

## Houding

Om tot een goed gesprek te komen is het belangrijk dat de kandidaat ervaart dat hij serieus genomen wordt. Dit heeft alles te maken met de houding van de assessor. Respect voor de deelnemer is hierbij uitgangspunt. De deelnemer in zijn waarde laten is van groot belang. Een assessor moet open, eerlijk en nieuwsgierig zijn. Een belangrijk aspect bij het tonen van oprechte interesse is de zogenaamde actieve luisterhouding. Actief luisteren uit zich onder meer in:

<b>Verbaal gedrag</b>	<b>Non-verbaal gedrag</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja zeggen.</li> <li>- Hummen.</li> <li>- Sleutelwoorden herhalen.</li> <li>- Uitnodigen/stimuleren.</li> <li>- Vragen als: 'Kan je daar meer over vertellen?'</li> <li>'Wat gebeurde er toen?'</li> <li>'En toen?'</li> <li>'Kan je daar een voorbeeld van geven?'</li> <li>'Hoe heb je dat ervaren?'</li> <li>- Check of je het goed begrepen hebt: 'Dus je bedoelt ...'</li> <li>'Als ik het goed begrijp dan ...'.</li> <li>- Terugkoppelen van inhoud door in eigen woorden de inhoud weer te geven.</li> <li>- Terugkoppelen van gevoel door de gevoelens te benoemen die je bij de deelnemer denkt te zien, ziet of die bij jezelf opkomen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ja knikken.</li> <li>- Glimlachen.</li> <li>- Wenkbrauwen optrekken.</li> <li>- Vragend kijken.</li> <li>- Op gelijke hoogte zitten.</li> <li>- Voorover buigen.</li> <li>- Oogcontact onderhouden met de deelnemer.</li> <li>- Stimulerende lichaamsbewegingen maken.</li> <li>- Dezelfde lichaamshouding aannemen.</li> </ul>

## LSD - Luisteren samenvatten en doorvragen

<b>Luisteren</b>	<b>Samenvatten</b>	<b>Doorvragen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• echt luisteren</li> <li>• gezichtsuitdrukkingen</li> <li>• actief horen wat er gezegd wordt</li> <li>• achter de woorden kijken</li> <li>• waarnemen</li> <li>• verbaal en non-verbaal</li> <li>• geen interpretaties</li> <li>• geen (voor)oordelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• terug geven wat je gehoord hebt</li> <li>• parafraseren</li> <li>• checken</li> <li>• dus als ik het goed begrijp dan.....</li> <li>• zeg je nu dat.....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de diepte ingaan uitdiepen</li> <li>• nieuwsgierig zijn</li> <li>• betekent dat dan.....</li> <li>• proces vragen hoe wat welke wanneer</li> <li>• feiten gevoel</li> <li>• geen eigen mening doordrukken</li> </ul>