

Stef Bulten

Het concept *quiet quitting* werd rond het einde van 2022 en de start van 2023 een bekende term door social media (Scheyet, 2023). Volgens Pearce (2022) is *quiet quitting* een aanduiding voor medewerkers die alleen doen wat er van hen wordt verwacht op werk en niet langer meer werkzaamheden uitvoeren die de minimale verwachtingen overstijgen. Een verklaring vinden we in de pandemie, waarin ziekenhuispersoneel bijvoorbeeld een groei in werkdruk ervaarden door de toename van patiënten met (long)covid. Een deel van het personeel kon stoppen met hun werk, maar voor degenen die dat niet konden, of niet wilden, was *quiet quitting* het alternatief (Espada, 2022).

Het is niet mijn doel om een oordeel te vellen over *quiet quitting*. Het is mijn doel om een andere oorzaak te stellen dan Espada doet, namelijk het gebrek aan luistervaardigheid in een organisatie. Een tal van werkvormen, methoden en ingrepen zijn er om een gesprek op gang te helpen: om de mens in een sociale context te helpen zich uit te spreken over een bepaalde situatie. Het management organiseert heisessies om zich te richten op het aanscherpen van strategie en visie, er worden trainingen, intervisies en dialogen gehouden om tot nieuwe inzichten te komen. De rol van de luisteraar wordt echter onderbelicht in al deze methoden. Een dialoog ontstaat pas als er een spreker en toehoorder is. Een briljante strategie wordt niet geïmplementeerd als er niet naar geluisterd wordt. En als iemand zich uit over de werkdruk maar niet gehoord wordt, dan is het niet zo gek dat deze persoon het minimale zal doen om haar baan te behouden.

Aristoteles (z.d./2023) had het in zijn *Ethica Nicomanchea* al over “goed” luisteren, als deugd die effectieve communicatie mogelijk maakt. Goed luisteren is niet gemakkelijk te onderscheiden van slecht luisteren, omdat de goedheid afhankelijk is van de situatie waarin men luistert. Rice (2022) onderscheidt twee rollen voor de luisteraar. Allereerst moet men de goede manier kiezen om te luisteren, gegeven de specifieke context, en als tweede moet de luisteraar de juiste morele en intellectuele deugden ontwikkelen die benodigd zijn om in een specifieke situatie te kunnen luisteren. Een coach zal bijvoorbeeld op een andere manier moeten luisteren naar haar coachee, dan een manager naar haar medewerkers. Te veel luisteren naar één medewerker en je riskeert het miskennen van de belangen van andere medewerkers.

Als we Rice (2022) dus volgen, moeten we aandacht besteden aan het bepalen van de manier van luisteren aan de hand van verschillende contexten en moeten organisaties inzetten op het ontwikkelen van deugden die goed luisteren mogelijk maken.

Het ontwikkelen van luistervaardigheden is vitaal voor het begrijpen van de ander en voor het bevorderen van bevlogenheid van medewerkers. En dit is essentieel, gezien de gespannen arbeidsmarkt in Nederland en de potentiële invloed van externe factoren zoals oorlogen, de eerder genoemde pandemieën en beleid vanuit regeringen. Bovendien is het de rol van management om haar medewerkers te faciliteren bij het acteren op het belang van de organisatie.

Trainingen, coaching-sessies of intervisie zijn allerlei methoden waarop goed luisterschap gestimuleerd kan worden. Maar als er nog andere ideeën zijn over het bevorderen van luisterschap, dan ben ik een en al oor.

Literatuurlijst

- Aristoteles, (2023). *Ethica Nicomachea* (C. Hupperts en B. Poortman, Vertalers). Damon. Originele publicatiedatum onbekend.
- Espada, M. (2022, 23 augustus). Employees Say 'Quiet Quitting' Is Just Setting Boundaries. Companies Fear Long-Term Effects. *Time*. Retrieved from <https://time.com/6208115/quiet-quitting-companies-response/>
- Pearce, K. (2022, 12 September). What is 'quiet quitting'?. *Hub*. Verkregen via <https://hub.jhu.edu/2022/09/12/what-is-quiet-quitting/>
- Rice, S. (2022). Toward an Aristotelian Concept of Good Listening. *Educational Theory*, 61(2), 141-153. <https://doi.org/10.1111/j.1741-5446.2011.00396.x>
- Scheyet, A. (2023). Quiet Quitting. *Social work*, 68(1), 5-7. <https://doi.org/10.1093/sw/swac051>