

Innhold

| | |
|---|----|
| Forord | 9 |
| Innledning..... | 11 |
| Kapittel 1 | |
| Den profesjonelle..... | 15 |
| Faglige og personlige kvalifikasjoner | 15 |
| Tre utviklingsområder | 19 |
| Større kunnskap om seg selv | 19 |
| Større kunnskap om forskjellige menneskers utvikling og behov | 26 |
| Kunnskap om samtaleforløp og -teknikker..... | 29 |
| Kapittel 2 | |
| Generelt om samtalen..... | 31 |
| Den profesjonelle samtalen | 31 |
| Den personlige samtalen | 32 |
| Kontakt | 34 |
| Språk | 36 |
| Kapittel 3 | |
| Kunsten å lytte | 39 |
| Nivåer i lytteprosessen..... | 39 |

| | |
|--|----|
| Aktiv lytting | 40 |
| Forhold som hemmer lytteprosessen | 47 |
| Kapittel 4 | |
| Støttende handlinger | 51 |
| Aksept og respekt | 52 |
| Personlige rettigheter | 57 |
| Ventilering av følelser | 59 |
| Følelsen av skyld | 60 |
| Følelsen av sinne | 62 |
| Følelsen av sorg | 64 |
| Følelsen av angst | 65 |
| Forståelse | 67 |
| Generalisering | 70 |
| Hva er generalisering? | 70 |
| Når kan vi bruke generalisering? | 71 |
| Hva kan en generalisering føre til? | 71 |
| Hva skal vi passe på ved generalisering? | 72 |
| Oppmuntring | 72 |
| Positiv tilbakemelding | 74 |
| Den positive janteloven | 75 |
| Oppmerksomhet | 76 |
| Avsluttende om støttende handlinger | 76 |
| Kapittel 5 | |
| Rådgivning og veiledning | 79 |
| Kapittel 6 | |
| Spørreteknikker | 85 |
| Svarmodeller | 85 |
| Svarprosesser | 87 |
| Kapittel 7 | |
| Klare budskaper | 89 |
| Klart budskap | 90 |

| | |
|---|-----------|
| Transaksjonsanalyse (TA) | 92 |
| Livsposisjoner | 93 |
| Assersjon | 93 |
| Kapittel 8 | |
| Avslutning | 95 |
| Veien videre | 97 |
| Rollespill | 97 |
| Refleksjoner over samtaler | 97 |
| Prosessjournal over en samtaledel | 98 |
| Supervisjon | 98 |
| Litteratur | 99 |