

Inhoud

Inleiding	11
Achtergrond en aanleiding	11
Wat is psychosociale hulpverlening?	13
Om welke redenen vragen cliënten om psychosociale hulp?	13
Waarvoor dienen gespreksvaardigheden dan?	13
Leeswijzer en website	15
Schrijfwijze	15
Website	16
Indeling van het boek	16
De opbouw van de hoofdstukken	19
Het belang van rollenspellen	19
Hoe kun je dit boek gebruiken?	20
1 Communicatie – basisbeginselen en theorie	23
1.1 Het communicatieproces	23
1.2 De reden dat mensen communiceren en de elementen in een boodschap	26
1.3 Kanalen: verbaal en non-verbaal	31
1.4 Uniekheid en beleving	36
1.5 Aandacht, waarneming, interpretatie	41
1.6 Interpreteren via vuistregels	45
Conclusie	55
Samenvatting	55
Voorbeeldopgaven	57
Rollenspellen en oefeningen	58
2 Basis gespreksvaardigheden	59
2.1 Een open houding en een goede samenwerkingssfeer	59
2.2 Niveau aanpassen aan je gesprekspartner	67
2.3 Vragen	68
2.4 Luisteren	80
2.5 Zenden: het overbrengen van wat je wilt zeggen	85
2.6 Structureren en reguleren: richting geven aan een gesprek	90
2.7 Het gesprek boeiend houden	99
2.8 Communicatiepatronen	102
2.9 Communicatieregels	107
2.10 Plus-taal	111
2.11 Complimenten, kritiek en feedback	113

2.12	Geduld: wanneer ingrijpen en wanneer wachten	121
2.13	Rollenspellen, rollenspellen en nog eens rollenspellen	122
	Conclusie	125
	Samenvatting	125
	Voorbeeldopgaven	129
	Rollenspellen en oefeningen	130
3	Communicatie op het kruispunt tussen voelen, denken en doen	133
3.1	Biologie en basisresponsen	133
3.2	Leerprocessen	141
3.3	Een bio-psychosociaal model van emoties	149
3.4	De rol van emoties in het communicatieproces	158
3.5	Angst	160
3.6	Schaamte en schuld	162
3.7	De impact van een verlieservaring	168
3.8	Empathie als grondslag voor observatief luisteren	180
	Conclusie	183
	Samenvatting	183
	Voorbeeldopgaven	186
	Rollenspellen en oefeningen	187
4	Verdieping op gespreksvaardigheden	189
4.1	Zijn er wel moeilijke mensen?	189
4.2	Taboes	192
4.3	Confronteren en de socratische dialoog	195
4.4	Een aantal minder effectieve communicatiepatronen	203
4.5	Weerstand	212
4.6	Omgaan met agressie	219
	Conclusie	231
	Samenvatting	231
	Voorbeeldopgaven	233
	Rollenspellen en oefeningen	234
5	Empowerment, gespreksrollen en -houdingen	235
5.1	Empowerment	235
5.2	Rollen in een hulpverleningsgesprek	242
5.3	Rollen versus stadium van verandering	244
5.4	Geloofwaardigheid van de psychosociale hulpverlener	253
5.5	Gesprekshoudingen	259
5.6	Kenmerken van observatief luisteren	280
	Conclusie	282
	Samenvatting	282
	Voorbeeldopgaven	285
	Rollenspellen en oefeningen	285

6	Gespreksmodellen	287
6.1	Intakegesprekken	287
6.2	Adviesgesprekken	292
6.3	Functioneringsgesprekken	305
6.4	Slecht nieuws brengen	309
6.5	Grenzen aangeven	314
6.6	Correctiegesprekken	316
6.7	Mediation- of bemiddelingsgesprekken	321
6.8	Herstelgerichte gesprekken	329
	Conclusie	337
	Samenvatting	338
	Voorbeeldopgaven	340
	Rollenspellen en oefeningen	341
	Slot	343
	Literatuur	345
	Trefwoordenregister	351
	Over de auteur	355