

Actief luisteren

Basishouding 8

- ✔ *Door interesse te tonen nodig je cliënten uit om hun verhaal te vertellen.*
- ✔ *Doorheen een gesprek kan je op een verbale en non-verbale manier laten merken dat je gehoord hebt wat cliënten vertellen.*
- ✔ *Cliënten hechten belang aan de lichaamshouding van coaches. Daarnaast kan je kleine inspanningen doen (zoals een laptop opzij schuiven of koffie aanbieden) om ervoor te zorgen dat cliënten zich op hun gemak voelen.*
- ✔ *Als cliënten belangrijke informatie delen, kan je er dieper op ingaan door bijvragen te stellen.*
- ✔ *Deze belangrijke informatie kan betrekking hebben op het traject, maar kan ook in verband staan met andere levensdomeinen.*
- ✔ *Cliënten vinden het belangrijk dat coaches aandacht besteden aan hun gevoelens en hier tijd voor nemen.*
- ✔ *Niet alle cliënten praten even gemakkelijk over hun gevoelens. Het is mogelijk dat een coach vragen stelt over de gevoelssituatie van een cliënt, maar let er dan op dat dit op een ongedwongen manier gebeurt.*
- ✔ *Het is mogelijk om na te gaan of cliënten over hun gevoelens willen praten en op welke manier zij dit graag doen.*
- ✔ *Als een coach een vermoeden heeft dat een cliënt zich minder goed voelt, is het mogelijk dat de coach dit vermoeden benoemt.*
- ✔ *Het herkennen van lichaamstaal is een belangrijke vaardigheid.*



Actief luisteren

Een coach die actief luistert, toont interesse voor het verhaal van een cliënt en draagt bij tot een sfeer van waardering. Tijdens het actief luisteren neemt de coach **een open houding** aan en probeert hij zijn eigen referentiekader uit te schakelen. De mogelijkheid om hun verhaal te doen zonder onmiddellijk commentaar of kritiek te krijgen, doet deugd voor de cliënten. Actief luisteren is op elk moment van de begeleiding van belang, zeker in het begin van het traject. Tijdens de kennismaking en de vraagverduidelijking wil de cliënt zijn verhaal kunnen doen en wil hij gehoord worden. Door actief te luisteren schep je de juiste voorwaarden voor een wederzijds vertrouwen.

Door ruimte te geven aan de cliënt **kunnen zij hun verhaal doen** en ondertussen bezig zijn met de verwerking van de inhoud. De coach vermijdt om onmiddellijk analyses en oplossingen aan te brengen, ook al heeft hij reeds zo'n situatie meegemaakt. De cliënt wordt meegenomen in een denkproces en kan zelf met oplossingen komen. We luisteren, observeren en vangen signalen op. Op basis daarvan zetten we bepaalde gesprekstechnieken in en stellen we **passende vragen**.

Een coach kan door een **passende lichaamshouding** op een non-verbale manier belangstelling tonen voor het verhaal van de cliënt. Dit kan onder andere door gebaren te gebruiken om zijn of haar woorden te ondersteunen. De lichaamshouding en gebaren komen enkel geloofwaardig over als een coach **oprechte interesse** heeft en aandacht besteedt aan wat de cliënt zegt. Voor coaches is het ook van belang om de **lichaamstaal van cliënten te herkennen** en op die manier te achterhalen hoe cliënten zich voelen.

Elke coach heeft het wel eens erg druk. Een cliënt zal echter de mentale afwezigheid van de coach merken en zich niet gewaardeerd voelen. De coach maakt dan best een keuze waaraan hij zijn aandacht wil vestigen en communiceert dit duidelijk met de cliënt. Een afspraak kan eventueel verzet worden naar een meer geschikt moment indien het te druk is op een bepaald moment en er moeilijk **aandacht** gegeven kan worden.

