

## Tekst 3

### 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 eens naar een etentje van vrienden  
20 in een restaurant: het gesprek wordt steeds opnieuw stilgelegd voor een foto op Facebook van het eten en elkaar. Belverkeer, ook een vorm van gesproken communicatie, neemt af.  
25 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 Franzen<sup>1)</sup> 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  
70 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  
75 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 de iPad ook aanleiding zijn voor een gesprek, maar bewaar die *data driven conversations*<sup>2)</sup> voor een ander moment. We zijn nu eenmaal kwetsbaar voor het afleidende karakter van technologie, stelt Turkle, die tot de opkomst van de smartphone een reeks optimistische boeken over de digitalisering schreef. “Zie die kwetsbaarheid onder ogen en verwijder de verleiding.”

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

**(7)** Wicher Schols, coach bij een bureau dat GetNaked heet, geeft conversatieles aan de in Amsterdam gevestigde School of Life, een instituut 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 maakt het tijdens afspraken “expliciet” 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 aanwezigheid van mobiele technologie die goede gesprekken in de kiem smooit en zo het echte gesprek belemmert. Volgens socioloog Turkle, ook gepromoveerd in de klinische psychologie, 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 onvoorspelbaarheid van echte gesprekken. “Er is een verlangen naar afleiding, comfort, efficiency”, signaleert ze. Die houding maakt een lang gesprek, in real time, dat gekenmerkt wordt door ongemakkelijke of saaie momenten, minder aantrekkelijk. De studenten die Turkle sprak voor *Reclaiming Conversation*, zeiden helemaal geen behoefte te hebben aan dit soort 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, stelt Turkle. “Echte gesprekken zijn rommelig, vol pauzes en interrupties en bevatten onderwerpswisselingen en ongemakkelijkheden. Maar juist dat zorgt ervoor dat er een echte uitwisseling is tussen mensen. Het geeft de gesprekspartners tijd en toestemming om te reageren en inzichten te delen. Je kunt niet altijd voorspellen wanneer het interessante moment in een conversatie aanbreekt, het is zoals stijdansen met

een partner, *slow slow, quick quick*<sup>4)</sup>,  
 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

### Tekst 3 Waar is het goede gesprek gebleven?

- 2p 27 “Sherry Turkle, hoogleraar sociologie aan het Massachusetts Institute of Technology (MIT) in Boston, noemt dit ‘de nieuwe stilte’.” (regels 28-31)  
Leg uit wat met ‘de nieuwe stilte’ wordt bedoeld en waardoor die ontstaan zou zijn.

Geef antwoord in een of meer volledige zinnen en gebruik voor je antwoord niet meer dan 20 woorden.

De kern van tekst 3 kan onderverdeeld worden in vier delen. Deze achtereenvolgende delen kunnen van de volgende kopjes worden voorzien:

Deel 1: Verklaring voor het verdwijnen van echte gesprekken

Deel 2: Het belang van echte gesprekken

Deel 3: Het voeren van echte gesprekken

Deel 4: De onaantrekkelijkheid van echte gesprekken

- 1p 28 Bij welke alinea begint deel 2?

- 1p 29 Bij welke alinea begint deel 4?

“Het begint met het wegleggen van de telefoon.” (regels 96-97)

- 1p 30 Geef aan waar het wegleggen van de telefoon toe zou moeten leiden, volgens tekst 3.

In alinea 6 wordt gesproken over “de regel van drie” (regel 100).

- 1p 31 Hoe komt het dat deze “regel van drie” een goed gesprek in de weg staat, volgens tekst 3?

A Doordat deze regel van drie beleefd is, valt het niet op dat sommige mensen hun aandacht elders hebben.

B Doordat steeds andere gesprekspartners met hun aandacht bij het gesprek zijn, blijft het gesprek oppervlakkig.

C Door de aanwezigheid van een of meer telefoons op tafel verandert de aard van het gesprek.

D Door de lichte toon van het gesprek, haken gesprekspartners makkelijker af dan dat ze hun aandacht erbij houden.

Wicher Schols ziet net als Sherry Turkle een groot voordeel aan een echt, ongemakkelijk gesprek.

- 1p 32 Wat is dat voordeel volgens beiden?  
Geef antwoord in een of meer volledige zinnen.

Wat het nut van een echt gesprek betreft, leggen Wicher Schols en Sherry Turkle verschillende accenten in hun visies.

- 2p 33 Welk verschil is er tussen beide visies?  
Geef antwoord in een of meer volledige zinnen.

In tekst 3 komen er drie belangrijke problemen naar voren die mensen ervaren bij het voeren van een echt gesprek, en worden er bijbehorende verklaringen voor gegeven.

- 6p **34** Vat die drie problemen en hun verklaringen in onderstaand schema samen.  
Geef antwoord in een of meer volledige zinnen en gebruik voor je antwoord niet meer dan 65 woorden.

probleem bij het voeren van een echt gesprek	verklaring voor dat probleem

In alinea 9 wordt een vergelijking gemaakt tussen een echt gesprek en stijdansen met een partner.

- 2p **35** Geef twee overeenkomsten tussen een echt gesprek en stijdansen met een partner, volgens tekst 3.  
Geef antwoord in een of meer volledige zinnen.

- 2p **36** Welke van de onderstaande zinnen drukt het best uit wat de hoofdgedachte is van tekst 3?
- A Door de oprukkende techniek zijn we vergeten hoe we moeten converseren, maar er zijn methoden om de kwaliteit van gesprekken terug te krijgen.
  - B Het is belangrijk om live met elkaar te converseren, want alleen zo creëer je openheid en lichtheid in een gesprek.
  - C Mensen lijken het verleerd te zijn om echte gesprekken te voeren, terwijl die juist zo waardevol zijn voor een mens.
  - D Mensen zijn door de technische mogelijkheden socialer dan ooit maar laten zich te snel afleiden van een echt gesprek.

*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.*