

# Inhoud

## Inleiding oo

- 1 Het communicatieproces oo**
  - 1.1 Het communicatieproces in beeld oo
  - 1.2 De boodschap oo
    - 1.2.1 De inhoud van de boodschap en de wijze waarop hij wordt gebracht oo
    - 1.2.2 De vier functies van een boodschap oo
  - 1.3 Communicatiestoringen oo
  - 1.4 Fundamentele kenmerken oo
    - Begrippen oo
    - Opdrachten oo
  
- 2 Communicatievaardigheden oo**
  - 2.1 Zendervaardigheden oo
    - 2.1.1 Het doel van een boodschap oo
    - 2.1.2 Afstemmen op de ontvanger oo
    - 2.1.3 De structuur van de boodschap oo
    - 2.1.4 Non-verbale communicatie oo
  - 2.2 Vaardigheden van de ontvanger oo
    - 2.2.1 Actief luisteren oo
    - 2.2.2 Doorvragen oo
    - 2.2.3 Waarnemen
    - Begrippen oo
    - Opdrachten oo
  
- 3 Het zakelijke gesprek oo**
  - 3.1 Zakelijke gesprekken oo
  - 3.2 De mondelinge presentatie oo
    - 3.2.1 Voorbereiding oo
    - 3.2.2 Introductie en slot oo
    - 3.2.3 Het gebruik van audiovisuele middelen oo
    - 3.2.4 De voordracht oo
  - 3.3 Het interview oo
    - Begrippen oo
    - Opdrachten oo

- 4 **Klantgericht werken en adviseren** *oo*
  - 4.1 Klantgericht werken *oo*
  - 4.2 Het adviesgesprek *oo*
  - 4.3 Het directieve model *oo*
  - 4.4 Het non-directieve model *oo*
  - 4.5 Het participatiemodel *oo*
  - 4.6 Adviesvaardigheden *oo*
    - Begrippen *oo*
    - Opdrachten *oo*
  
- 5 **Motiveren** *oo*
  - 5.1 Wat motivatie is *oo*
  - 5.2 Het motiveren van anderen *oo*
  - 5.3 Het stimuleren van ongemotiveerde mensen *oo*
  - 5.4 Intrinsieke- en extrinsieke motivatie *oo*
    - 5.4.1 Intrinsieke motivatie: het belang van stimulerende doelstellingen *oo*
    - 5.4.2 Extrinsieke motivatie: het laten blijken van waardering *oo*
  - 5.5 Historie van de visie op motivatie *oo*
    - Begrippen *oo*
    - Opdrachten *oo*
  
- 6 **Corrigeren, kritiek, slecht nieuws en emoties** *oo*
  - 6.1 Nee zeggen *oo*
  - 6.2 Corrigeren *oo*
    - 6.2.1 De zin van regels *oo*
    - 6.2.2 De zin van het corrigeren *oo*
    - 6.2.3 De eerste terechtwijzing *oo*
  - 6.3 Het correctiegesprek *oo*
  - 6.4 Omgaan met kritiek *oo*
  - 6.5 Het overbrengen van slecht nieuws en het omgaan met emotionele reacties *oo*
    - 6.5.1 Reacties van de brenger van slecht nieuws *oo*
    - 6.5.2 Reacties van de ontvanger *oo*
  - Begrippen *oo*
  - Opdrachten *oo*

- 7 **Functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en sollicitatiegesprekken** 00
  - 7.1 Constructieve, persoonlijke feedback 00
  - 7.2 Het functioneringsgesprek 00
  - 7.3 Het beoordelingsgesprek 00
  - 7.4 Het proces van oordeelsvorming 00
    - 7.4.1 De fasen in het proces van oordeelsvorming 00
    - 7.4.2 Het beperken van de subjectiviteit 00
  - 7.5 Het sollicitatiegesprek 00
  - Begrippen 00
  - Opdrachten 00
  
- 8 **Conflicten en onderhandelen** 00
  - 8.1 Kenmerken van een conflict 00
    - 8.1.1 Escalatie van conflicten 00
    - 8.1.2 Diagnose van conflicten 00
  - 8.2 Conflictpreventie en -beheersing 00
    - 8.2.1 Mogelijke strategieën 00
    - 8.2.2 Het belang van communicatievaardigheden 00
  - 8.3 Onderhandelen 00
    - 8.3.1 Verdelend Onderhandelen 00
    - 8.3.2 Principieel Onderhandelen 00
    - 8.3.3 Onderhandelen in sterk geëscaleerde situaties 00
  - Begrippen 00
  - Opdrachten 00
  
- 9 **Overleg** 00
  - 9.1 De voorbereiding 00
  - 9.2 De vergaderstructuur en de rol van de voorzitter 00
  - 9.3 Deelnemen aan overlegsituaties 00
  - 9.4 Hulpmiddelen voor de fase van meningsvorming 00
  - 9.5 Methoden voor besluitvorming 00
  - 9.6 Zichtbaar maken van de bereikte resultaten 00
  - 9.7 De taak van de notulist 00
  - 9.8 Formele regelgeving bij vergaderingen 00
    - Begrippen 00
    - Opdrachten 00

- 10 Teamwork *oo***
  - 10.1 Verschil en overeenkomst tussen groep en team *oo*
  - 10.2 Voorwaarden voor teamontwikkeling *oo*
  - 10.3 Hulpmiddelen bij teamontwikkeling *oo*
  - 10.4 Groepsdenken *oo*
    - Begrippen *oo*
    - Opgaven *oo*
  
- 11 Netwerken, overtuigen en verkopen *oo***
  - 11.1 Netwerken *oo*
  - 11.2 Overtuigen en beïnvloeden *oo*
  - 11.3 Het verkoopproces *oo*
    - Begrippen *oo*
    - Opgaven *oo*
  
- 12 Projectmanagement *oo***
  - 12.1 Projectfasering *oo*
  - 12.2 Projectorganisatie *oo*
  - 12.3 Projectplanning *oo*
  - 12.4 De taken van de projectmanager *oo*
  - 12.5 Timemanagement *oo*
  - 12.6 Vertraging opsporen en overwinnen *oo*
  - 12.7 Indicatie voor projectmatig werken *oo*
    - Begrippen *oo*
    - Opgaven *oo*
  
- 13 Coachen *oo***
  - 13.1 Leidinggeven en leiding ontvangen *oo*
  - 13.2 Leiderschapsstijlen *oo*
  - 13.3 Leidinggeven of de baas spelen *oo*
  - 13.4 Begeleiden van leerprocessen *oo*
  - 13.5 Eerste hulp bij persoonlijke problemen *oo*
    - Begrippen *oo*
    - Opgaven *oo*

- 14 **Ontwikkeling en verbeterprocessen** *oo*
- 14.1 Persoonlijke ontwikkeling *oo*
- 14.2 De zeven paren van complementaire kwaliteiten *oo*
- 14.3 Vergroten van ontwikkelkansen *oo*
- 14.4 Teamontwikkeling *oo*
- 14.5 Omgaan met weerstand *oo*
  - Begrippen *oo*
  - Opdrachten *oo*
  
- Literatuur *oo*
- Over de auteur *oo*