



# Diamonologen en dialogen

Veel adviesvragen gaan over gebreken in 'de communicatie'. Maar wat is nou 'de communicatie'? Kijkt u eens naar het volgende gesprek.

*'Heb je naar Zomergasten gekeken de afgelopen zomer?'*

*'Ja.'*

*'Ik vond Connie Palmen goed.'*

*'Vind je? Nou, ik niet.'*

*'Ze luistert naar haar gasten, wat veel van haar voorgangers nauwelijks deden.'*

*'Ja, maar het wordt wel een saai programma op die manier.'*

*'Nee hoor.' enzovoorts*

Hier praten twee individuen kundig langs elkaar heen. Er wordt niet doorgevraagd, er blijkt geen enkele belangstelling voor elkaars mening.

Ik noem dit soort gesprekken *diamonologen*. Er is een schijn van dialoog, maar schijn bedriegt, het zijn in feite twee monologen. In een diamonoloog worden feiten genoemd en meningen verkondigd, eventueel bestrijft men elkaar, of is het met elkaar eens en dat is het.

Een dialoog daarentegen bevordert het denken: de gesprekspartners beïnvloeden elkaar en bouwen elk aan hun standpunten, scherpen die aan, wijzigen die, of vinden bevestiging voor hun ideeën.

Het is de moeite waard om naar de gesprekken te luisteren die op uw werk worden gevoerd. Ook het openbaar vervoer en de supermarkt lenen zich uitstekend voor een onderzoekje. Ik vrees dat u meer diamonologen dan dialogen zult tegenkomen. Veel communicatie loopt vast op die manier. Ieder heeft zijn of haar ei gelegd, de beleefdheden zijn uitgewisseld en men gaat over tot de orde van de dag. Er is zelfs een spreekwoord over de diamonoloog: 'zij dronken een glas, ieder deed een plas en alles was weer zoals het was'. Zolang mensen die samenwerken op deze manier langs elkaar heen praten, is het onvermijdelijk dat er veel tijd en moeite verloren gaan en dat de resultaten van die samenwerking tegenvallen. Goed voor onze branche natuurlijk: dure arbeidsbemiddeling, trainingen timemanagement en teambuilding gaan erin als koek. Meestal is de onderliggende vraag naar deze interventies 'leer ons beter communiceren', ofwel:

leer ons weer met elkaar in dialoog gaan.

De Indianen hebben een krachtig instrument ontwikkeld om van diamonologen weer dialogen te maken: de *talking stick*. Wie deze rituele stok vasthoudt heeft de heilige macht van het woord en hoeft niet bang te zijn dat zij of hij bruit in de rede wordt gevallen of dat anderen het gesprek overnemen. De stok is versierd met symbolen, zoals een adelaarsveer voor wijsheid en het bont van een konijn voor de warme en zachte taal van het hart. Ik durf – als fervent gebruiker van de talking stick in trainingen, bij coaching en in vergaderingen – te beweren dat het gebruik ervan een eenvoudige weg is naar zinvolle interactie, die kan leiden tot effectief timemanagement en teambuilding. Vind een stok (een ander ritueel voorwerp is ook goed) en hanteer deze techniek van de indianen. De sfeer wordt open, het hart gaat spreken en er gebeurt een klein wonder: zinloos geuleter verdwijnt als sneeuw voor de zon.

De diamonoloog uit het begin, maar nu als dialoog:

*'Heb je naar Zomergasten gekeken de afgelopen zomer?'*

*'Ja.'*

*'Ik vond Connie Palmen goed.'*

*'Wat vond je goed aan haar aanpak?'*

*'Ze luistert naar haar gasten, wat veel van haar voorgangers nauwelijks deden... wat vond jij ervan?'*

*'Ik ben met je eens dat ze goed kan luisteren, maar ik houd er juist van als de interviewer er een zwaar stempel op drukt.'*

*'Waarom vind je dat prettig?'*

*enzovoorts*

De deelnemers aan een dialoog hoeven het niet eens te zijn, maar ieders mening wordt echt gehoord en is daarmee even waardevol als de andere. Dialogen kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan de sfeer thuis en op het werk, aan de samenwerking binnen organisaties en ... wie weet, op nog veel grotere schaal.

*Bert van Dijk is coach/trainer bij Schouten & Nelissen en auteur van 'Beïnvloedt anderen, begint bij jezelf' en 'Bereiken wat je wilt'.*