



## TRAINING

# Luisteren, Samenvatten, Doorvragen gesprekstechniek

---

EEN GOEDE BASIS VOOR  
EFFECTIEVE GESPREKSVOERING

---

# Meer diepgang in je gesprekken

Goed begrijpen wat iemand bedoelt is een kunst. Vaak reageren mensen al snel met 'dat had ik laatst ook' of komen direct met een oplossing. Om meer diepgang in je gesprekken te krijgen en beter te snappen wat iemand zegt, kun je de gesprekstechniek Luisteren Samenvatten Doorvragen inzetten. Actief luisteren is een kwestie van teruggeven wat je hoort, goede open vragen stellen, laten weten dat je luistert (non-verbaal) en je eigen oordeel thuislaten. Je zult hierdoor sneller en betere informatie vergaren en je collega's of andere gesprekspartners beter kunnen helpen. Ook creëer je meer diepgang, voelt je gesprekspartner zich meer gehoord en ervaart hij of zij oprechte interesse. In deze training leer je de gesprekstechniek Luisteren, Samenvatten, Doorvragen effectief toe te passen in al je gesprekken. Het helpt je om zonder oordeel een gesprek in te gaan en de juiste vragen te stellen op het juiste moment.



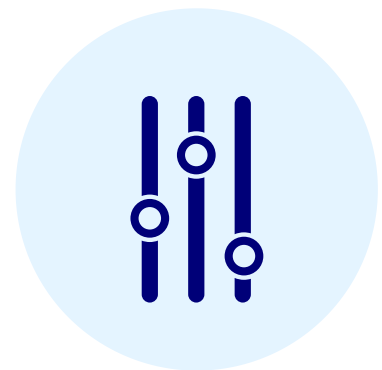
## Voor wie

Voor iedereen die een goede luisteraar wil worden en op die manier effectiever informatie wil vergaren.



## Dit ga je leren

- Hoe je zonder oordeel een gesprek in gaat.
- Hoe je de ander centraal stelt in het gesprek.
- Welke vragen effectief zijn op welk moment.



## Type training

Kern van deze volledig online training is het programma TrainTool waarin je gaat oefenen met online video roleplays. Je krijgt feedback van je persoonlijke coach.



---

## In deze training



**Leer je hoe je een goede luisteraar wordt**



**Kom je erachter wat anderen écht bedoelen, door open vragen te stellen en je eigen oordeel thuis te laten**



**Daag je jezelf uit door écht te oefenen met lastige gespreksituaties**



**Krijg je actieve begeleiding van je eigen coach**



**Maak je gebruik van onze innovatieve software TrainTool**

## Personal training



1 deelnemer



Intake scan



Coach call



Online training



Live video roleplay met coach



Update met je coach

Tijdsduur: 16 uur verspreid over een periode van in totaal 12 weken

Locatie: waar het jou uitkomt

Benodigdheden: laptop met webcam, tablet of smartphone

## Zo zit de training in elkaar

Deze training volg je individueel, maar niet alleen. Je wordt direct bij de start in contact gebracht met jouw persoonlijke coach die je door het programma heen helpt. Je begint met een telefonisch intakegesprek met hem of haar, waarin jullie samen vaststellen waar je precies aan gaat werken en hoe je dat de komende weken gaan doen.

Om je vaardigheden te ontwikkelen maak je gebruik van TrainTool. Dat is een innovatieve tool die je kunt gebruiken op je eigen laptop, smartphone of tablet. Op meerdere momenten gedurende een aantal weken ga je in video rollenspellen reageren op situaties. Je neemt jezelf op, kijkt je beelden terug en je coach geeft feedback op jouw video's. Zo kun je echt goed oefenen met de vaardigheden.

Als je het gevoel hebt dat je de vaardigheden onder de knie hebt, plan je een live online roleplay in. Dat is een live rollenspel met een acteur via een videoverbinding. Zo kun je heel realistisch oefenen met een situatie die je lastig vindt. Dit wordt een uitdagend, maar heel leerzaam gesprek. Natuurlijk krijg je feedback, tips en adviezen van je coach. Ook bespreken jullie hoe je in de praktijk gaat oefenen.

Om ervoor te zorgen dat je je nieuwe vaardigheden ook echt gaat toepassen, neemt je coach na een aantal weken nog eens contact met je op om te horen hoe het gaat.



## NL leert door

### Wat is NL leer door?

NL leert door is een programma van de Nederlandse overheid waarmee je gratis training en opleiding kunt volgen. Die training volg je bij een van de 14 geselecteerde opleiders. Faculty of Skills is een van die opleiders. Met de training verbeter je jouw vaardigheden en daarmee versterk je jouw positie op de arbeidsmarkt.

Iedereen die in Nederland woont en hier werkt of wil werken komt in aanmerking voor de gratis training. Het aantal beschikbare opleidingsplaatsen is beperkt, op=op.

➤ [Bekijk de veelgestelde vragen op Faculty.nl](#)

### Beschikbare trainingen

- Beïnvloeden volgens Cialdini
- Onderhandelen volgens het Harvard-model
- Effectief communiceren
- Appreciative inquiry
- Luisteren, samenvatten, doorvragen
- Feedback geven en ontvangen
- Netwerken
- Slechtnieuwsgesprekken
- Solliciteren
- SMART samenwerken



## Faculty of Skills

### Specialist in communicatieve vaardigheden

Faculty of Skills is een trainingsbureau in Utrecht. We verzorgen trainingen op het gebied van communicatieve vaardigheden. Dat doen we op trainingslocaties, maar ook met TrainTool: een online omgeving waarin je kunt oefenen met videorollenspellen. Mensen verbeteren zo hun vaardigheden als het gaat om onder andere leidinggeven, samenwerken en klantvriendelijkheid.

We hebben veel ervaring met trainingstrajecten op het gebied van performance management en feedback. We werken voor grote organisaties als Rabobank, KLM, Praxis, Deloitte en Zilveren Kruis.

# Informatie en aanmelden

Bekijk de veelgestelde vragen en meld  
je direct aan om verzekerd te zijn van  
jouw gratis training op:

[www.faculty.nl/nleertdoor](http://www.faculty.nl/nleertdoor)

