

Psychosociale gespreksvoering

De kunst van observatief
luisteren

Markus van Alphen

Tweede druk

Boom

Inhoud

Observatief luisteren is werkelijk een kunst	11
Wat weet je en wat kun je als je dit boek hebt gelezen?	13
1 Cliënt, hulpverlener, het gesprek en het luisteren	19
1.1 De cliënt: psychisch welbevinden	20
1.2 Psychosociale hulpverlening	22
1.3 Psychosociale gespreksvaardigheden	24
1.4 Luisteren en observatief luisteren	25
Besluit	27
Opgaven	28
Rollenspellen en oefeningen	28
2 Communicatie – basisbeginselen en theorie	29
2.1 Het communicatieproces	29
2.2 De elementen in een boodschap	32
2.3 Kanalen: verbaal, paralinguaal en non-verbaal	36
2.4 Uniekheid en beleving	40
2.5 Aandacht, waarneming, interpretatie	44
2.6 Interpretieren via vuistregels	48
Besluit	58
Opgaven	59
Rollenspellen en oefeningen	60
3 Basisgespreksvaardigheden	61
3.1 Een open houding en een goede samenwerkings sfeer	62
3.2 Vragen	68
3.3 Zenden: het overbrengen van wat je wilt zeggen	79
3.4 Observatief luisteren	84
3.5 Structureren en reguleren: richting geven aan een gesprek	92
3.6 Het gesprek boeiend houden	100
3.7 Communicatiepatronen	104
3.8 Communicatieregels	108
3.9 Plustaal	114
3.10 Complimenten, kritiek en feedback	117
3.11 Geduld: wanneer ingrijpen en wanneer wachten	125
3.12 Rollenspellen, rollenspellen en nog eens rollenspellen	126
Besluit	128
Opgaven	129
Rollenspellen en oefeningen	130

4	Emotie: de ontbrekende schakel tussen communicatie en betekenis	133
4.1	Een biopsychosociaal model voor gedrag	134
4.2	Emoties en biologie	136
4.3	Psychologische processen bij emotie	144
4.4	Sociale processen en emotie	148
4.5	Emotietheorieën	158
4.6	Dynamisch Driehoeksmodel Situatie-Emotie-Gedrag	161
	Besluit	167
	Opgaven	168
	Rollenspellen en oefeningen	168
5	De rol van emoties in het communicatieproces	169
5.1	Stress	170
5.2	Angst	173
5.3	Schaamte en schuld	174
5.4	Boosheid	179
5.5	De impact van een verlieservaring	183
5.6	De rol van eigenwaarde op gedrag	195
	Besluit	200
	Opgaven	201
	Rollenspellen en oefeningen	201
6	Verdieping op gespreksvaardigheden	203
6.1	Zijn er wel moeilijke mensen?	204
6.2	Taboes	207
6.3	Confronteren en de socratische dialoog	209
6.4	Een aantal minder effectieve communicatiepatronen	217
6.5	Weerstand	225
6.6	Omgaan met agressie	232
	Besluit	239
	Opgaven	240
	Rollenspellen en oefeningen	241
7	Kenmerken en effecten van observatief luisteren	243
7.1	Empowerment	244
7.2	Rollen in een hulpverleningsgesprek	254
7.3	Rollen versus stadium van verandering	256
7.4	Empathie en informed compassion zijn de basis van observatief luisteren	263
7.5	Geloofwaardigheid	268
7.6	Gesprekshoudingen	272

7.7	Motiveren met observatief luisteren	291
7.8	Wat observatief luisteren is	293
	Besluit	295
	Opgaven	296
	Rollenspellen en oefeningen	297
8	Gespreksmodellen: het toepassen van gespreksvaardigheden in specifieke situaties	299
8.1	Intakegesprekken	299
8.2	Adviesgesprekken	303
8.3	Het hulpverleningsgesprek	313
8.4	Functioneringsgesprekken	316
8.5	Slecht nieuws brengen	321
8.6	Grenzen aangeven	325
8.7	Correctiegesprekken	327
8.8	Bemiddelingsgesprekken	332
8.9	Herstelgerichte gesprekken	339
	Besluit	346
	Opgaven	347
	Rollenspellen en oefeningen	348
	Bruggetje naar verder onderzoek	349
	Literatuur	351
	Illustratieverantwoording	357
	Trefwoordenregister	359
	Over de auteur	363