

Competenties die bijdragen tot het succesvol voeren van een loopbaangesprek (*)



I. Non-verbaal gedrag als communicatiekanaal	
<p>opgelet voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oogcontact : staren, voortdurend heen-en-weer kijken, pupilverwijdinig - het fronsen of optrekken van de wenkbrauwen, samengeknepen lippen - geeuwen, gapen - diep ademhalen, zuchten - versnelde ademhaling - blozen, zweten, wit wegtrekking - met armen en knieën over elkaar zitten - heel ver van elkaar zitten - nerveus zitten wriemelen - met uw mimiek de gedachten aflezen - neerbuigend of dominant zijn 	<p>aandacht voor:</p> <p><u>non-verbale elementen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - kijk de jongere recht aan - onderhoud een goed oogcontact - neem een open houding aan - houd in gedachten dat je van tijd tot tijd naar de ander toe kunt buigen <p><u>paralinguïsche elementen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - spreektempo: rustig praten geeft tijd; snel praten wekt de indruk dat men niet wenst onderbroken te worden - leg accenten , wijs op de essentie van de vraag - vermijd stopwoorden (zijn storend)
II. Actief luisteren: de basis voor begrip	
<p>opgelet voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het uit het oog verliezen van de jongere - obstakels en afleidingen die er in overvloed zijn tijdens het luisteren - beoordelend luisteren, dat direct vertaald wordt in advies geven - gebrekkig luisteren: <ul style="list-style-type: none"> o niet luisteren o luisteren met een half oor (stukjes en beetjes oppikken, maar niet noodzakelijk de essentiële punten waarover het gaat) o luisteren als een taperecorder (herhalen zonder aanwezig te zijn) o repeteren - voortdurend onderbreken van de jongere 	<p>aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - laat de stiltes spreken - laat interesses blijken - vat samen: stilzwijgend en luidop (hoofd- en bijzaken onderscheiden) - luister tussen de regels door en vraag meer uitleg - luister onbevooroordeeld - concentreer je op de reacties van de jongere - hm, hm - herhaal - noteer - tracht- hoofd en bijzaken te onderscheiden - laat waardeoordelen achterwege - zet je in om effectief te luisteren (luisteren is een activiteit) - wees alert voor wat de jongere wel en niet vertelt - wees alert voor verdraaiingen en vervormingen van de jongere
III. Empathie overbrengen	
<p>opgelet voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het geven van geen reactie - afleidende vragen - clichés - verklaringen - advies - papegaaien - sympathie en bijval - doen alsof - een voortdurende stroom van empathische reacties 	<p>aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - geef uzelf tijd om na te denken - geef korte reacties - stem uw reacties af op de jongere - voeg iets van jezelf toe aan uw reactie: gebruik uw eigen woorden, verander de volgorde, verwijs naar een getoonde, maar niet onder woorden gebrachte, emotie

IV. De kunst van het vragen stellen	
opgelet voor:	aandacht voor het stellen van de juiste vraag op de juiste manier:
<ul style="list-style-type: none"> - het stellen van vragen over bedreigende onderwerpen bij het begin van een gesprek - vragen hoe men het 'zou' doen - vragen die klinken als een verhoor of tijdsvulling (vraag- en antwoordsessies die nergens toe leiden) - gebruik maken van enkel gesloten vragen (de ene gesloten vraag roept de andere op) - dubbelzinnige vragen - lange zinnen - moeilijke woorden - 'waarom-vragen' (nodigen uit tot fantaseren) - het stellen van 2 vragen tegelijkertijd - vragen die een stereotyp antwoord geven - suggestieve vragen - vragen waarop een sociaal wenselijk antwoord kan gegeven worden 	<ul style="list-style-type: none"> - stel de jongere op zijn gemak bij het begin van het gesprek - stel vragen mbt hoe de jongere het 'concreet' heeft gedaan - stel een beperkt aantal vragen - richt je vragen op relevante situaties: situatie (feiten) – beleving (hoe ziet men de feiten) – gedrag (hoe handelt men gezien de feiten) - stel vragen die peilen naar wat men echt wenst te weten te komen - stel duidelijke vragen - antwoordinstructies kunnen hierbij helpen (ik bedoel dat ik verwacht dat je vertelt over....) - gebruik korte zinnen en een eenvoudig taalgebruik - stel 1 vraag tegelijk - stel vooral open vragen: wie, wat, hoe, hoeveel, welke (om door te vragen) - stel gesloten vragen (om af te ronden) - vraag de jongeren hun gedrag te concretiseren: koppel feitelijke antwoorden aan gedragsvragen - stel vragen die afgetoetst kunnen worden op juistheid en volledigheid - maak gebruik van de verschillende manieren van doorvragen: <ul style="list-style-type: none"> o mededelingen (ik geloof dat ik nog niet goed begrijp...) o verzoeken (vertel me eens wat je bedoelt met je opmerking...) o vragen (maar als ik me niet vergis, hoor ik nu enige aarzeling in je stem?...) - 'waardoor'- 'wat'- en 'hoe'-vragen ipv 'waarom'-vragen - non-verbale aanmoedigingen (bv. knikken...) - verbale en vocale aanmoedigingen (hmm, zeker, ja, ik begrijp het, goed, o, aha) - reageren met empathie (nadat de jongere heeft gereageerd op een verder reikende vraag)

V. De kunst van het samenvatten: het richten van de aandacht	
opgelet voor:	momenten waarop samenvatten in het bijzonder van pas kan komen
<ul style="list-style-type: none"> -het blijven herhalen van wat de vorige keer reeds werd gezegd - dat de jongere blijft rond de hete brij draaien -onsamenhangende elementen waarvan het totaal plaatje niet direct duidelijk is - zelf samenvatten van de gemaakte afspraken mbt de jongere (laat de jongere dit zelf doen) 	<ul style="list-style-type: none"> - aan het begin van een nieuw gesprek - wanneer een gesprek nergens toe lijkt te leiden - wanneer een jongere vast komt te zitten - wanneer een jongere een nieuw perspectief nodig heeft - aan het einde van een gesprek

(*) Bert De Bruyne. Training modulaire bijscholing trajectbegeleider/consulent in het kader van Mobitrac. Module 4. Het criterium gericht interview

E.Gerard. Deskundig hulpverleners. Een model, methoden en vaardigheden. Van Gorcum, 2009, 530 p.