

Inhoud

Inleiding	15
1 Basisgespreksvaardigheden	17
1.1 Inleiding	17
1.2 De definitie van communicatie	18
1.2.1 Ruis	19
1.2.2 Referentiekader	19
1.2.3 Aspecten van de boodschap	21
1.3 Professionele gespreksvoering	22
1.3.1 Niveaus in de gespreksvoering	22
1.4 Non-verbale communicatie	23
1.5 Verbale communicatie	26
1.6 Luisteren, samenvatten, doorvragen (LSD)	26
1.6.1 Luisteren	26
1.6.2 Samenvatten	27
1.6.3 Doorvragen	30
1.6.4 Overige verbale vaardigheden	33
1.7 Soorten contexten en werkomstandigheden	35
1.8 De informele aanpak	37
1.9 Het basisgespreksmodel	39
1.10 Feedback geven en ontvangen	40
1.10.1 Criteria voor goede feedback	41
1.11 Algemene juridische aspecten van gespreksvoering	43
Checklist Basisgespreksmodel	47
Checklist Basisgespreksvaardigheden (LSD)	48
Checklist Feedback geven	49
Checklist Feedback ontvangen	49
2 Vergaderen	51
2.1 Inleiding	51
2.2 Wat is vergaderen?	51
2.3 Theorie over vergaderen	52
2.3.1 Samenwerken	52
2.3.2 Vergaderdoelen	56
2.3.3 Structuur van een vergadering	59
2.3.4 Vergadergedrag	61

2.4	Vergaderen in de praktijk	62
2.4.1	De voorzitter	63
2.4.2	De deelnemer	67
2.4.3	De notulist	69
2.4.4	Tot slot	72
	Checklist Voorzitter	73
	Checklist Deelnemer	74
	Checklist Notulist	75
3	Telefoneren en online gespreksvoering	77
3.1	Inleiding	77
3.2	Wat is telefoneren en wat is een online gespreksvoering?	78
3.3	Zelf bellen	78
3.4	Gebeld worden	82
3.5	Omgaan met weerstand en agressie aan de telefoon	85
3.6	Een voicemail inspreken	86
3.7	De telefoon beantwoorden namens een collega	87
3.8	Stemgebruik	89
3.9	Internationaal gesprek	90
3.10	Het telefoonalfabet	90
3.11	Telefonische etiquette	91
3.12	Videobellen	92
	Checklist Telefoneren	94
4	Solliciteren	95
4.1	Inleiding	95
4.2	Wat is solliciteren?	96
4.3	Theorie over solliciteren	96
4.4	Solliciteren in de praktijk	96
4.4.1	De oriëntatie	97
4.4.2	Cv en brief	102
4.4.3	De pitch	105
4.4.4	Het sollicitatiegesprek	105
4.5	De selectiecommissie en het selectiegesprek	115
	Checklist Solliciteren	117
	Checklist Curriculum vitae (cv)	119
	Checklist Sollicitatiebrief	120

5	Presenteren	121
5.1	Inleiding	121
5.2	Wat is een presentatie?	122
5.3	Theorie over presenteren	123
5.4	Presenteren in de praktijk	123
5.5	Ondersteunende middelen	130
5.6	Presentatietechnieken	132
5.7	Specifieke presentaties	136
	Checklist Presenteren	139
6	Voorlichten	141
6.1	Inleiding	141
6.2	Wat is voorlichting?	142
	6.2.1 Het doel van voorlichting	142
	6.2.2 Soorten voorlichting	142
6.3	Theorie over voorlichting	143
6.4	Voorlichting in de praktijk	144
	6.4.1 Individuele voorlichting	144
	6.4.2 Groepsvoorlichting	145
6.5	Schriftelijk voorlichtingsmateriaal	151
6.6	Identiteit en imago	152
	Checklist Voorlichting	153
7	Argumenteren	157
7.1	Inleiding	157
7.2	Wat is argumentatie?	158
7.3	Standpunt	159
7.4	Argument	159
7.5	Argumentatieschema's	163
7.6	Drogredenen	165
7.7	Mondeling argumenteren in de praktijk	168
	7.7.1 Opbouw van het betoog	168
	7.7.2 Tips voor het spreken	170
7.8	Procedure	171
7.9	Desinformatie en nepnieuws	172
	Checklist Argumenteren	173

8	Interviewen	175
8.1	Inleiding	175
8.2	Wat is interviewen?	176
8.3	Theorie over interviewen	180
8.4	Het gestructureerde interview	183
8.5	Het open interview	188
8.6	Het halfgestructureerde interview	190
8.7	Het focusgroepinterview	193
8.8	De verwerking van de interviewgegevens	195
	Checklist Gestructureerd interview	197
	Checklist Open interview	198
	Checklist Focusgroepinterview	199
9	Adviseren	201
9.1	Inleiding	201
9.2	Theorie over adviseren	202
9.3	Het intakegesprek	203
	9.3.1 Houding en gespreksvaardigheden tijdens het intakegesprek	205
9.4	Adviseren in de praktijk	206
	9.4.1 Tell and explain	206
	9.4.2 Tell and listen	208
	9.4.3 Het participatiemodel	211
9.5	Omgaan met weerstand tijdens een adviesgesprek	213
9.6	Adviesstrategie	216
	Checklist Intakegesprek	219
	Checklist Adviesgesprek tell and explain	220
	Checklist Adviesgesprek tell and listen	221
10	Slechtnieuwsgesprek	223
10.1	Inleiding	223
10.2	Wat is een slechtnieuwsgesprek?	224
10.3	Theorie over het slechtnieuwsgesprek	224
10.4	Slecht nieuws brengen in de praktijk	228
	10.4.1 Voorbereiding	229
	10.4.2 Het gesprek	229
10.5	Omgaan met agressie	233
	10.5.1 Instrumentele agressie	234
	10.5.2 Frustratieagressie	234
	10.5.3 Reageren op agressie	235
	Checklist Slechtnieuwsgesprek	239

11	Conflicthantering	241
11.1	Inleiding	241
11.2	Wat is conflicthantering?	242
11.2.1	Wat is een conflict?	242
11.3	Conflictstijlen	247
11.4	Conflicthantering in de praktijk	253
11.4.1	De roos van Leary	254
	Checklist Conflicthantering	259
12	Onderhandelen	261
12.1	Inleiding	261
12.2	Wat is onderhandelen?	262
12.3	Theorie over onderhandelen	263
12.4	Onderhandelen in de praktijk	269
12.5	Juridische aspecten van onderhandelen	274
	Checklist Onderhandelen	276
13	Mediation	279
13.1	Inleiding	279
13.2	Wat is mediation?	282
13.2.1	Wat maakt dat mediation werkt?	282
13.3	De vaardigheden van de mediator	284
13.3.1	Interventies	285
13.4	Fasen in een mediation	289
13.5	Verwijzing naar mediation	297
13.6	Juridische aspecten van mediation	299
13.7	Mediation in relatie tot andere vormen van conflictoplossing	301
	Checklist Mediationgesprek	306
14	Coachen en motiveren	309
14.1	Inleiding	309
14.2	Wat is coachen?	310
14.3	Veranderen	311
14.4	Motivatie en coaching	312
14.5	Autonome en gecontroleerde motivatie	314
14.6	De uitgangspunten van coachen en motiveren	315
14.7	Coachen in de praktijk: het coachingsgesprek	318
14.8	Confronteren	322
14.9	Betrokkenheid	323
	Checklist Coachen	325

15	Omgaan met diverse doelgroepen	327
15.1	Inleiding	327
15.2	Wat is diversiteit?	328
15.3	Wat is inclusie?	328
15.4	Omgaan met diverse cliënten: het TOPOI-model	329
15.5	Professionele grondhouding	333
15.6	Doelgroepen	334
	15.6.1 Mensen met een licht verstandelijke beperking	334
	15.6.2 Pubers en adolescenten	337
	15.6.3 Jongeren in een straatcultuur	339
	15.6.4 Anderstalige cliënten	342
	15.6.5 Tips voor overige doelgroepen	344
15.7	Omgaan met discriminatie van specifieke doelgroepen	347
	Literatuur	349
	Register	353
	Over de auteurs	363