



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).  
Beruht auf dem Werk unter [www.listening-skills.eu](http://www.listening-skills.eu).



## Project EmPoWering – Educational Path for Emotional Wellbeing

### Samenvatting van het EmPoWering project

#### Fase 1 - Overzicht van bestaande trainingen en initiatieven rondom luistervaardigheden

Voordat we een nieuwe training rondom luistervaardigheden ontwikkelden, hebben we eerst gekeken naar bestaande trainingen en andere initiatieven in Europa. Fase 1 van het Empowering project was om de verschillende modellen, trainingen en behoeften rondom luistervaardigheden te verzamelen. We vergeleken het bestaande aanbod met de behoeften van professionals om zo te kijken of en zo ja, waar een lacune is het aanbod is.

Fase 1 bestond uit 4 stappen :

Allereerst maakten we overzicht van de verschillende bestaande trainingen initiatieven die iets te maken hadden met emotionele steun, luistervaardigheden, suïcide preventie en andere crisis trainingen. Uiteindelijk kwamen we tot een lijst van 256 verschillende organisaties die trainingen op het gebied van luistervaardigheden aanbieden.

Daarna hebben we de organisaties met een online survey gevraagd hoe de training er daadwerkelijk uit zag. Tussen april en juni 2016 hebben 92 organisaties de vragenlijsten beantwoord. De organisaties kwamen uit Duitsland (33%), Nederland (11%), Hongarije (27%) en Italië(11%). Het merendeel van de organisaties waren telefonische emotionele crisis diensten (72%)(TES; Telephone emergency services). Er was ook respons van andere hulplijnen (6%), NGO's (9%), overheidsdiensten (2%) en overige initiatieven zoals wetenschappelijke of commerciële organisaties (11%). Uit de resultaten bleek dat alle organisaties het accent leggen op luistervaardigheden. Meer dan 50% van de trainingstijd werd daaraan besteed. De trainingen varieerden in duur: tussen de 40-120 uur, verspreid over een periode van 4 maanden tot 2 jaar. De volgende elementen werden van belang geacht: kennis over psychische crisis en mentale problemen, communicatie theorie, rouwverwerking en suïcide. De vaardigheden werden meestal via rollenspellen in kleine groepen of via telefonische oefening geoefend. De trainingen waren gebaseerd op verschillende theorieën. Humanistisch/client gericht en crisis interventie kwamen het meeste voor. Ongeveer de helft van de trainingen waren geaccrediteerd.

Omdat we geïnteresseerd waren in de overeenkomst tussen aanbod en behoefte van de trainee hebben we een online survey onder vrijwilligers en professionals gehouden. Zo konden we achterhalen wat zij belangrijke elementen van een goede luisteraar vinden, en hoe een goede training eruit zou moeten zien. Meer dan 200 deelnemers zijn benaderd tijdens verschillende bijeenkomsten in de 4 landen om de vragenlijst te verspreiden binnen hun netwerk. Tussen april en juni 2016 hebben 790 deelnemers (719 TES, 71 non-TES) de vragenlijst ingevuld. Het merendeel van de deelnemers kwamen uit Duitsland (44%). Andere deelnemers kwamen vanuit Nederland (15%), Hongarije (13%), Italië (21%) en overige landen zoals Frankrijk, België. Zwitserland. Australië en Noorwegen (samen 7%). De



gemiddelde leeftijd was 56 jaar, en het merendeel was vrouw (76%). De deelnemers kregen een lijst met 40 vaardigheden of eigenschappen waarvan ze moesten aangeven of het een belangrijk onderdeel was van een luistervaardigheid training. Uit de resultaten kwamen de volgende 6 belangrijke vaardigheden: Empathie, emotionele stabiliteit, respect, acceptatie, actief luisteren en het leiden van een gesprek.

Tijdens de laatste deel van fase 1 hebben we de resultaten van de verschillende stappen met elkaar vergeleken. Deze input werd gebruikt voor de volgende fasen van het project. *Overall* bleek er een goede overeenstemming tussen het aanbod van trainingen enerzijds en de behoeften van trainees anderzijds. We hebben deze informatie gebruikt om onze eigen training te ontwikkelen. Zo hebben we bijvoorbeeld veel tijd in de training gemaakt voor rollenspellen in kleine groepen, en bieden we zowel telefonische als face-to-face oefeningen aan. De kernvaardigheden zoals gevonden in stap 3 vormden de basis voor de inhoud van de training. Omdat acceptatie en respect een hoge mate van overlap hebben, hebben we die samengenomen. Op basis van de literatuur hebben we het activeren van middelen/mogelijkheden toegevoegd. De uiteindelijke lijst van luistervaardigen empathie, emotionele stabiliteit, respect/acceptie, actief luisteren, een gesprek leiden, en activatie van middelen/vaardigheden.

#### *Luistervaardigheden:*

1. Empathie
2. Emotionele stabiliteit
3. Respect/acceptie
4. Aief luisteren
5. Gesprek leiden
6. Activatie van middelen/vaardigheden