

INHOUD

Voorwoord	10
Inleiding	13
Om welke gesprekken gaat het?	14
Doelstelling en opbouw van het boek	15
Aansporingen tot zelfreflectie	17
<i>Eerste Deel GRONDSLAGEN</i>	
Mensbeeld	21
Oriëntering op doel en zin	23
Autonomie en interdependentie	24
Zelfverwerkelijking	24
Holisme	25
Hoofdregels voor de gespreksleiding	27
Mijzelf op het gesprek voorbereiden	27
Anderen met respect tegemoet treden	29
Contact tot stand brengen	30
Verwachtingen verhelderen	31
Informatie over het thema verkrijgen	31
Werken in het “hier en nu”.	32
“Ik” gebruiken in plaats van “men” en “wij”	33
Belangrijke gespreksonderwerpen parafraseren	34
Letten op lichaamstaal en gevoelsinhouden	34
Zuinig zijn met interpretaties	35
Authentiek en selectief met elkaar praten	37
Denken aan de 50% regel	37
Evalueren	38
Samenvatting	38
Contracten	41
Voordelen van contracten	42
Verschillende soorten contracten	43
Voorwaarden voor het goed functioneren van contracten	46
Samenvatting	49
Onze visie – Referentiekader en herdefiniëren	51
De woorden van anderen verdraaien	51
Ontwikkeling van het referentiekader	54
Existentiële basisposities	56
Verdediging van het referentiekader	58
Als verschillende referentiesystemen botsen	61
De drivers	63
Permissie	65
Het omgaan met aandacht	69
De verschillende soorten van aandacht	69
Consequenties voor het latere communicatiegedrag	71
Wenken betreffende het omgaan met aandacht in gespreksituaties	73
<i>Tweede deel SPECIALE MODELLEN EN CONCEPTEN VAN DE TRANSACTIONELE ANALYSE</i>	
Ego-posities – Over de structuur van de menselijke persoonlijkheid	77
Structuurmodel van de menselijke persoonlijkheid	78
Het functionele model van de ego-positie	79
Kenmerken van de ego-posities	82

Diagnose van de ego-posities	84
Persoonlijkheidsproblemen	86
De onproductieve ego-posities	88
Besluitvorming in moeilijke situaties	89
Praktische aanwijzingen	91
Transacties	93
Complementaire (parallele) transacties	93
Kruistransacties	94
Verborgen transacties	100
Voorbeelden van productieve kruistransacties	102
Regels voor het omgaan met verborgen transacties	104
Dramadriehoek	105
De drie rollen	105
Waarom begeven mensen zich in de dramadriehoek?	107
Manipulatieve spelen	111
De uitnodiging tot het spel	112
Klein spelbrevier	115
Spelen vanuit de rol van aanklager	116
Spelen vanuit de rol van redder	121
Spelen vanuit de rol van slachtoffer	123
Spelformule van E. Berne	129
Samenvatting	130
Rackets	133
De vier basisgevoelens	133
Racketgevoel en racketgedrag	134
Het ontstaan van rackets	135
De uitwerking van rackets	136
Waarom herken ik rackets?	137
Aanwijzingen voor het omgaan met rackets	138
Passiviteit	141
Niveaus van miskennis	141
Aanwijzingen voor het omgaan met passief denken	143
Passief gedrag	144
Waarom herkent men passief gedrag?	147
Symbiose	148
Wat kan men doen aan passief gedrag?	149
Herdefiniëren	150
In de doolhof van de alledaagse communicatie	151
Aanwijzingen voor het omgaan met herdefinities	153
Weerstand	155
Vormen van weerstand	156
Weerstand heeft zin	157
Wat te doen bij weerstand?	159
Een leidraad voor de gespreksleiding met concepten van de Transactionele Analyse	161
Samenvatting	167
“Bertha, het ei is hard!” – Analyse van een mislukte alledaagse communicatie volgens Lorient	169

Strategieën voor de gespreksleiding	175
De eenheid van denken, voelen en gedrag – een 3-niveau model voor de gespreksleiding	177
Samenvatting	181
Het counselinggesprek	183
Grondbeginselen duidelijk krijgen	183
Problemen laten beschrijven	184
Eerdere pogingen tot oplossing helder krijgen	184
Oplossingen ontwikkelen	185
Strategieën plannen voor verandering	186
Samenvatting	186
Confrontatie	189
Aanleidingen voor confrontatie	189
Voorwaarden voor een vruchtbare confrontatie	190
Voorbeelden van confrontaties	190
Hoe zeg ik het? – Het aankaarten van problemen	193
Duidelijkheid scheppen over het contract	194
De 3-stappen strategie om problemen aan te kaarten	194
Belangrijke regels voor het bereiken van een open gesprekshouding	195
Openstaan voor het standpunt van uw gesprekspartner	195
Verschillen in waarneming ophelderen	196
Bevorderen van de probleembewustheid	197
Verwachtingen uiten of aanwijzingen geven	199
Evalueren	199
Samenvatting	199
Het omgaan met kritiek	201
Afspraken maken	201
Luisteren naar kritiek	202
Op de inhoud van de kritiek ingaan	202
Benoemen van te waarderen inhoud en aspecten	203
Afwijzen wat niet terzake is	204
Eigen gedrag transparant maken	204
Afspraken maken	204
Evalueren	204
Samenvatting	205
Als er twee ruzie hebben – de bemiddeling van conflicten	207
Verheldering van de uitgangspunten en van de eigen rol	207
Formulering van het doel	208
Het conflictgesprek	209
Evaluatie	210
Samenvatting	210
Gespreksleiding in groepen	213
Voordelen van groepen	214
Moeilijkheden bij groepen	216
Het belang van contracten	217
De ontwikkelingsfasen van groepen	219
Strookcultuur	223
Samenvatting	226
Het constructieve gesprek met uzelf – de dialoog met de innerlijke adviseur	227

“Zelfsupervisie” met de dagboekmethode	227
Vragen aan de productieve ego-posities	228
Het innerlijke comité	229
De dialoog met een symbool	229
Over de houding bij het leiden van gesprekken	231
Ethische grondhouding en praktische consequenties	231
Permissie en bescherming als voorwaarden voor persoonlijke groei	233
Moed en bescheidenheid	235
Verklarende woordenlijst	237

