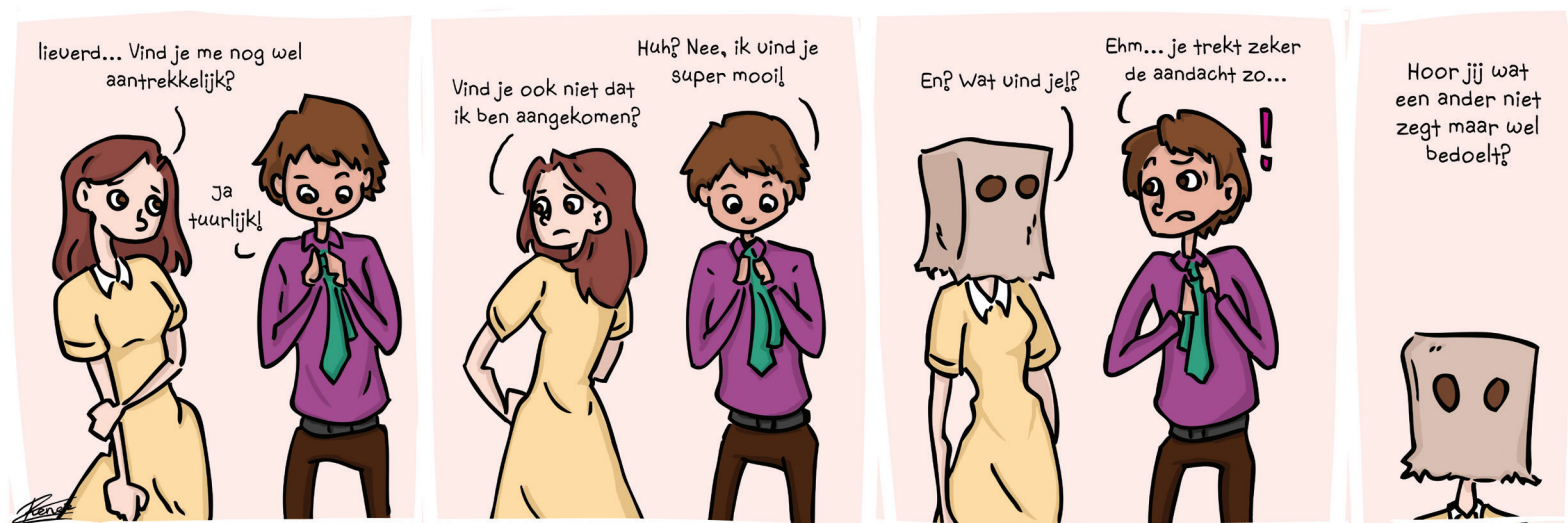


Empathisch luisteren

(samenvatting)

Als je elkaar tijdens een gesprek op de inhoud verliest, kun je door te werken aan de relatie de verbinding weer herstellen. Omgekeerd wil het echter niet zeggen dat je met een uitstekende kennis van de inhoud een ontworpen relatie weer kunt herstellen. Door elkaar echt aandacht te geven en te laten merken dat je elkaar niet alleen 'hoort' maar ook daadwerkelijk 'verstaat', doe je bij elkaar een grote storting op de emotionele bankrekening. Hierdoor groeit het onderlinge vertrouwen waardoor je samen beter en sneller zaken kunt realiseren. Vertrouwen is niet alleen een relatieverbeteraar maar ook een resultaatversneller. Hoe bouw je als persoonlijk leider aan onderling vertrouwen? Een belangrijke vaardigheid die je hierbij kan helpen is empathisch luisteren.



Wat is empathisch luisteren?

Door middel van empathisch luisteren kun je de ander laten merken dat je deze persoon begrijpt. Voor mij is begrijpen meer iets dat ik *doe* dan iets dat ik uitspreek. In mijn beleving leiden de woorden 'Ik begrijp je' zelden tot verbinding. Ik ben ervan overtuigd dat ik de ervaring die iemand heeft in een bepaalde situatie nooit echt kan begrijpen, omdat ieder een unieke manier van beleven heeft die verschilt van de mijne. Begrijpen kun je wel actief *doen*. Het begint bij stil luisteren. Luisteren bestaat in mijn beleving voor 95% uit stilte. Mogelijk knik ik af en toe met mijn hoofd of maak ik een zacht 'mmm' geluid. Ik heb een open lichaamshouding en kijk gericht naar de spreker. Ik ben voor 95% 'bij' de spreker. De andere 5% heb ik nodig om met mijn eigen luistercapaciteit in contact te blijven. Empathisch luisteren lukt mij namelijk niet als ik hier in het moment de capaciteit niet (meer) voor heb. Bij empathisch luisteren spring ik op de 'surfplank' van de mogelijk innerlijke beleving van de ander. Ik volg het verhaal van diegene. Ik leid niet en neem de leiding ook niet onbewust over.



Mogelijk heb je al diverse communicatietrainingen gevolgd waardoor je vaardig bent geworden in het stellen van open vragen in plaats van gesloten vragen. In mijn optiek is dit een hele belangrijke vaardigheid om los te komen van je eigen beelden en vooringenomenheid. Daarnaast verklein je met echte open vragen de kans dat de ander getriggerd raakt, omdat je onderzoekend bezig bent in plaats van stellend. Voor sommige mensen die veel geoefend hebben met het stellen van open vragen, kan empathisch luisteren in het begin verwarring en soms zelfs verzet oproepen. Bij empathisch luisteren surf ik op het verhaal mee van de ander en gis ik naar de gevoelens en/

of behoeften, die onder de woorden die iemand uitspreekt, schuilgaan. Zo vraag ik bijvoorbeeld: "Voel je je gefrustreerd?" of "Verlang je naar ruimte?". Het doel van dit gissen is om de ander te helpen in contact te komen met zijn of haar behoeften en/of gevoelens. Meer dan eens zijn mensen die ik spreek hier niet mee in contact. Ze weten wel wat ze vinden en wat ze niet meer willen, maar niet wat ze voelen en waar ze naar verlangen. In dergelijke gevallen zullen de vragen zoals "Wat voel je dan?" of "Waar verlang je naar?", antwoorden in de vorm van meningen oproepen in plaats helderheid verschaffen over de onderliggende gevoelens en behoeften.

Bij empathisch luisteren is het vraagteken van groot belang. Ook kun je een checkvraag stellen zoals "Klopt dat?". Het is niet belangrijk dat mijn gis accuraat is. Zolang ik zelf maar onthecht ben van de mate van accuratesse. Zodra ik mezelf verwijt dat ik 'ernaast' zit, ben ik uit contact met de ander. Ik zit tenslotte op dat moment in zelfverwijt. Bij empathisch luisteren heb ik enkel de intentie om de ander te laten weten dat ik met mijn volle aandacht bij hem of haar ben. Ik versterk de verbinding door in korte zinnen te gissen naar de mogelijke gevoelens en behoeften die er leven en deze laat ik na het terug reflecteren weer los. De reflecties die ik teruggeef zijn korte zinnen van gemiddeld 5 tot maximaal 20 woorden.



voorbeeld:

Als ik bewust en met volledige aandacht naar iemand luister, zijn gevoelens een van de dingen waar ik mijn aandacht op richt. Hiermee bedoel ik zowel uitgesproken als niet uitgesproken gevoelens. Zo zou mijn gesprekspartner tegen mij kunnen zeggen: *"Ik ben zo gefrustreerd! Lisa is helemaal gestoord! Ik heb het haar al drie, vier, misschien zelfs wel vijf keer uitgelegd en ze snapt het nu nog steeds niet! Ik word er helemaal gek van!"*

Ik zou dan iets terug kunnen zeggen als:

"Ben je verbaasd? Misschien echt boos en bijna wanhopig?"

De ander zou kunnen antwoorden:

"Absoluut! Ik bedoel..., ik wil gewoon door kunnen gaan met andere dingen"



In het voorbeeld zie je hoe iemand zelf al zijn of haar gevoelens benoemt. Dit is echter lang niet altijd het geval. Met name in het bedrijfsleven bestaat nog steeds een bepaalde terughoudendheid als het gaat om het bespreken van gevoelens op het werk. Hoe zou het gesprek verlopen als de persoon in kwestie zijn of haar gevoelens niet zelf benoemt? Mijn gesprekspartner zou tegen mij kunnen zeggen:

"Lisa is helemaal gestoord! Ik heb het haar al drie, vier, misschien zelfs wel vijf keer uitgelegd en ze snapt het nu nog steeds niet! Ik word er helemaal gek van!"

Ik zou dan kunnen vragen:

"Oh, ben je gefrustreerd en verbaasd?"

De ander zou vervolgens kunnen reageren met:

"Wat heet gefrustreerd! Ik ben gewoon stomverbaasd. Wanhopig zelfs! Ik wil zo graag verder met andere dingen..."

OEFENING

Als je vandaag naar een talkshow op de televisie kijkt of naar de radio luistert, probeer dan eens voorbij de inhoud te luisteren naar de mogelijke gevoelens en/of behoeften die erachter schuilgaan. Hoor je iemand iets zeggen zoals: "Niemand houdt hier rekening met mij", vraag je dan niet af of je het hier wel of niet mee eens bent. Gis in je hoofd of het bijvoorbeeld om de behoefte aan aandacht, balans of gezien worden zou kunnen gaan en of deze persoon zich mogelijk eenzaam, gefrustreerd of ongemakkelijk voelt.



Empathisch terug reflecteren.

Bij empathisch luisteren is het van fundamenteel belang om over een ruime behoeften- en gevoelsvocabulary te beschikken. Daarnaast kunnen de onderstaande zinnen je helpen bij het terug reflecteren van deze gevoelens en behoeften. De **(B)** in de zinnen staat voor de plaats waarop je een behoefte uitspreekt, de **(G)** voor woorden die uitdrukking geven aan gevoelens.

BEHOEFTE:

- Is **(B)** belangrijk voor jou?
- Gaat het jou om **(B)**?
- Is het **(B)** waar het jou om gaat?
- Hecht je waarde aan **(B)**?
- Is **(B)** essentieel voor jou?
- Wil je graag **(B)**?
- Betekent **(B)** veel voor jou?
- Verlang je naar **(B)**?
- Stel je **(B)** op prijs?

GEVOELENS:

- Voel je je **(G)**?
- Ben je **(G)**?

GEVOEL en BEHOEFTE gecombineerd:

- Ben je **(G)** en gaat het jou om **(B)**?
- Ben je **(G)** en wil je graag **(B)**?
- Voel je je **(G)** omdat je veel waarde hecht aan **(B)**?
- Voel je je **(G)** omdat **(B)** belangrijk voor jou is?

Zoals je in de bovenstaande zinnen ziet, vraag ik bij empathisch terug reflecteren niet om wat iemand mist. Een voorbeeld van een dergelijke vraag zou kunnen zijn: "Mis je waardering?". Bij empathisch gissen richt ik me op wat iemand meer zou willen in plaats van het benadrukken van het mogelijke tekort dat wordt ervaren. Door te vragen wat iemand mist, stimuleer je de spinsels in het hoofd. Wanneer ik gis naar de aanwezige gevoelens en behoeften, help ik iemand contact hiermee te maken. Als je 'raak' gist, kun je dit in de meeste gevallen heel goed observeren. De schouders gaan omlaag, er volgt een zucht van verlichting en je hoort de ander iets zeggen zoals: "Ja, dat is waar het mij om gaat".



De ander ervaart opluchting omdat deze persoon het fijn vindt om begrip te ervaren. De andere mogelijke reactie is veel expressiever. Hier klinkt iets in door zoals "Hèhè, eindelijk iemand die het begrijpt". De opgebouwde druk komt in een keer vrij bij het 'raken' van het onderliggende gevoel en/of de behoefte. Er is hier minder sprake van het zien van

opluchting. Ik zou het eerder omschrijven als ontluchting. De stoom onder het deksel van de snelkookpan komt met een stoot vrij. De twee genoemde reacties krijg je meestal niet wanneer je open vragen stelt of naar het tekort vraagt, omdat mensen dan in hun hoofd gaan zitten in plaats van dat je ze in hun hart raakt.

EMPATHIE

Kijken met de **ogen** van een ander,
luisteren met de **oren** van een ander
en *voelen* met het **hart** van de ander.

Bewust worden van andere vormen dan empathisch luisteren.

Ik gaf al eerder aan dat je bij empathisch luisteren mee surft op de surfplank van de ander. Je geeft vervolgens een respons. Naast het geven van een respons is het ook mogelijk om een reactie te geven. Ik noem hieronder deze mogelijke reacties. Niet omdat ze in mijn optiek fout zijn, maar om je bewustzijn te vergroten rondom het feit dat dit geen empathie is.



Om deze reacties beter te leren herkennen, verhelder ik ze graag aan de hand van een concreet voorbeeld. Een voorbeeldzin die ik meer dan eens in een training gebruik is:
"Ik fietste vanmorgen naar mijn werk en het begon ineens hard te regenen. Ik ben nu drijfnat!"

De **niet** empathische reacties op deze uitspraak van mij zouden kunnen zijn:

Adviseren

"De volgende keer kun je beter eerst naar het weerbericht luisteren."

Overtreffen

"Oh. Dat is nog niets. Ik was vanmorgen zo doorweekt dat ik terug naar huis ben gefietst en andere kleren heb aangetrokken!"

Beleren

"Had maar naar mij geluisterd. Ik zei gisteren toch dat het zou gaan regenen."

Troosten

"Ach, geeft toch niets. Hier binnen ben je zo weer droog hoor."

Eigen verhaal

"Ik weet precies wat je bedoelt. Vorige week fietste ik met mijn moeder naar de stad. En ja hoor, regenen dat het deed! Ik zei tegen mijn moeder..."

Medelijden

"Oh, wat erg, wat naar voor je. Ik krijg er koude rillingen van."

Sympathie

"Oh! Wat jammer nou. Dat is inderdaad heel erg."

Ondervragen

"Hoe zit dat dan? Waar was je? En hoe laat was dat precies? Heb je geen auto dan? Of een OV-kaart?"

Uitleg geven

"Ja, dat komt omdat het april is. Dan heb je altijd veel regenbuien."

Ja/Nee maar...

"Ja maar... zo erg is dat toch niet? Een beetje regen..."

Corrigeren

"Vanmorgen? Dat zie je verkeerd, hoor! Vanmorgen heeft het helemaal niet geregend, dat was gisteren."

Onderbreken

(spreekt terwijl de ander nog aan het praten is.) "Ja ja... Ok... Heb je het verslag bij je?"



OEFENING

Als je in een gesprek met meerdere personen zit, bijvoorbeeld tijdens een vergadering, luister dan eens heel bewust welke van de bovenstaande reactiepatronen je langs hoort komen. Welke patronen gebruik je zelf regelmatig onbewust en op welke van deze patronen trigger je? Houd daarbij in je gedachten dat het de strategieën zijn, die mensen inzetten, waar je op triggert. Je triggert nooit op de mensen zelf.

De vier oren.

Je kunt tijdens een gesprek luisteren om een haakje te vinden waarop je kunt reageren. Zo kun je het verhaal naar jezelf toetrekken. De bovenstaande reactiepatronen kunnen je hier prima bij helpen. Ook kun je ervoor kiezen om je reactie in te ruilen voor een respons. Of je een reactie geeft of een respons, is afhankelijk van welke oren je opzet. Binnen Egostrippen onderscheiden we twee paar oren; de Muppet oren en de Giraffe oren. Op ieder moment dat ik praat in mezelf of in interactie ben met anderen, kan ik bewust kiezen welke oren ik 'opzet'. Als ik mezelf beschuldig of zaken verwijt dan zet ik mijn Muppet oren op. Deze zijn dan naar binnen gericht. Mijn Muppet oren staan naar buiten gericht als ik anderen wil beschuldigen en verwijten wil maken. In mijn ervaring leiden deze keuzes meer dan eens tot verlamming, conflicten, depressie of verdriet. Ik luister daarom vanuit persoonlijk leiderschap liever met mijn andere paar oren.

Wil ik aandacht schenken aan wat er in mij omgaat, aan wat ik voel en nodig heb, dan zet ik mijn Giraffe oren op, gericht naar binnen. Wanneer ik aandacht wil besteden aan wat er mogelijk omgaat in een ander, wat zij misschien voelen en nodig hebben, dan zet ik mijn Giraffe oren naar buiten gericht op. Ik heb de ervaring dat deze keuzes in de meeste gevallen leiden tot contact, verbinding, het creëren van nieuwe wegen (derde alternatieven), voortgang en gezondheid. Deze oren zorgen ervoor dat ik een respons geef in plaats van een reactie. De metafoor van de Giraffe oren is niet zomaar gekozen. De Giraffe is het dier met het meest krachtige

hart. Daarnaast heeft het dier de langste nek. Metaforisch gezien kan de Giraffe met deze nek over de oordelen heen naar de achterliggende gevoelens en behoeften kijken, terwijl de Muppets met elkaar vanaf het balkon hun oordelen vooral conserveren, vergroten en vermeerderen. In het kader van het verder ontwikkelen van je eigen persoonlijk leiderschap kun je, in situaties dat je getriggerd bent, jezelf de volgende vraag stellen: "Kies ik voor een *reactie* die automatisch en reflexmatig voortvloeit vanuit mijn conditionering? Of kies ik voor een *respons* gebaseerd op mijn bewustzijn van wat er in mij en/of in mijn gesprekspartner omgaat?".

