

Competenties & Ontwikkeltips | Inlevingsvermogen

>>> Het vermogen zich in te leven in de situatie van anderen (zaken, gevoelens, behoeften, ideeën, emoties etc.).

Competenties

Graad 1 | Luistert.

- Luistert naar anderen en stelt - waar nodig - vragen.
- Vangt non-verbale signalen op.
- Laat ook anderen aan het woord.
- Vat geregeld samen.
- Signaleert gevoeligheden en moeilijke onderwerpen in gesprekken.
- Houdt oogcontact.

Graad 2 | Doorziet effecten van eigen gedrag.

- Heeft een antenne voor het effect van het eigen gedrag
- Reageert op non-verbale signalen en speelt hier op passende wijze op in.
- Inventariseert mogelijke gevolgen / effecten van gebeurtenissen of gedrag.
- Houdt rekening met typerende reactiepatronen.

Graad 3 | Is diplomatiek.

- Maakt gebruik van diverse manieren om reacties aan mensen te ontlokken.
- Houdt in gedrag voldoende rekening met gevoeligheden bij anderen.
- Toont begrip voor meningen en gevoelens bij anderen.
- Stemt de communicatievorm af op de (probleem)situatie (verbaal en non-verbaal).

Ontwikkeltips

- > Reageer snel op problemen van gasten. Wees alert op signalen die aangeven dat een bepaalde gast een probleem ervaart (= inlevingsvermogen).
- > Houd voor een bepaalde periode situaties bij waarin je inlevingsvermogen zou kunnen of moeten vertonen. Je kunt dit ook door een collega of je leidinggevende laten doen als zij in de buurt zijn om opbouwende feedback te geven over jouw optreden. Evalueer het vertoonde gedrag en de reacties van de ander in detail. Inlevingsvermogen beperkt zich vaak tot een of twee zinnen. Probeer te achterhalen wat de medewerker en de gast letterlijk hebben gezegd. Begin met de feiten en geef daarna een waardering ten aanzien van het gedrag, gerelateerd aan het inlevingsvermogen.
- > Bespreek met een collega of je leidinggevende situaties of momenten die om inlevingsvermogen vragen. Met name de techniek van begrip tonen ('ik kan me voorstellen, dat je dat vervelend / spannend / lastig / enzovoorts vindt') komt in aanmerking. Inleving betekent in dat soort situaties dat je het gevoel van de ander verwoordt. Toon begrip zonder de ander (direct) gelijk te geven of toe te geven.
- > Probeer de emoties van je gesprekspartner(s) niet te negeren of rationeel (bijvoorbeeld met overtuigingskracht) te benaderen, maar om in zo'n geval begrip te tonen voor de emotie ('ik kan me voorstellen dat u daarvan baalt').
- > (Dit punt gaat over het bevorderen van inlevingsvermogen - door het management - van direct leidinggevenden naar hun medewerkers). Vertoon als Manager / Hoofd inlevingsvermogen richting je collega's. Informeer eens naar de persoonlijke situatie van collega's. 'Een goed voorbeeld doet volgen'. Stimuleer de direct leidinggevende om expliciet aandacht te schenken aan 'belangrijke momenten' van anderen (collega's of medewerkers), door daarnaar te informeren of daaraan te refereren. Mogelijke belangrijke momenten zijn: presentaties, verjaardagen, trouwerijen, begrafenissen, sollicitaties, verhuizingen, belangrijke vergaderingen, examens enzovoorts.