



Inhoud

Voorwoord	5
Leidinggeven	7
1 Aspecten van een organisatie	9
1.1 Taakverdeling	10
1.2 Organisatiestructuren	11
1.3 Organisaties inrichten	19
1.4 Organisatiecultuur	23
1.5 Recente ontwikkelingen in organisaties	26
2 Doelen, beleid en management	33
2.1 Missie, visie en strategie	34
2.2 Doelstellingen	36
2.3 Beleid	39
2.4 Management	41
3 Communicatie	53
3.1 Communicatie	54
3.2 Vormen van communicatie	58
3.3 Communicatiemiddelen	61
3.4 Communicatielijnen	63
3.5 Communicatiestructuren	65
3.6 Gesprekken voeren	67
3.7 Gesprekstechnieken	69
4 Conflicthantering	81
4.1 Conflicten	82
4.2 Oorzaken van conflicten	82
4.3 Gevolgen van conflicten	82
4.4 Conflictaanjagers en conflictremmers	84
4.5 Soorten conflicten	85
4.6 Verloop van een conflict	87
4.7 Omgaan met conflicten	91
4.8 Conflicten voorkomen	95
5 Overleg	103
5.1 Overleg	104
5.2 Opbouw en verloop van een overleg	109
5.3 Rollen in een overleg	110
5.4 Besluitvorming in een overleg	113
5.5 Verstoringen tijdens een overleg	116





6	Effectief leidinggeven	127
6.1	Taken van de leidinggevende	129
6.2	Gesprekken voeren	132
6.3	Effectief leiderschap	134
6.4	Leiderschapsstijlen	135
6.5	Managementtechnieken	144
6.6	Coachend leidinggeven	145
6.7	Feedback	152
7	Motiveren	165
7.1	Motivatie	166
7.2	Motivatietheorieën	168
7.3	Motivatie verhogen	174
7.4	Beïnvloedingsstrategieën van Cialdini	177
8	Instrueren en begeleiden	187
8.1	Taakopdrachten en instructies	188
8.2	Mondeling en schriftelijk instrueren	188
8.3	Instrueren in begeleidingssituaties	195
9	Controleren	203
9.1	Belang van controleren	204
9.2	Wijze van controleren	206
9.3	Controleren en procesbeheersing	207
9.4	Controleren en begeleiden	210
10	Delegeren	215
10.1	Delegeren	216
10.2	Vormen van delegeren	218
10.3	Aandachtspunten bij het delegeren	219
10.4	Valkuilen en tips	221
11	Planning	227
11.1	Functie van een planning	228
11.2	Soorten planningen	229
11.3	Eisen waaraan een werkplanning moet voldoen	230
11.4	Werkplanning opstellen	234
11.5	Planning evalueren	236
	Begrippen	245

