

# Inhoud

Voorwoord	7
Inleiding	11
<b>Hoofdstuk 1: Cruciale Dialogen Methodiek</b>	<b>15</b>
1. Inleiding	15
2. Cruciale Dialogen	20
3. Vier fasen van een Cruciale Dialoog	28
4. Slotbemerkingen	50
<b>Hoofdstuk 2: Cruciale Dialoogmodel</b>	<b>57</b>
1. Inleiding	57
2. Structuur	58
3. Kern	64
<b>Hoofdstuk 3: Vicieuze Cirkel</b>	<b>103</b>
1. Inleiding	103
2. Voorstelling	104
3. Doorbreken van de Vicieuze Cirkel	117
<b>Hoofdstuk 4: Fase 1: Communicatie</b>	<b>123</b>
1. Inleiding	123
2. Vertrouwen en openheid	123
3. Vaardigheden	135
3.1 Vaardigheid 1: Stel de Kernvraag	135
3.2 Vaardigheid 2: Bepreiten en bevragen	139
3.3 Vaardigheid 3: Non-verbale communicatie	144
3.4 Vaardigheid 4: Bevestigend parafraseren	153
<b>Hoofdstuk 5: Fase 2: Appreciatie</b>	<b>159</b>
1. Inleiding	159
2. Nieuwsgierigheid	160
3. Tolerantie voor ambiguïteit	171

4. Vaardigheden	175
4.1 Vaardigheid 1: Vragen	175
4.2 Vaardigheid 2: Vinden van plussen (achter de min)	178
4.3 Vaardigheid 3: Integreren van verschillen	180
4.4 Vaardigheid 4: Gebruiken en in vraag stellen van mentale modellen	183
<b>Hoofdstuk 6: Fase 3: Imaginatie</b>	<b>191</b>
1. Inleiding	191
2. Verbinden	193
3. Creativiteit	195
4. Vaardigheden	198
4.1 Vaardigheid 1: Herkaderen	198
4.2 Vaardigheid 2: Gebruik van analogieën	205
4.3 Vaardigheid 3: Gebruik van metaforen	210
4.4 Vaardigheid 4: Vier plussen en een wens	215
5. Slotactiviteit van deze fase: Beslissen	218
<b>Hoofdstuk 7: Fase 4: Transformatie</b>	<b>221</b>
1. Inleiding	221
2. Tenaciteit (Vasthoudendheid)	223
3. Interafhankelijkheid	224
4. Vaardigheden	227
4.1 Vaardigheid 1: Herhalen en evaluatie	227
4.2 Vaardigheid 2: Feedback (Positive Reinforcement en correctie)	232
4.3 Vaardigheid 3: Durven wijzigen (indien nodig)	254
4.4 Vaardigheid 4: Procesbewustzijn	257
<b>Hoofdstuk 8: Putting it all together</b>	
<b>Of de puzzelstukjes in elkaar laten vallen</b>	<b>265</b>
1. Inleiding	265
2. Twee hefbomen	267
3. Horloge (WATCH)	269
4. Sophies keuze	272
5. Kijk uit voor angst of woede	274
6. Kijk naar je gedrag onder stress	278
7. Betekenis van dialoog voor de samenwerking binnen teams	279
8. Epiloog	303
Register	311