



FACULTY
OF SKILLS

Empathisch communiceren

In dit programma leren studenten in een zakelijke context op een begripvolle manier om te gaan met de emoties van je gesprekspartner. Dit kan variëren van teleurgestelde klanten tot kwade collega's. Met behulp van een aantal eenvoudige stappen leren studenten hoe zij hier op een goede manier mee om kunnen gaan.

LEERDOELEN/COMPETENTIES

Begripvol reageren

- situatie of emoties benoemen
- oplossing bieden of vraag beantwoorden

Toon aanpassen

- door te luisteren
- door je in te leven

INHOUD PROGRAMMA

- 2 oefensegmenten van elk gemiddeld 5 oefeningen
- 11 video-rollenspellen
- 2 theorie-video's

STUDIEBELASTING

70 minuten

GEMIDDELDE STUDENTTEVREDENHEID **7**

"Empathisch luisteren is iets wat veel [mensen] nog kunnen leren dus erg relevant!"

"Handig om de theorie meteen in de 'praktijk' te brengen."

OPLEIDINGEN

Verpleegkunde, Human Resource Management, Sales- en Accountmanagement

TOEGEPAST BIJ O.A.

Haagse Hogeschool, Hanzehogeschool, Hogeschool Rotterdam

ONTWIKKELING

Ontwikkeld in eigen beheer door Faculty of Skills.

PRODUCTIEJAAR

2017

Vaardigheden online oefenen in TrainTool

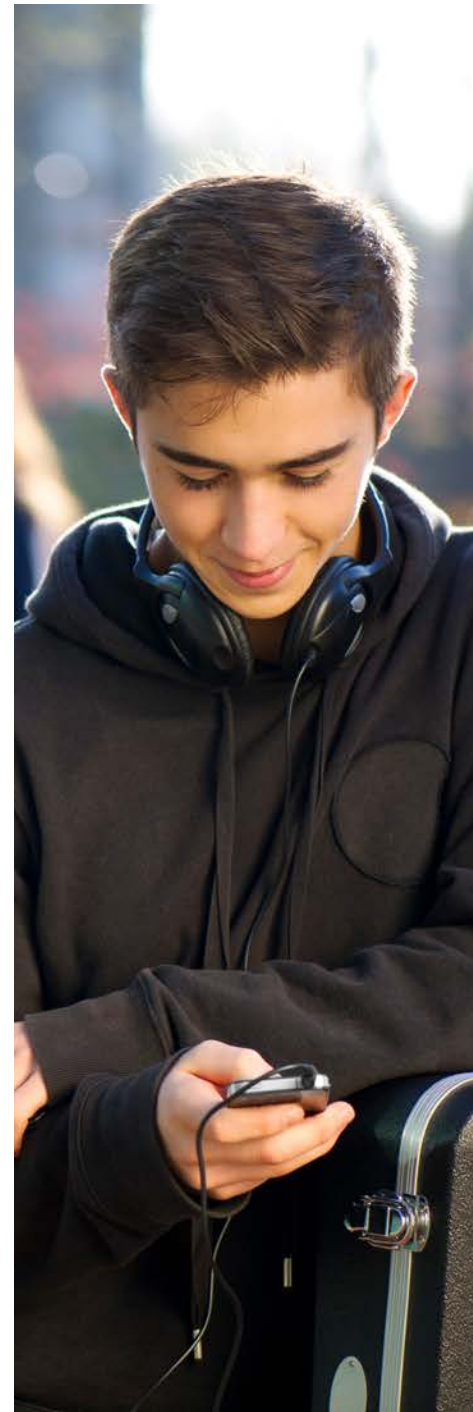
In TrainTool oefenen en verbeteren studenten hun communicatieve vaardigheden. In de instructievideo's maken studenten kennis met de achtergronden van de gevraagde competenties, zoals bepaalde gespreksmodellen. In de online video-rollenspellen oefenen studenten met praktijksituaties. Ze kunnen zoveel oefenen als ze willen, individueel en in een veilige omgeving.

VOORDELEN VOOR DOCENTEN

- TrainTool kan zowel (deels) in klassikaal onderwijs als volledig online worden ingezet.
- De docent wordt ontzorgd: de methodiek werkt gemakkelijk, met een heldere uitleg voor docenten en altijd support als dat nodig is.
- Docenten kunnen de rollenspellen van de studenten eenvoudig bekijken en van feedback voorzien. Toetsen in TrainTool is mogelijk.
- Elke student oefent individueel en voortgang is inzichtelijk.
- Programma's zijn in te zetten bij diverse opleidingen en leerjaren.
- Het zijn volwaardige programma's die direct kunnen worden gebruikt. Programma's kunnen eventueel worden aangepast en uitgebreid, met bijvoorbeeld vakspecifieke inhoud.
- De inhoud maar ook de didactiek is gebaseerd op ervaringen met inmiddels tientallen docenten en tienduizenden studenten en wordt permanent verbeterd.

VOORDELEN VOOR STUDENTEN

- Studenten kunnen zich goed voorbereiden op de praktijk door veel te oefenen met realistische voorbeelden.
- In TrainTool leren studenten van elkaar door het geven en ontvangen van peerfeedback.
- Oefenen in TrainTool is veilig: opnames worden alleen gedeeld met de docent en geselecteerde medestudenten.



Faculty of Skills

Faculty of Skills is gespecialiseerd in communicatieve vaardigheden. We werken voor tientallen instellingen in het middelbaar en hoger onderwijs, en voor grote organisaties. Faculty of Skills is een gedreven team van ongeveer 30 projectmanagers, learning designers en supportmedewerkers. De eigen software TrainTool is prijswinnend, heeft zeer hoge reviews en voldoet aan de strengste eisen omtrent kwaliteit en informatiebeveiliging en wordt continu aangevuld met nieuwe mogelijkheden.



Universiteit Utrecht



Radboud Universiteit



HAN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES