

De manipulatieve kanten van actief luisteren

Door: Frank van Marwijk, 23 februari 2014
Verschenen in: Managersonline.nl

Tijdens een presentatie die ik ooit gaf, gaf ik uitleg over het effect van [actief luisteren](#). Ik vertelde dat de manier waarop je luistert effect heeft op de spreker. Zo kun je bijvoorbeeld de spreker aanmoedigen om zijn verhaal voort te zetten door te knikken en te hummen. Een van de aanwezigen tijdens mijn presentatie onderbrak mij en vroeg: 'En wat nu als je het niet eens bent met wat de spreker vertelt? Moet je dan nog steeds knikken en hummen?' Mijn antwoord was: 'Ja, dan moet je *juist* knikken en hummen, want daarmee verzekert je je ervan dat de ander je de informatie geeft die je graag wilt horen in plaats van dat hij of zij zich gaat verdedigen. Ferry Mingelen past dit bijvoorbeeld regelmatig met succes toe als hij in gesprek is met politici. Hij knikt met overtuiging, ook al is hij het niet altijd met de spreker eens.'

Ben je dan nog wel jezelf?

'Dat is interessant', vervolgde de vraagsteller, 'maar dan ben je toch niet meer [authentiek](#) en niet meer [transparant](#)? Dan ben je toch niet meer jezelf?' En hierop antwoordde ik: 'Dat is waar: *Manipuleren kun je leren!*'. En met die uitspraak was de titel van mijn latere boek [Manipuleren kun je leren](#), geboren. Het publiek bleek het wel grappig te vinden en de vraagsteller vroeg verder niets meer. In een eerder artikel heb ik al eens beschreven dat authenticiteit naar mijn idee niet statisch is, maar eerder dynamisch. Door het aanleren van vaardigheden op het gebied van gespreksvoering en beïnvloeding kunt u uw zelfpresentatie veranderen zonder daarbij uw [authenticiteit](#) geweld aan te doen.

Actief luisteren is zo'n vaardigheid. Door te laten zien dat u luistert, toont u belangstelling voor de ander. De ander zal zich daardoor beter begrepen voelen. Tegelijkertijd kunt u er het gesprek mee sturen in de richting die u wilt.

Manipulatief luisteren

Als gesproken wordt over beïnvloeding, denken veel mensen vooral aan overreden: het met woorden overtuigen van anderen. Toch kunt u anderen ook *ongemerkt* beïnvloeden zonder veel woorden te hoeven gebruiken. Door de manier waarop u luistert, kunt u het gesprek sturen in de richting die u wilt zonder dat de ander dat in de gaten heeft. Dit noem ik *manipulatief luisteren* omdat u de ander hiermee feitelijk beïnvloedt via onbewuste kanalen. Dit betekent niet per se dat u er slechte bedoelingen mee heeft. Sterker nog: de ander zal zich beter begrepen voelen en ook zelf zult er een betere luisteraar door worden en meer begrip voor de ander krijgen. Met andere woorden: met *manipulatief luisteren* manipuleert u ook uzelf in een positieve richting. Hieronder beschrijf ik de verschillende vaardigheden die gewoonlijk bij actief luisteren genoemd worden. Daarbij geef ik aan op welke manieren u er het gesprek mee beïnvloedt.

Aankijken, knikken en hummen

De eerste vaardigheid die gewoonlijk genoemd wordt bij het actief luisteren is het gebruik van lichaamstaal en met name het aankijkgedrag, knikken en hummen. Als u tijdens een gesprek uw gesprekspartner aankijkt terwijl hij of zij aan het woord is toont u [gandacht](#) en daarmee laat u belangstelling blijken. Door te knikken met uw hoofd en te hummen, zal de ander zich begrepen voelen. Uit onderzoek blijkt dat sprekers langer doorspreken als hun gesprekspartner dit soort non-verbale signalen geeft. Het bijkomende effect, dat niet zo vaak besproken wordt, is dat u er dus het gesprek mee kunt sturen. Als de spreker een zijpad

inslaat dat u niet interessant vindt, stopt u met knikken en hummen. Ook verbreekt u vaker het oogcontact. Daardoor zal de spreker niet langer meer aangemoedigd worden om daarover verder te gaan en terugkeren op het eerdere verhaal. Een voorbeeld is een klant die belangstelling toont voor uw product en daar over spreekt. In de loop van zijn betoog begint hij te vertellen over zijn eerdere gesprek bij uw concurrent. Als u liever niet hebt dat uw klant daarover spreekt, stopt u even met knikken.

Zoals gezegd beïnvloedt u door actief te luisteren ook uzelf. Dat geldt zeker ook voor het knikken. Ter illustratie las ik een leuk psychologisch onderzoek. Tijdens dit onderzoek werd aan twee groepen studenten gevraagd om de kwaliteit van een koptelefoon te testen. Daarbij ging het om de vraag of de koptelefoon wel stevig genoeg op het hoofd zou blijven zitten op de brommer. Aan de eerste groep werd gevraagd om het hoofd heen en weer te schudden (zoals nee-schudden). De tweede groep moest juist knikkende bewegingen (ja-knikken) met het hoofd maken. Tijdens de test luisterden de studenten naar een toespraak. Na afloop werd aan beide groepen gevraagd of ze het met de spreker eens waren. En toen bleek dat de personen die de ja-knik beweging hadden gemaakt het vaker eens waren met de spreker dan de personen die hadden geschud met hun hoofd. Wees dus gewaarschuwd: als u knikt terwijl u luistert zult u het sneller met een spreker eens zijn.

Papegaaien

Een volgende vaardigheid die genoemd wordt bij actief luisteren is het [papegaaien](#). Dit is het nazeggen van één of enkele woorden uit de zin van de spreker. Ook daardoor voelt de spreker zich gehoord. Maar het maakt nogal uit welk woord u herhaalt. De spreker zal door u worden uitgenodigd meer uitleg te geven over het woord wat u herhaalt. Zegt de ander bijvoorbeeld: 'Ik ben van plan volgend jaar drie weken naar Moskou te gaan' en u herhaalt: 'Moskou?', dan zal de ander meer over die stad vertellen. Vraagt u: 'volgend jaar?', dan zal de ander meteen uitleggen waarom hij dit jaar nog niet gaat. Zegt u: 'van plan?' dan volgt een verklaring waarom de spreker het blijkbaar nog niet zeker weet.

Gevoelsreflectie

Bij gevoelsreflectie gaat het erom dat u het gevoel dat de spreker in de boodschap legt benoemt. Daardoor kan de ander zich begrepen voelen. De spreker vertelt bijvoorbeeld over een moeilijke situatie en u zegt: 'Ik merk dat je aangeslagen bent door dit gebeuren'. Maar let op: de ander kan zich misschien begrepen voelen, maar u kunt er tegelijkertijd ook een gevoel mee opleggen. U als luisteraar bepaalt dan wat de ander zou moeten voelen. Tijdens het gesprek over de moeilijke situatie zou u immers ook een ander gevoel kunnen benadrukken: 'uiteindelijk was je dus wel opgelucht...' of 'Ik merk dat dit alles je wel heeft gesterkt; wat goed dat je het zo krachtig hebt opgepakt...' enzovoorts.

Samenvatten

Door samen te vatten, geeft u een beknopte weergave van wat de ander heeft gezegd. Zo laat u blijken dat u oplettend luistert. Het is natuurlijk verleidelijk om uw eigen conclusies in de samenvatting op te nemen. En als die conclusies niet te veel afwijken van wat de spreker heeft gezegd, zal die soms veronderstellen dat het inderdaad klopt met wat hij of zij wilde zeggen. Samenvatten kan vooral ook heel handig zijn bij een langdradig en/of onsamenhangend verhaal. In feite maakt het daarbij helemaal niet zoveel uit of uw samenvatting correct is. Bij een juiste samenvatting zal de spreker uw conclusie bevestigen. En als uw samenvatting niet klopt, nodigt u de spreker ermee uit om zelf met een kortere versie te komen. Zo helpt uw samenvatting de wijdlopijge spreker om *to the point* te komen.

Parafraseren

In tegenstelling tot het papegaaien waarbij u letterlijk herhaalt wat de ander zegt geeft u bij parafraseren weergave van wat de ander vertelt in uw eigen woorden. Op die manier kunt u duidelijk maken dat u niet alleen heeft gehoord wat de ander zei, maar dat u ook de bedoeling erachter snapt. U begrijpt dat dit ook alle ruimte biedt om er zelf een draai aan te geven. U kunt dit journalisten in gesprek met politici regelmatig zien doen. Het POWnews biedt wat dit betreft de mooiste voorbeelden. Een uitspraak van een politicus wordt dan door de eigen woorden van de journalist zodanig verdraaid dat de politicus niet veel anders kan dan zich daar tegen te verdedigen. Als je daarna knipt wat je wilt hebben, krijg je de mooiste televisie.

Dit is een provocerende manier van manipulatief parafraseren, maar het kan ook een stuk subtieler. U parafraseert dan zodanig dat de spreker zich erin kan vinden, terwijl u er stiekem toch een stukje van uw eigen gedachte aan hebt toegevoegd.

Vragen stellen

Bij actief luisteren is het goed om verhelderende **vragen** te stellen. Belangrijk daarbij is dat de vragen aansluiten bij wat de ander vertelt. Dit hoeven niet per se verdiepvragen te zijn, zoals vragen die u stelt omdat u iets niet begrijpt of vragen om meer over het onderwerp te leren. Het gaat er bij het actief luisteren vooral om dat u ermee laat zien dat u luistert. Het kunnen dus gerust vragen naar de bekende weg zijn en vragen naar een vervolg zoals: 'Oh, ja... en toen?' U kunt **vragen** ook gebruiken tijdens de samenvatting en in een gevoelsreflectie waarbij u de ander feitelijk uitnodigt om de gevoelens te beamen of uw samenvatting aan te vullen. En zoals in eerdere voorbeelden kunt u ook papegaaien, met een vragende toon.

Pauzes laten bestaan

Bij actief luisteren is het van belang om de spreker alle ruimte te geven om zijn verhaal te doen. Dat betekent dat u hem of haar zoveel mogelijk laat uitspreken en dat u de pauzes in zijn of haar verhaal niet invult. Tegelijkertijd is het goed om te beseffen dat het laten bestaan van pauzes de emotionele spanning kan verhogen. Het is voor veel mensen erg lastig als het stil is in een gesprek. Als u van mening bent dat de **stilte** zorgt voor een ondraaglijke spanning, dan is het soms beter om de stilte wel te doorbreken. Let er dan wel op dat u niet afwijkt van het gespreksonderwerp en dat u niet gaat invullen. Een vraag stellen of het letterlijk herhalen van een passage die de ander eerder uitsprak (papegaaien) werkt hier het best. Verder kunt u korte woorden gebruiken die de ander uitnodigen verder te spreken zoals: 'en...' of 'en toen...'

Gevolgtrekken

In tegenstelling tot samenvatten en parafraseren waarbij u (in dezelfde en in uw eigen woorden) weergeeft wat de ander zegt, gaat het er bij de gevolgtrekking om wat dit voor u betekent. In de overdracht van wat de ander vertelt en hoe u het opvat kan het soms mis gaan. U kunt immers iets anders verstaan dan de ander bedoelt. Natuurlijk kunt u ook doelbewust iets anders verstaan en daarmee de boodschap van de ander een beetje vervormen. Als voorbeelden daarvan noem ik *nuanceren*, *herkaderen* en *verplaatsen van de nadruk*.

1. Nuanceren

Door te nuanceren maakt u de boodschap iets minder ernstig of luchtiger dan hij gebracht werd, bijvoorbeeld:

De spreker: 'Ik heb dat 1000 keer tegen hem gezegd!'

U: 'Je hebt hem er inderdaad wel een paar keer op aangesproken.'

De spreker: 'Ik sprong bijna uit mijn vel!'

U: 'Je ergerde je er nogal aan...'

De spreker: 'Ik moest onwijs lachen...'

U: 'Je vond het dus best grappig...'

2. Herkaderen

Door te herkaderen geeft u de boodschap een andere onderliggende betekenis.

De spreker: 'Ik was woest en schold hem de huid vol.'

U: 'Je hebt dat behoorlijk krachtig aangepakt.'

De spreker: 'Het duurde te lang / Het lukte me niet om eraan te beginnen.'

U: 'Je nam er voldoende de tijd voor.'

De spreker: 'Dit heeft me een hoop zweet en tranen gekost.'

U: 'Je bent dus blij dat het klaar is?!'

De spreker: 'Ik verdien veel te weinig om te kunnen leven'

U: 'Je moet dus nu met minder rondkomen.'

3. Nadruk verplaatsen

Bij nadruk verplaatsen, plaatst u een ander accent op het verhaal als de spreker zelf.

De spreker: 'Ik heb wel drie uur in de auto gezeten.'

U: 'O, wat heb je voor een auto?'

De spreker: 'Niemand die me kwam helpen...'

U: 'Knap dat het je in je eentje gelukt is...'

Frank van Marwijk

www.lichaamstaal.nl