

Intervisie - Empathiepoker

Empathisch luisteren op basis van verbindende communicatie

Inleiding

De inbrenger brengt een situatie in waarbij één of meerdere andere deelnemers 'Empathisch luisteren'. Empathisch beluisterd worden op wat er daadwerkelijk bij je speelt kan bijdragen aan je gehoord voelen en kan helderheid geven over wat je nodig hebt met zicht op mogelijke oplossingen.

Stap 1: De situatie

De inbrenger beschrijft kort een situatie om te onderzoeken. Een situatie waarin iets getriggerd werd, iets gebeurde wat vervelend was, waar irritaties of oordelen ontstonden, de inbrenger in een conflict of discussie belandde. Het kan een situatie zijn waarbij de inbrenger zich handelingsverlegen voelde of de situatie niet zo verliep als de inbrenger zou willen.

De inbrenger vertelt kort (in een paar zinnen) waar het om gaat. Probeer weg te blijven van teveel achtergrond van het onderwerp. Het gaat om de hoofdlijnen.

Stap 2: Gevoelens

De andere deelnemers verdelen de gevoelens-kaartjes en proberen zich in te leven in wat er bij de inbrenger aan gevoelens zouden kunnen spelen. Kijk als deelnemer in je stapel kaartjes en selecteer welke je denkt dat je die kunt koppelen aan het gevoel van de inbrenger en de situatie. Doorloop dan de volgende stappen

1. Om de beurt geeft iedere deelnemer een gevoelskaartje aan de inbrenger met de vraag:

- 'Voel je je in die situatie? of
- 'Als je zegt..... voel je dan misschien.....?

Waarbij de inbrenger punt 2 uitvoert.

Tips: check alleen de kaartjes waarvan je denkt dat ze relevant kunnen zijn.

Neem steeds de tijd voor punt 2 voordat het volgende kaartje gegeven wordt.

2. De inbrenger neemt het kaartje aan en geeft in 1 of twee woorden een reactie of hij/zij het gevoel herkent. Bijvoorbeeld: 'Mwah', 'Ja!', 'Nou..', 'Klopt', 'Nee', 'Mmm' of iets dergelijks zonder verdere uitleg.

Tip: leg na ontvangst de kaartjes voor je neer en maak meteen een stapel met welke passend zijn/je herkent voor jouw situatie en welke niet.

3. Als alles aan bod is geweest kiest de inbrenger uiteindelijk 1 tot 3 gevoelens die het meest kloppen bij de situatie/

Stap 3: Behoeften

Conform stap 2 en dan met de behoeften kaarten met dit verschil. Wanneer je als deelnemer de behoeftekaart aan de inbrenger geeft probeer dit dan te koppelen aan het gevoel met bijvoorbeeld de vraag

- 'Voel je je misschien, omdat je behoefte aan?
- 'Draait het voor jou om...?
- Is...essentieel voor jou?



Stap 4: Toelichting en mogelijke verzoeken

Nadat de inbrenger ook de behoeftes geselecteerd heeft die het meest kloppen bij het gevoel kan de inbrenger de situatie en keuzes toelichten.

Tip: maak een foto van de gesorteerde kaartjes voor verdere uitwerking

- Welke inzichten heeft de inbrenger gekregen?
- Heeft de inbrenger eventueel een verzoek aan zichzelf of anderen om aan de behoefte (n) tegemoet te komen?
- Wil de inbrenger mogelijke adviezen en andere reacties vanuit de deelnemers horen?

Stap 5: Deelnemers

Sta stil bij wat de situatie en de uitvoering van de intervisie bij de deelnemers opriep.

Wat neem je mee van de bijeenkomst?

Variaties

- *Verkorten:* Bij minder tijd kan je de inbrenger bij stap 2 zelf een paar (2-3) gevoelskaartjes uit de hele stapel laten selecteren die bij hem of haar spelen rond het onderwerp. Daarna kiest de inbrenger 1 gevoel om verder te onderzoeken. Je gaat samen verder met de vervolgstappen.
- *Zelfempathie:* Je kunt de kaartjes ook zelfstandig gebruiken om voor jezelf helder te krijgen wat er in een situatie bij jou speelt.
- *Stil staan bij andere betrokken in de situatie:* Kijk met elkaar met behulp van de stappen wat er bij een andere betrokkene bij de situatie van de inbrenger zou kunnen spelen. Hoe zou die persoon zich kunnen voelen? Welke behoeften zouden er spelen? Wat zou kunnen bijdragen aan het invullen daarvan? Tip: Je kan iemand uit de groep de rol van die ander laten aannemen en 'empathisch luisteren'.

Empathisch luisteren

Empathisch luisteren vanuit verbindend communiceren betekent: Luisteren naar gevoelens en behoeften in plaats van een verwijt, kritiek of schuld te horen. Hierbij is probeer je

- te luisteren met *volledige (vol-ledig)* aanwezigheid: *vol* (aandacht) en *leeg* (zonder oordelen/ analyses om te willen begrijpen, te sympathiseren). We noemen dit ook wel *Present zijn* (denk aan een presentje, het is een cadeau voor de ander);
- je aandacht te richten op *gevoelens* en *behoefte*: wat leeft er in de ander;
- als het ondersteunend is voor het proces van de ander, *te checken wat bij de ander leeft* (zonder jouw gelijk te willen halen of zelf te willen weten hoe het zit), met vragen als: "Voel je je..?" en "Heb je behoefte aan..?"

Tip: Bedenk dat, zodra je wilt doorvragen, analyseren, corrigeren, vergelijken, advies geven, temperen, sympathiseren, wilt uitleggen, met eigen voorbeeld wilt komen etc., dit voort komt uit je eigen behoeften (aan bijvoorbeeld helderheid, willen bijdragen, willen begrijpen). Probeer dit te 'parkeren' voor een later moment en met je aandacht bij de ander te blijven.

