

# Inhoud

	<b>Woord vooraf</b>	<b>8</b>
	<b>Inleiding</b>	<b>10</b>
<b>1</b>	<b>Waarnemen en interpreteren</b>	<b>13</b>
1.1	Het communicatieproces: de plaats van waarneming en interpretatie	15
1.2	Factoren die het proces van waarnemen en interpreteren beïnvloeden	17
1.3	Interpretatiefouten	23
1.4	Hoe kun je waarnemings- en interpretatiefouten voorkomen?	25
1.5	Waarneming en interpretatie in de hulpverlening	25
	Literatuur	26
<b>2</b>	<b>Non-verbaal gedrag</b>	<b>28</b>
2.1	Het belang van non-verbaal gedrag	30
2.2	Functies van non-verbaal gedrag	32
2.3	Aspecten van non-verbaal gedrag	34
2.4	Non-verbaal gedrag in een hulpverleningssituatie	39
	Literatuur	40
<b>3</b>	<b>Luisteren</b>	<b>42</b>
3.1	Het belang van goed luisteren	43
3.2	Principes van goed luisteren	44
3.3	Luistergedrag	46
3.4	Veelgemaakte luisterfouten	48
3.5	Luisteren in een hulpverleningssituatie	51
	Literatuur	52

---

<b>4</b>	<b>Samenvatten</b>	<b>53</b>
4.1	Het belang van samenvatten	54
4.2	Functies van samenvatten	55
4.3	Vier vormen van samenvatten	57
4.4	Aandachtspunten bij het geven van samenvattingen	59
4.5	Veelgemaakte fouten bij samenvatten	61
4.6	Samenvatten in de hulpverleningssituatie	61
	Literatuur	62
<b>5</b>	<b>Vragen stellen</b>	<b>64</b>
5.1	Het belang van de juiste vraag	66
5.2	Functies van vragen	67
5.3	Soorten vragen	69
5.4	Doorvragen	72
5.5	Evaluatiecriteria voor gegeven antwoorden	73
5.6	Aandacht voor vragen stellen in een hulpverleningssituatie	75
	Literatuur	77
<b>6</b>	<b>Concretiseren</b>	<b>79</b>
6.1	Het belang van concretiseren	81
6.2	Functies van concretiseren	82
6.3	Wat en hoe te concretiseren	84
6.4	Veelgemaakte fouten bij concretiseren	87
6.5	Concretiseren in hulpverleningssituaties	89
	Literatuur	91
<b>7</b>	<b>Meningen</b>	<b>92</b>
7.1	Verwoorden van je eigen mening	93
7.2	(Door)vragen naar meningen	99
7.3	Meningen in de hulpverleningssituatie	104
	Literatuur	105
<b>8</b>	<b>Omgaan met gevoelens</b>	<b>106</b>
8.1	Het uiten van je gevoelens	107
8.2	Doorvragen naar gevoelens	111
8.3	Het belang van het omgaan met gevoelens in de hulpverleningssituatie	114
	Literatuur	116

---

<b>9</b>	<b>Feedback</b>	<b>117</b>
9.1	Het belang van feedback	119
9.2	Regels voor het geven van feedback	122
9.3	Regels voor het ontvangen van feedback	125
9.4	Het belang van feedback in de hulpverleningssituatie	127
9.5	Reflectie	128
	Literatuur	129
<b>10</b>	<b>Assertief reageren</b>	<b>131</b>
10.1	Het belang van assertiviteit	132
10.2	Situaties waarin assertief reageren moeilijk kan zijn	136
10.3	Oorzaken van niet-assertief gedrag	138
10.4	Assertiviteit in een hulpverleningssituatie	140
	Literatuur	141
<b>11</b>	<b>Argumenteren</b>	<b>142</b>
11.1	Het belang van goed argumenteren	143
11.2	Verschillende soorten argumenten	143
11.3	Structuur van argumentatie	146
11.4	Geloofwaardigheid	148
11.5	Argumenteren in de hulpverlening	149
	Literatuur:	151
<b>12</b>	<b>Digitaal communiceren</b>	<b>152</b>
12.1	Het belang van digitaal communiceren	153
12.2	Kenmerken van digitaal communiceren	154
12.3	Funcies van digitaal communiceren	157
12.4	Digitale missers	160
12.5	Digitale hulpverlening	161
	Literatuur	164