desnoods neem je een pauze. Ook een wandeling in de natuur of een meditatie momentje vooraf bevorderen de concentratie.

Stel je open voor het onverwachte

Het meest fascinerende van aandacht vind ik het fenomeen dat je dingen pas gaat zien als je ze verwacht. We kennen allemaal de film van de gorilla die tussen de basketballers opduikt. Veel van de mensen die de opdracht hadden om te tellen hoe vaak de bal

werd overgespeeld, zagen de duidelijk zwaaiende gorilla niet. Of het experiment waarbij iemand onder de balie duikt tijdens een gesprek om een papier te pakken, en dat vervolgens een ander persoon opduikt om het gesprek af te maken. Ook hier ging het gesprek vaak door alsof er niets was gebeurd. Je verwacht het niet, dus je ziet het niet.

Hoe zal dit doorwerken als je de bestuurder al op een bepaalde manier hebt ingeschat? Sta je nog open voor verrassende uitspraken en vernieuwende inzichten als je hem of haar al hebt afgeschreven of in een bepaald hokje hebt gestopt? Lukt het nog objectief te luisteren naar de ander of hoor je veel zaken niet meer, omdat je de ander anders inschat?

Misschien ken je het hilarische, wat gedateerde filmpje van de slechte presentator op Youtube: *presentation pitfalls - don't let this happen to you*. De presentator komt haastig en te laat in de zaal, zet de presentatie op zijn kop, maakt grappen die niet aanslaan en krijgt ruzie met de zaal. Het is duidelijk: deze verkoper gaat de zaal niet overtuigen met zijn product.

Wellicht kun je ook in gedachten afspelen een filmpje over hoe jij eruitziet als je luistert naar een presentatie. Doe je meer dingen tegelijkertijd? Heb je een tobberige blik? Heb je een rommelige start? Schrijf je wel of niet iets op?

Tot slot

Echt luisteren werkt ook als een stimulans. De ander voelt zich meer gehoord en er komt meer energie in het gesprek. Dus transformeer je oor tot krachtige katalysator, en zeg vaarwel tegen saaie vergaderingen. **L**

HARRY HARTMANN

TRAINER BIJ HET CAOP

E-MAIL: H.HARTMANN@CAOP.NL

Gebruikte literatuur:

Van der Stigchel, S. *Zo werkt aandacht*. Maven Publishing, 2016

Van der Stigchel, S. *Concentratie*. Maven Publishing, 2018

Mol, I en Kooistra, J. *Binnen zonder kloppen*. Laurier 2019