

Reflecteren op wat je ziet bij de ander

Wat is het?

Reflecteren wil zeggen: weergeven of spiegelen van het gevoel van de ander. Dit houdt in dat je verwoordt wat de ander voelt of vindt door je op de ander te richten. Als je wilt weten wat iemand écht bezighoudt is de vaardigheid om te kunnen reflecteren noodzakelijk.

Wanneer kun je het gebruiken?

Er zijn twee verschillende situaties te onderscheiden waarin je de vaardigheid 'reflecteren op gevoel' kunt toepassen.

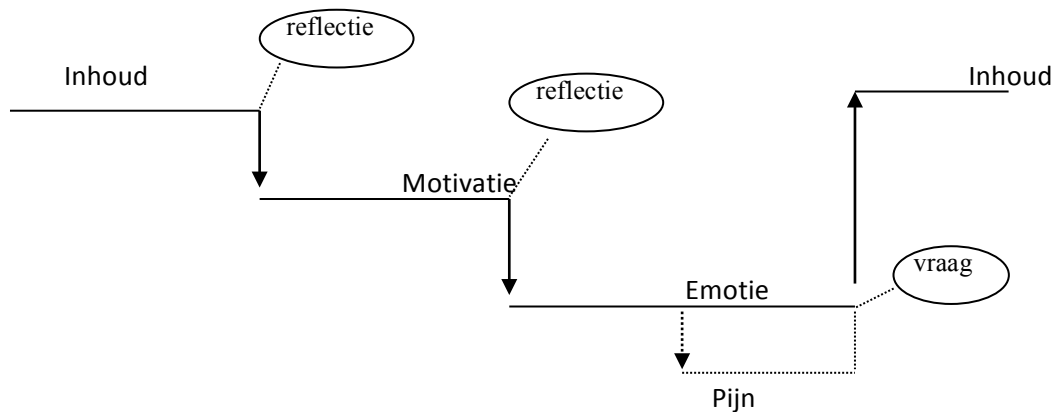
1. Iemand komt naar je toe met een verhaal. Je ziet of hoort dat het niet een inhoudelijk verhaal is, maar dat er meer achter zit. Door te reflecteren op het gevoel van de ander krijg je te horen wat hem/haar écht bezighoudt.
2. Je wilt zelf een gesprek starten met iemand. Je hebt de indruk dat het met die persoon niet echt goed gaat en je wilt weten of dit klopt en wat er dan aan de hand is. Je start het gesprek door aan te kondigen dat je het gevoel hebt dat er wat is en daarna geef je een reflectie op het gevoel.

Wat heb je nodig?

Om te kunnen reflecteren op gevoel is het belangrijk dat je je kunt inleven in de situatie van een ander. Je moet echt geïnteresseerd zijn. Het belangrijkste wat je nodig hebt is het vermogen om je eigen agenda (je eigen mening, gevoel, vragen, oplossingen) geheel weg te laten en je volledig te richten op het begrijpen van de ander.

Hoe werkt het?

Meestal begint iemand inhoudelijk te vertellen. Vaak kun je aan de toon en het non-verbale gedrag (houding, hoe iemand kijkt) voelen of het een verhaal is waar een emotie onder zit. Als je dan reageert met een reflectie, een weergave van zijn emotie, dan zie je vaak dat iemand een laag dieper gaat vertellen: de motivatie achter het verhaal komt aan bod (zie illustratie). Geef je dan weer een reflectie, dan kan je gesprekspartner nog dieper doorgaan en vertelt hij welk gevoel hij daarbij heeft. Ga je dan nóg door met reflecteren, dan kan iemand emotioneel worden. In een werksituatie zul je er voor kiezen om dit laatste niveau niet aan bod te laten komen. Je kunt dan teruggaan naar inhoud door een vraag te stellen. In coaching kan verder reflecteren juist wel effectief zijn.



Een voorbeeld:

I	Hij: 'Je hebt me gevraagd om dit rooster uit te werken maar het lukt me echt niet.'
	Jij: ' <i>Je maakt je zorgen of je wel kunt waarmaken wat je me beloofd hebt.</i> '
M	Hij: 'Ja, het werk stapelt zich enorm op en ik loop in dit project voortdurend achter op mijn tijdschema.'
	Jij: ' <i>Je maakt je zorgen of je het project wel op de afgesproken tijd kunt afronden.</i> '
	Hij: 'Ja, en ik wil natuurlijk kwaliteit leveren.'
	Jij: ' <i>Je voelt je knel komen te zitten tussen meer werk leveren en goed werk verrichten.</i> '
E	Hij: 'Ik weet echt niet hoe ik hiermee verder moet. En ik heb niet de indruk dat er naar me geluisterd wordt.'
I	Jij: ' <i>Je probeert van alles om het werk gedaan te krijgen, maar je hebt het gevoel dat je daarin alleen staat.</i> '
	Hij: 'Ja! Inderdaad.' (slikt)
	Jij: ' <i>Van wie zou je graag ondersteuning willen?</i> '

Hoe erg is het als ik er naast zit?

Je formuleert een reflectie en de ander zegt: Nee, zo is het helemaal niet! En gaat je vervolgens uitleggen wat hij wel voelt. Het blijkt dus helemaal niet erg te zijn als je een keer niet precies formuleert wat de ander voelt. Je inzet en je bereidheid om te luisteren, komen zeker over.

Wanneer kun je over oplossingen gaan praten?

Als de ander een aantal reflecties heeft gekregen en zijn gevoelens heeft kunnen uiten, ontstaat een gevoel van opluchting. Hij kan weer denken. Je kunt dit merken doordat de ander de vraag stelt: Wat nu? Je leert de **“wat nu”-vraag** herkennen als een signaal dat de ander weer kan denken over inhoud en oplossingen.

Laat het tempo van deze overstap echter bij de ander: op het moment dat hij er weer klaar voor is zegt hij waarschijnlijk: ‘en wat nu?’. Wanneer tijdens de fase van oplossen de ander toch weer emoties laat zien, is het aan te bevelen om opnieuw te reflecteren.

Als je zelf wilt beginnen

Wat zich ook kan voordoen is de situatie dat je zelf het gesprek wilt beginnen. Je hebt bij een bepaalde persoon het gevoel dat het niet zo goed gaat en je wilt dit bespreekbaar maken. Hoe begin je zo’n gesprek? Als je transparant wilt zijn, zeg dan tegen de ander dat je denkt dat hij ergens mee zit, en geef dan een weergave van de emotie die je denkt waar te nemen. De ander zal reageren op het niveau van motivatie.

Een voorbeeld:

I	Jij: <i>‘Ik heb het gevoel dat je je zorgen maakt om het project.’</i>
	Zij: <i>‘Ja, er moet nog zoveel gebeuren en de deadline komt steeds dichterbij.’</i>
M	Jij: <i>‘Je bent bang dat je het project niet op de afgesproken termijn kunt afronden.’</i>
	Zij: <i>‘Er wordt ook niet goed samengewerkt. Het lijkt wel of iedereen mij mijdt sinds ik dit project heb gekregen.’</i>
E	Jij: <i>‘Je hebt het gevoel dat je geïsoleerd raakt.’</i>
	Zij: <i>‘Ja, ik begin me daar steeds minder prettig bij te voelen.’</i>

Wat levert het op?

Het effect van een reeks reflecties is dat je iemand helpt op diepere niveaus na te denken en zijn motivaties en emoties te uiten. Het uiten van emoties maakt iemand ‘leeg’, waardoor er weer ruimte ontstaat om over oplossingen te denken. Je kunt namelijk niet goed denken of werken wanneer je vol zit met emoties.

Als de ander alles heeft kunnen uiten wat op dat moment van belang is, kan hij zelf weer denken en staat hij weer open voor mogelijke oplossingen of alternatieven.

Het beheersen van de vaardigheid ‘reflecteren op gevoel’ kan je het volgende opleveren:

- Je weet wat anderen echt bezighoudt;
- Je krijgt meer diepgaande gesprekken die jou en de ander echt wat opleveren;
- Je helpt mensen denken en emoties verwerken.

Meer lezen?

Smit, C (2003). Alles wat je aandacht geeft groeit. De kunst van het ‘transparant’ managen.