

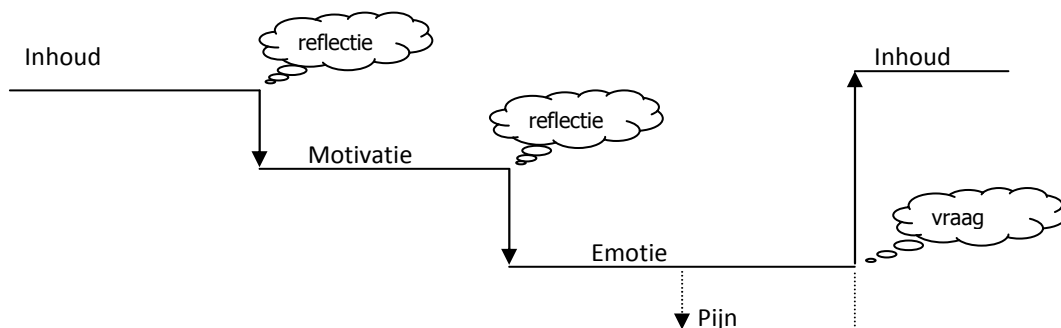
Reflecteren

Wat is het?

Reflecteren wil zeggen: weergeven of spiegelen van gevoel. Je verwoordt wat de ander voelt of vindt door je op de ander te richten. Als je wilt weten wat een collega of lid van de kenniskring écht bezighoudt is de vaardigheid om te kunnen reflecteren noodzakelijk.

Hoe werkt het?

Meestal begint iemand inhoudelijk te vertellen. Vaak kun je aan de toon en het non-verbale gedrag voelen of het een verhaal is waar een emotie onder zit (zie Observeren). 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).



Een voorbeeld:

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

Wat zich ook kan voordoen is de situatie dat je zelf het gesprek wilt beginnen. Je hebt bij een bepaalde collega of medewerker het gevoel dat het niet zo goed gaat en je wilt dit bespreekbaar maken. Hoe begin je zo'n gesprek? Begin dan zelf met een reflectie: geef 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 over je bijdrage aan de kenniskring".</i> Zij: <i>"Ja, ik moet nog zoveel doen en ik heb het al zo druk".</i>
M	Jij: <i>"Je bent bang dat je je bijdrage niet op het afgesproken tijdstip klaar hebt".</i> Zij: <i>"We verdelen de taken niet gelijk. Het lijkt wel of ik het meest moet doen".</i>
E	Jij: <i>"Je hebt erg het gevoel dat je geïsoleerd raakt".</i> Zij: <i>"Ja, ik begin me daar steeds minder prettig bij te voelen".</i>

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'. 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, staat hij pas open voor mogelijke oplossingen of alternatieven. 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 en bijvoorbeeld gaan huilen.

In een werksituatie zul je er voor kiezen om dit laatste niveau niet aan bod te laten komen. Je kunt dan dit niveau afbreken door expres een 'fout' te maken. Je stelt bijvoorbeeld een inhoudelijke vraag: "hoe vaak heb je dat?" of "wanneer is dit gebeurd?" of je zegt "dat heeft mijn broer nou ook gehad". Daarmee bied je je gesprekspartner de gelegenheid om weer terug te gaan naar het niveau van de inhoud om vervolgens tot een oplossing te komen. 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.

Wanneer kun je het gebruiken?

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

1. Als een van de deelnemers iets vertelt en je het gevoel hebt dat er meer achter zit. Je voelt dat het niet alleen (of helemaal niet) om de inhoud, het wat, van de boodschap gaat. Door te reflecteren op het gevoel van de medewerker krijg je te horen wat de medewerker écht bezighoudt.
2. Je hebt de indruk dat een van de deelnemers iets dwars zit, het niet echt goed gaat met hem of haar. Je wilt weten of dit klopt en wat er dan aan de hand is. Je start het gesprek door te beginnen met een reflectie op het gevoel.

Voorwaarde om te kunnen reflecteren op gevoel is dat je je kunt inleven in de situatie van een ander. Je moet echt geïnteresseerd zijn.

Wat levert het op?

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

- ▼ Je weet wat je collega's en medewerkers echt bezighoudt;
- ▼ Je krijgt meer diepgaande gesprekken die je echt wat opleveren;
- ▼ Je wordt ervaren als iemand met begrip en een goed luisterend oor.