

A word cloud centered around the word "empathy". The word "empathy" is the largest and most prominent, written in a vibrant red color. Surrounding it are various related terms in different colors and sizes, including "communication", "compassionate", "presence", "hear", "heart", "connect", "needs", "compassion", "feelings", "listen", "understand", "emotional", "heart", "soul", "insight", "understanding", "interpersonal", "mutual", "giving", "request", "authenticity", "dialogue", "meeting", "compassion", "awareness", "i hear you", "warmth", "empathic", "relationship", "self-empathy", "alive", "safety", "emotional", "responsive", "communion", "consciousness", "present", "emotion", "listening", "mutual", "giving", "request", "hearing", "soul", "insight", "understand", "interpersonal", "understanding".

empathy

communication

compassionate

presence

hear

heart

connect

needs

compassion

feelings

listen

understand

emotional

heart

soul

insight

understanding

interpersonal

mutual

giving

request

authenticity

dialogue

meeting

compassion

awareness

i hear you

warmth

empathic

relationship

self-empathy

alive

safety

emotional

responsive

communion

consciousness

present

emotion

listening

mutual

giving

request

hearing

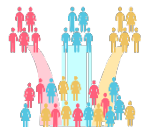
soul

insight

understand



Inzicht in je eigen brein



Al je stakeholders scherper in beeld



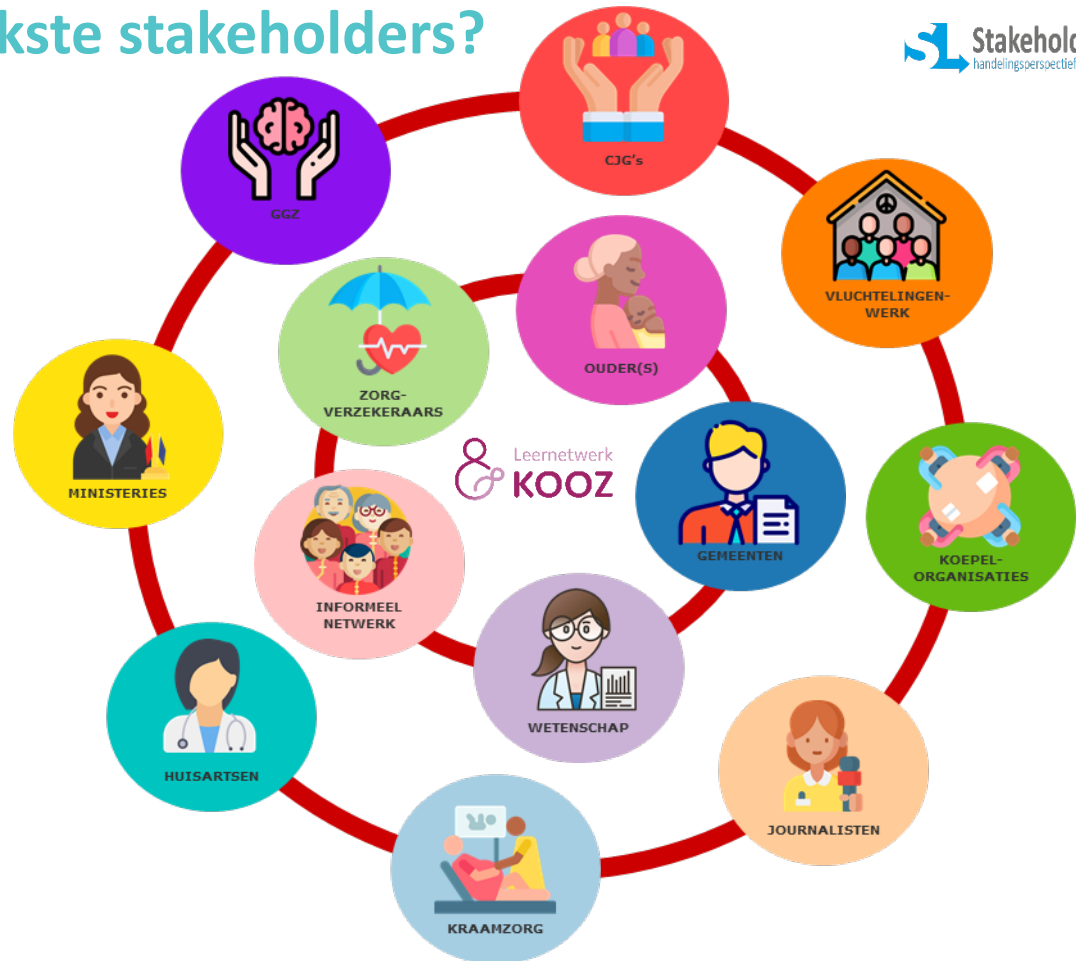
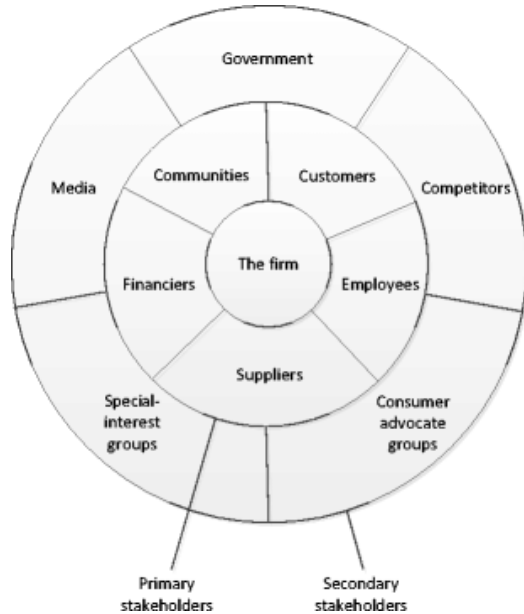
Je stakeholders gemakkelijker meekrijgen
bij je onderzoek en implementatie



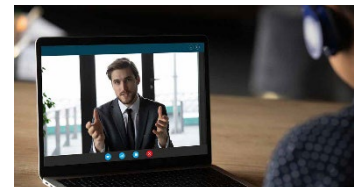
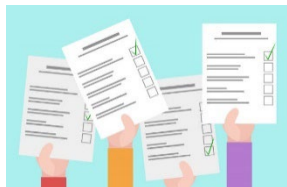
Oefening: kijk in de ziel van je stakeholders

1. Empathisch Stakeholdermanagement

Wie zijn jullie belangrijkste stakeholders?



2. Wat is empathie en waarom is het zo belangrijk?



EMPATHIE = BELANGRIJKSTE SUCCESFACTOR

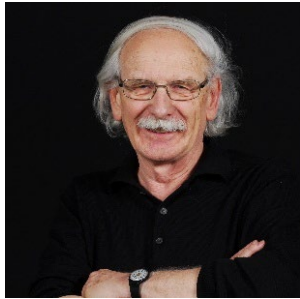
HET MENSELIJKHEIDSBEGINSEL

Voordat ze naar je luisteren, met je samenwerken of doen wat je van hen vraagt, wil elke stakeholder 3 dingen:

1. Gezien
2. Gehoord
3. Serieus genomen worden

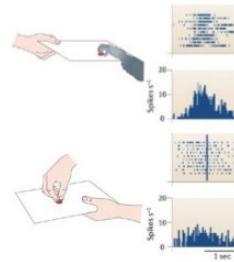


Ons 6^e zintuig: de spiegelneuronen



Giacomo Rizzolatti
(neurofysioloog
Universiteit van Parma)

Mirror Neurons: “Monkey-See-Monkey-Do” (Premotor Cortex, Area F5)



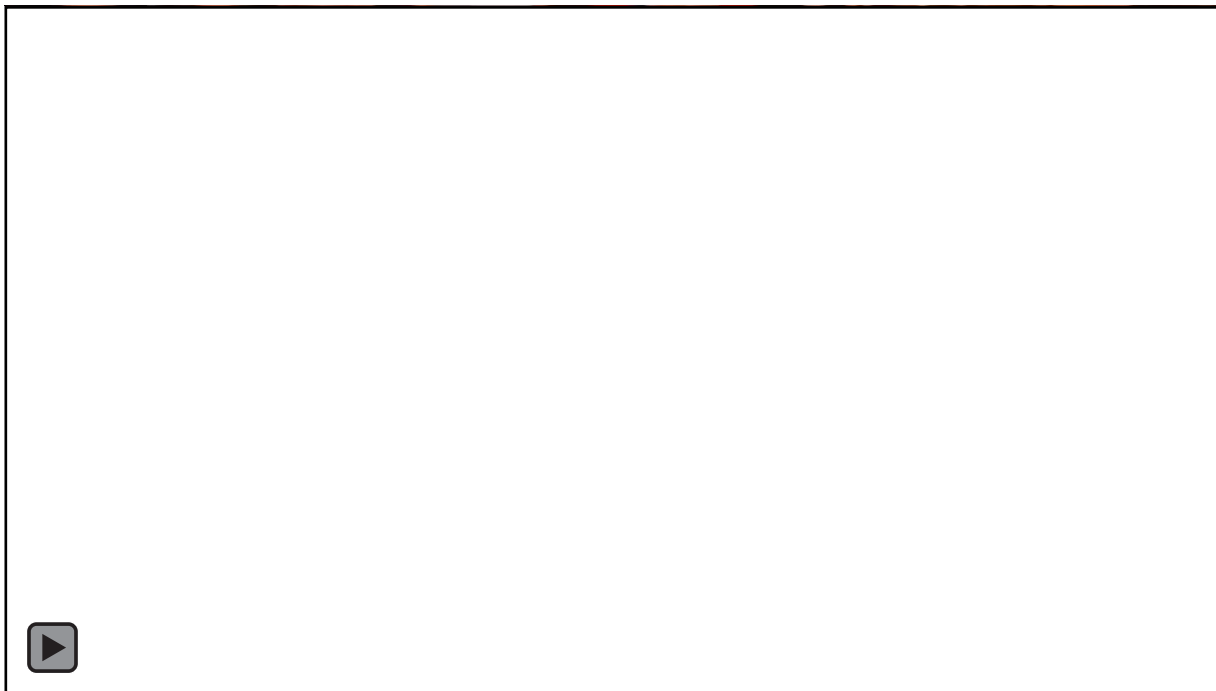
Copyright © 2005 Nature Publishing Group
Nature Reviews | Neuroscience
Rizzolatti & Gallese, 1990s-2004



Vittorio Gallese
(bio-psycholoog
Universiteit van Parma)

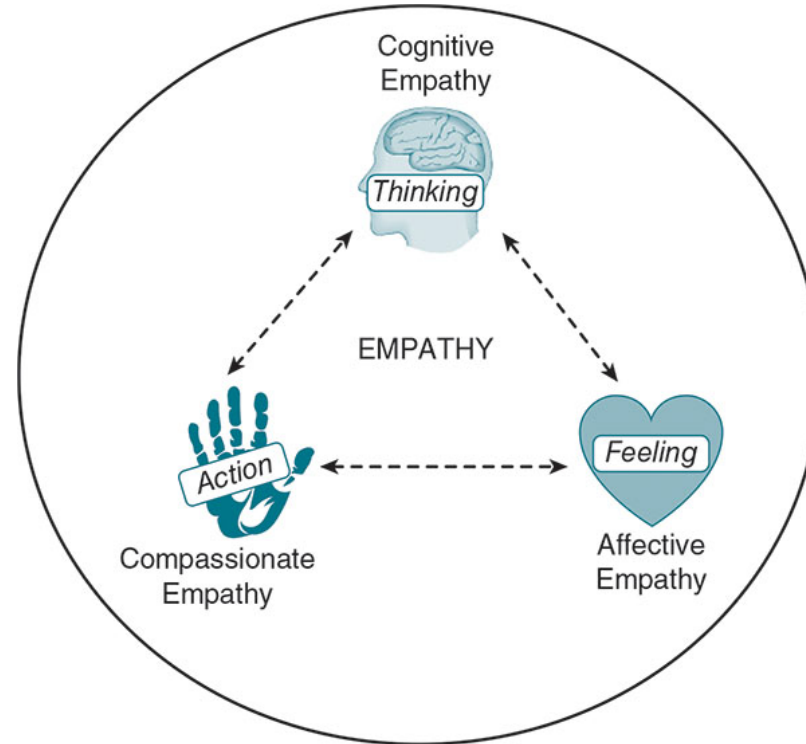


Emoties zijn besmettelijker dan Ebola



UITDAGING: intelligenter met emoties leren omgaan

Niet een, maar drie soorten empathie



UITDAGING: sensitiever worden en empathisch leren luisteren



Kijk je stakeholders in de ogen



Bespreek de emoties die je opvangt



Zoek naar de behoeften achter de emoties



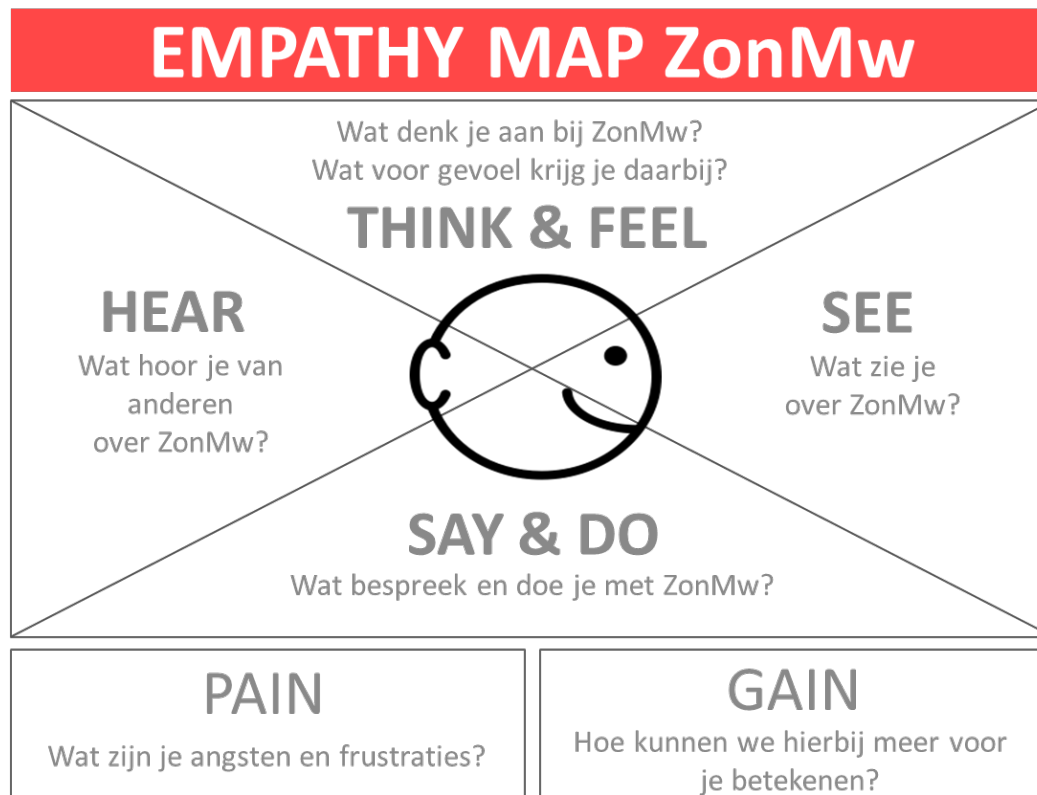
Wees een besmettingsbron van positieve emoties

3. Hoe zorg je dat de uitkomsten goed in de praktijk terechtkomen?



Clair Enthoven

Haal met de Empathy Map de behoeften boven water



Haal de behoeften van je stakeholders boven water



1. Bij ZonMw **denk** ik aan...
2. Ik krijg daarbij het **gevoel** ...
3. Vaak **hoor** ik anderen over ZonMw zeggen...
4. Ik **zie** zelf van ZonMw...
5. Ik **bespreek** en **doe** met ZonMw...
6. Mijn **angsten** en **frustraties** met betrekking tot ZonMw zijn...
7. ZonMW kan hierbij meer voor me **betekenen** door...

4. Hoe positioneer je jezelf als onderzoeker?



Frouke Sondeijker

NonViolent Communication (NVC)



Marshall Rosenberg

Clearly expressing how I am without blaming or criticizing	Empathically receiving how you are without hearing blame or criticism
OBSERVATIONS	
1. What I observe (<i>see, hear, remember, imagine, free from my evaluations</i>) that does or does not contribute to my well-being: "When I (see, hear) . . ."	1. What you observe (<i>see, hear, remember, imagine, free from your evaluations</i>) that does or does not contribute to your well-being: "When you see/hear . . ." <i>(Sometimes unspoken when offering empathy)</i>
FEELINGS	
2. How I feel (<i>emotion or sensation rather than thought</i>) in relation to what I observe: "I feel . . ."	2. How you feel (<i>emotion or sensation rather than thought</i>) in relation to what you observe: "You feel . . ."
NEEDS	
3. What I need or value (<i>rather than a preference, or a specific action</i>) that causes my feelings: ". . . because I need/value . . ."	3. What you need or value (<i>rather than a preference, or a specific action</i>) that causes your feelings: ". . . because you need/value . . ."
Clearly requesting that which would enrich my life without demanding	Empathically receiving that which would enrich your life without hearing any demand
REQUESTS	
4. The concrete actions I would like taken: "Would you be willing to . . . ?"	4. The concrete actions you would like taken: "Would you like . . . ?" <i>(Sometimes unspoken when offering empathy)</i>
<p>© Marshall B. Rosenberg. For more information about Marshall B. Rosenberg or the Center for Nonviolent Communication please call 1-818-957-9393 or visit www.CNVC.org.</p>	

5. Oefening: Kijk in de ziel van je stakeholders

Oefening: Empathisch luisteren



VRAGEN:

1. Waar **sta** je voor?
2. Wat zijn jouw **kernwaarden**?
3. Waar **ga** je op het werk voor?
4. Wat wil je op de korte, middellange en lange termijn op je werk **bereiken**?
5. Wat is daarbij jouw belangrijkste **uitdaging**?
6. Welke **hulp** heb je hiervoor nodig?

TOOLS:

1. Zet een potje **NIVEA** op tafel: Niet Invullen Voor Een Ander!
2. Gebruik je **eigen gevoel** als leidraad: 'Ik heb het gevoel dat jij..., klopt dat?'
3. Gebruik de **laddering-methode**: stel steeds de waaromvraag.
4. Gebruik **LSD**:
 - Luisteren
 - Samenvatten
 - Doorvragen

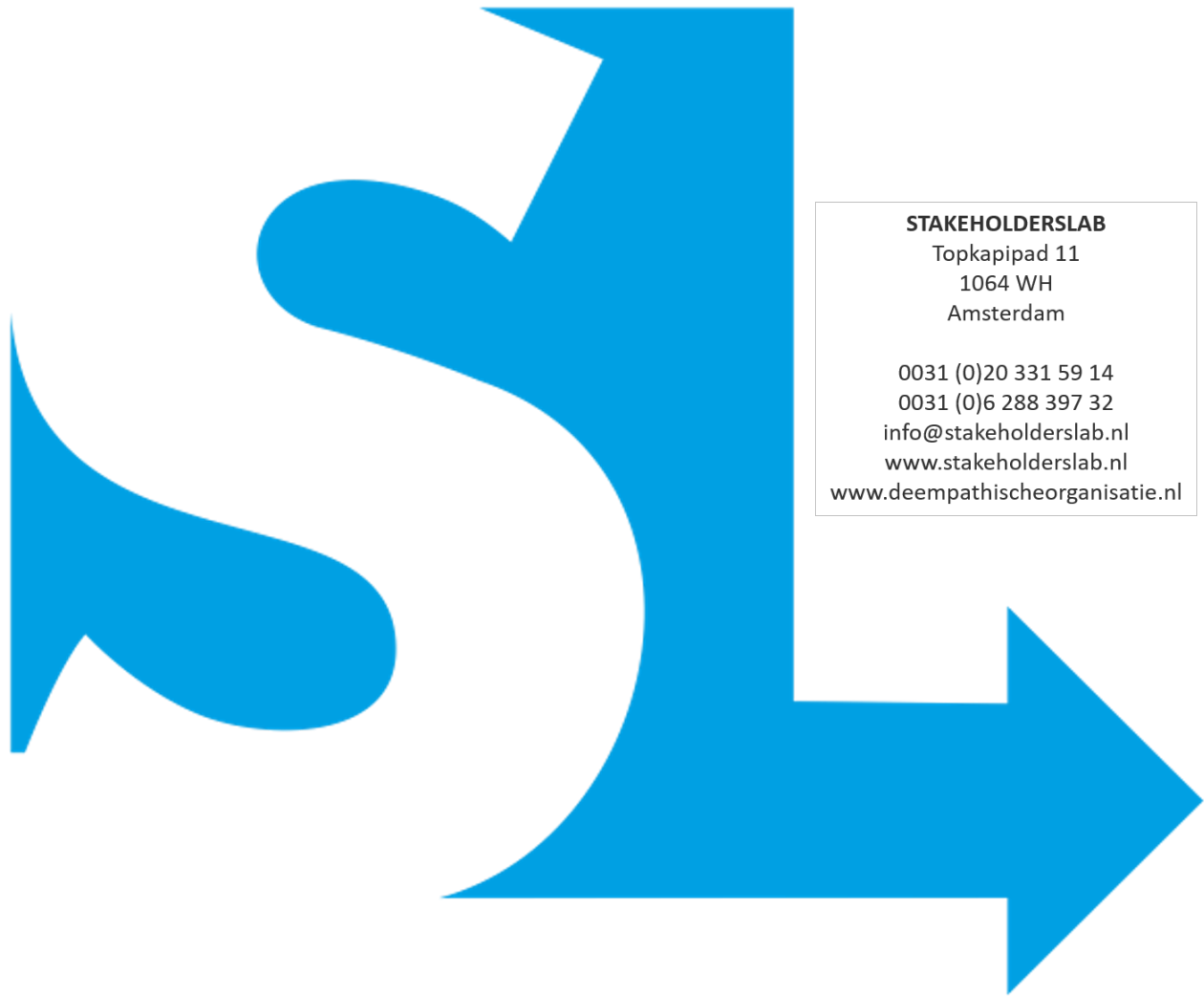


Oefening: Stel een (on)bekende collega aan de groep voor



VEEL DANK VOOR JULLIE AANDACHT EN OPENHEID





STAKEHOLDERSLAB

Topkapipad 11
1064 WH
Amsterdam

0031 (0)20 331 59 14

0031 (0)6 288 397 32

info@stakeholderslab.nl

www.stakeholderslab.nl

www.deempathischeorganisatie.nl