

## **Empathisch vermogen ontwikkelen – hoe doe je dat?**

Empathie is het vermogen om je in anderen te verplaatsen. Je staat dan open voor de emoties, houding en motivatie van andere mensen. Ook begrijp je wat voor impact je op andere mensen kunt hebben en daar houdt je rekening mee. Zo leidt empathie tot tactvol optreden en betere samenwerkingen. Het is dus een hele belangrijke competentie. Een vraag die ik dan ook vaak in mijn coachingspraktijk tegenkom, is:

### **Hoe kan ik mijn empathisch vermogen ontwikkelen?**

Neem Martijn. Hij is de leidinggevende van de facilitaire dienst bij een zorgcentrum. Van nature is hij niet zo empathisch en dat weet hij (zijn vrouw klaagt er weleens over...). Op zijn werk was het eigenlijk nooit zo'n issue, totdat hij leiding ging geven.



Want het wordt meestal niet gewaardeerd als de leidinggevende geen interesse heeft in het persoonlijke leven van de mensen waarmee hij werkt. Met desinteresse bouw je geen band op met je medewerkers, integendeel. Gevolg: de onderlinge communicatie was ronduit slecht en de samenwerking liet veel te wensen over.

## **“Het wordt tijd dat je je empathisch vermogen ontwikkelt”**

Tijdens Martijn's laatste beoordelingsgesprek kreeg hij te horen dat het toch echt tijd werd dat hij zijn empathisch vermogen ging ontwikkelen. Zijn eerste reactie was, “maar ik ben nou eenmaal niet zo geïnteresseerd in mensen”. Daarnaast was hij bang dat dit betekende dat hij voortaan moest vragen “Hoe was je weekend?” En daar dan nog over praten ook. Daar had hij geen zin in en geen tijd voor.

Aan de andere kant zag hij wel het belang van empathisch vermogen in en begreep hij ook dat er een groot stuk verantwoordelijkheid bij hem lag om de huidige werksituatie te verbeteren. Zijn eerste vraag aan mij was dan ook: “Hoe kan ik mijn empathisch vermogen ontwikkelen?”

## **Empathie speelt altijd een rol**

Empathie speelt op allerlei niveaus een rol. Denk maar eens aan een collega die een heel verhaal tegen je houdt, terwijl jij het hartstikke druk hebt met andere dingen en dat onuitgesproken laat blijken. Natuurlijk zou het helpen als jij wat assertiever werd, maar het kan ook geen kwaad als je collega zich in jou zou verplaatsen en eerst vraagt of het nu wel uitkomt. Ook dat is empathie.

## **Het verschil tussen cognitieve en affectieve empathie**

- *cognitieve* empathie stelt je in staat om je in een ander te verplaatsen en de wereld vanuit het perspectief van die ander te bekijken
- bij *affectieve* empathie spelen emoties een rol, je voelt wat een ander voelt

Dit verschil verklaart waarom affectieve empathie moeilijk aan te leren is – dat heb je of dat heb je niet. Cognitieve empathie is echter heel goed te ontwikkelen.

## **Werkgerelateerde interesse tonen**

Martijn en ik gingen dus aan de slag met het ontwikkelen van zijn cognitieve empathie: oefenen met zich verplaatsen in collega's en verbinding maken met zijn teamleden, *zonder dat hij hoefde te praten over zaken waarover hij het echt niet wilde hebben*. Want dat had hij al eens geprobeerd en dat werkte niet voor hem.

Hij begon met interesse tonen in werkgerelateerde zaken door regelmatig zelf een gesprek te beginnen. Dan vroeg hij bijvoorbeeld “hoe bevalt het je om te werken met ons nieuwe inventarisatiesysteem” of “waar loop je tegenaan bij de leveringen aan deze klant”. Met dat soort vragen maak je verbinding én blijf je dicht bij de inhoud van het werk – het gebied waarbinnen Martijn zich prettig voelt.

## **De invloed van wat je denkt op je houding**

Martijn kreeg steeds meer inzicht in wat voor impact zijn negatieve ideeën over persoonlijk contact hadden op zijn omgeving en daar schrok hij best wel van. Hij had zich nooit gerealiseerd dat hij puur door zijn houding zoveel mensen kwetste. Hij stond dus voor de opgave om die houding te veranderen.

Daartoe moest hij zijn oude ideeën over emoties op het werk loslaten en openstaan voor nieuwe, zoals:

- anderen hebben meer behoefte aan persoonlijk contact dan ik en het is voor mij als leidinggevende belangrijk om aan die behoefte tegemoet te komen
- voor een betere samenwerking is het noodzakelijk dat ik me in anderen kan verplaatsen

## **Tips die je kunnen helpen om je empathisch vermogen te ontwikkelen**

Mensen met een goed ontwikkeld empathisch vermogen zijn meestal goed in luisteren en in het stellen van goede vragen en kunnen de gevoelens van andere mensen goed inschatten. Tips die je kunnen helpen om deze kwaliteiten (verder) te ontwikkelen:

- Doe aan zelfreflectie. Hoe voel jij je en hoe beïnvloedt dat jouw houding en gedrag? Jezelf steeds beter leren kennen en begrijpen is de basis van waaruit je anderen beter kunt leren kennen en begrijpen.
- Train jezelf in het kijken vanuit het perspectief van de ander. Wen jezelf aan om je regelmatig af te vragen: Hoe zou dit voor deze persoon zijn? Hoe ervaart hij/zij dit? Hoe voelt hij/zij zich?
- Lees fictie en kijk films om jezelf te trainen in het je verplaatsen in een ander.
- Het kan ook zijn dat je de empathie wel voelt, maar dat anderen dat niet merken, omdat je er niets mee doet in het contact. Dan helpt het om je communicatie vaardigheden te ontwikkelen.

- Stel vragen, maar doe dat dan wel over een onderwerp waar je in geïnteresseerd bent. Mensen hebben het namelijk al snel in de gaten als de antwoorden je niet interesseren.
- Luister actief. Stel open vragen, vat af en toe iets samen, vraag door. En als de ander goed aan bod is gekomen, dan vertel je zelf ook iets over het onderwerp. Hoe jij ertegenover staat of wat jouw ervaring is.
- Maak tijd vrij om met iemand te praten. Als het even snel tussendoor moet, is het moeilijk om oprechte aandacht aan iemand te geven.
- Verwacht niet binnen twee weken resultaat. Als je het lang genoeg volhoudt, dan zul je merken dat je empathischer wordt en dat je communicatie en samenwerking met andere mensen verbetert.

*Heb je het gevoel dat je wel wat ondersteuning kunt gebruiken bij het ontwikkelen van je empathisch vermogen? Plan dan een vrijblijvend kennismakingsgesprek in. Of wil je meer weten? Stuur me dan gewoon even een mailtje. Dan neem ik zo snel mogelijk contact op met je.*

Meer lezen?

In november 2020 ben ik benaderd door Thomas de Mann in verband met een artikel over [empathie op de werkvloer in FD Persoonlijk](#)

Op 1 april 2021 publiceerde ik een [artikel op LinkedIn](#)