




Hi, ik ben een interactief scenario.
Wat kan ik voor jou doen?



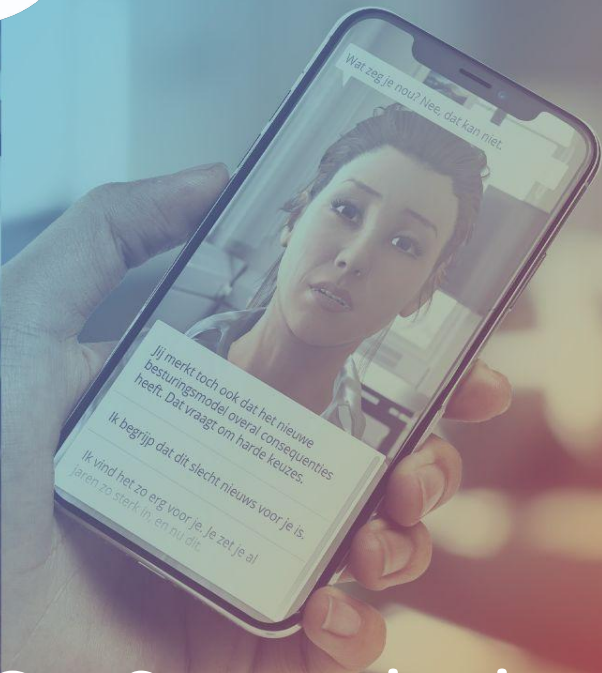
Hoe train ik als **opleider** grote groepen cursisten en houd ik zicht op individuele ontwikkeling?

Waar doe ik als **zorgprofessional** individueel en veilig ervaring op met nieuwe situaties en gespreksmethodes? 

Hoe verspreid ik als **zorgorganisatie** gespreksexpertise onder mijn medewerkers?



Dialogue Trainer



**NextGen Communicatietraining:
Virtuele training en assessment met datagedreven simulaties**

Wie zijn wij?



Renske Mol
Docent Fontys en Auteur



Michiel Hulsbergen
DialogueTrainer

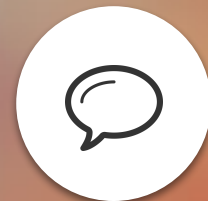
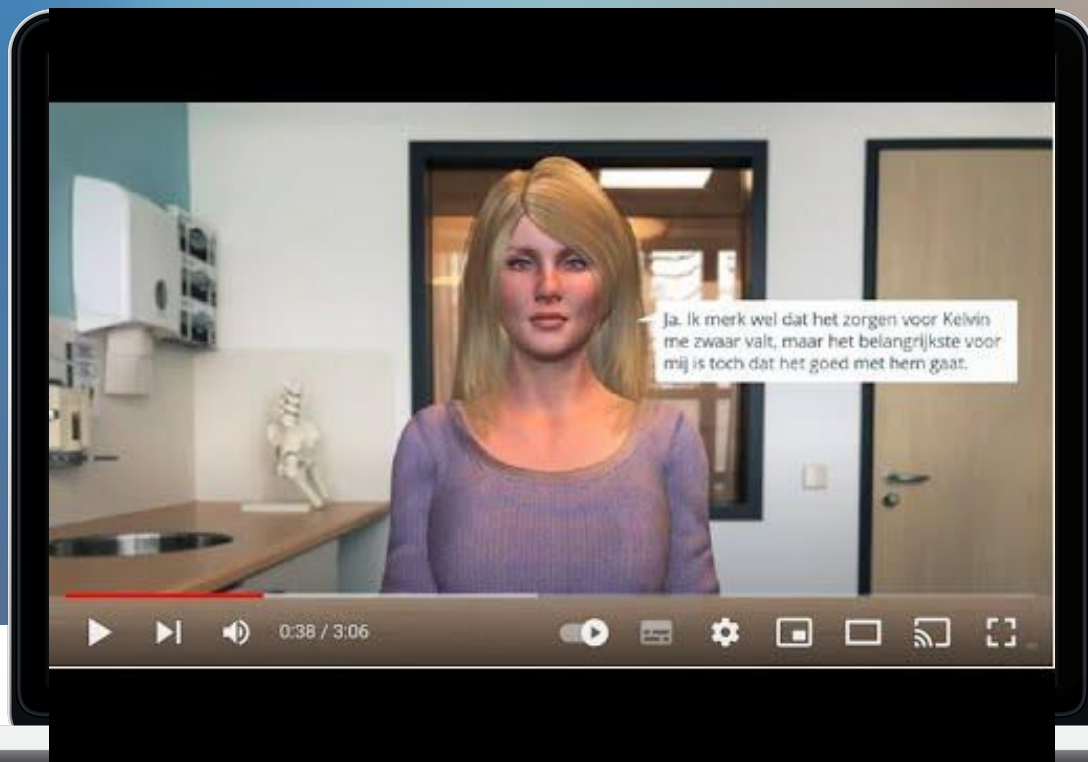
En wie zijn jullie?



zorg



onderwijs



communicatietrainer



ervaring met digitale
leermiddelen



DialogueTrainer

**“Studenten overschatten hun
communicatieve vaardigheden en
onderschatten de impact daarvan”**



Wat gaan we doen?

1. **Wat is DialogueTrainer en waarom is het juist nu helpend in het onderwijs?**
2. **Ervaring bij Fontys Verpleegkunde**
3. **Zelf aan de slag: hoe maak je een simulatie?**

Wat je zegt doet ertoe!

Universiteit Leiden

Schadelijk:

“De tumor lijkt niet te groeien dus het gaat goed, fijn. We gaan dus door met de behandeling.”

Helpend:

“De tumor lijkt niet te groeien, dat is fijn. Maar hoe gaat het met u? Heeft u klachten?”

Uitslag	Schadelijk voorbeeld	Helpend voorbeeld	Exploreren van behoeven
Informeren	<p>Verplicht informatie De patiënt vraagt om een uitslag te horen. Hij zegt: "Kan de tumor nu niet groeien, dat is goed?"</p> <p>Informeren zonder empathie De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Helpschijn geven De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft de indruk dat de patiënt alleen maar informatie nodig heeft.</p> <p>Vage bevestiging De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>	<p>Verplicht informatie De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Informeren zonder empathie De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Helpschijn geven De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft de indruk dat de patiënt alleen maar informatie nodig heeft.</p> <p>Vage bevestiging De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>	<p>Verplicht informatie De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Informeren zonder empathie De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Helpschijn geven De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft de indruk dat de patiënt alleen maar informatie nodig heeft.</p> <p>Vage bevestiging De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>
Prognose	<p>Prognose bezwaan De patiënt vraagt om een prognose te horen. Hij zegt: "Hoe lang zal ik nog leven?"</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "Ik weet het niet." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "Het is moeilijk te zeggen." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "De prognose is niet zeker." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p>	<p>Prognose bezwaan De patiënt vraagt om een prognose te horen. Hij zegt: "Hoe lang zal ik nog leven?"</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "Ik weet het niet." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "Het is moeilijk te zeggen." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "De prognose is niet zeker." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p>	<p>Prognose bezwaan De patiënt vraagt om een prognose te horen. Hij zegt: "Hoe lang zal ik nog leven?"</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "Ik weet het niet." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "Het is moeilijk te zeggen." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p> <p>Prognose bezwaan De arts zegt: "De prognose is niet zeker." Hij geeft geen informatie over de prognose.</p>
Resultatvorming	<p>Patiënt niet bereiden De patiënt vraagt om een uitslag te horen. Hij zegt: "Hoe gaat het met de tumor?"</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>	<p>Patiënt niet bereiden De patiënt vraagt om een uitslag te horen. Hij zegt: "Hoe gaat het met de tumor?"</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>	<p>Patiënt niet bereiden De patiënt vraagt om een uitslag te horen. Hij zegt: "Hoe gaat het met de tumor?"</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Patiënt niet bereiden De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>
Empathie	<p>Niet vragen op stellen De patiënt vraagt om een uitslag te horen. Hij zegt: "Hoe gaat het met de tumor?"</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>	<p>Niet vragen op stellen De patiënt vraagt om een uitslag te horen. Hij zegt: "Hoe gaat het met de tumor?"</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>	<p>Niet vragen op stellen De patiënt vraagt om een uitslag te horen. Hij zegt: "Hoe gaat het met de tumor?"</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p> <p>Niet vragen op stellen De arts zegt: "De tumor groeit niet, dat is goed." Hij geeft geen informatie over de behandeling of de prognose.</p>

Waarom willen we communicatietraining verbeteren?



Leren vereist oefening

Studenten vinden het moeilijk om theorie te vertalen naar de praktijk

Werken met een simulatiepatiënt is spannend.



Trainen is duur

Acteurs zijn alleen op school voorhanden.

Rollenspellen met elkaar zijn waardevol, maar aan twee zijden lastig.



Effect is niet tastbaar

Het leereffect van communicatietraining is zelden tastbaar, tenzij je gesprekken gaat screenen.

Waarom virtuele trainingsacteurs?



Jezelf op de proef stellen

Als cursist oefen je zo vaak je wilt, met verschillende uitdagingen uit de werkpraktijk. Je krijgt duidelijke feedback op basis van theorie.



Doelgericht uitdagen

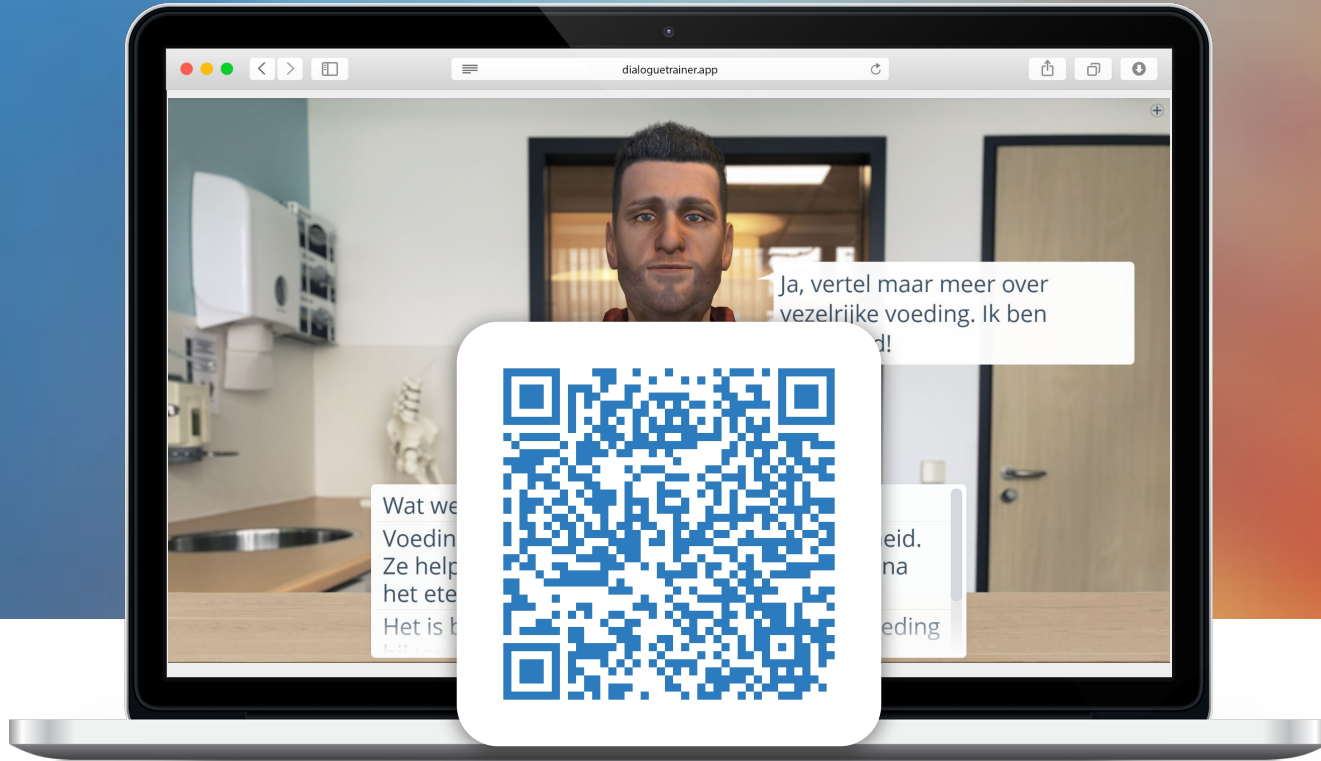
Als docent kun je studenten doelgericht uitdagen met herkenbare situaties. Hiermee geef je richting aan *vorming*.



In gesprek over scores

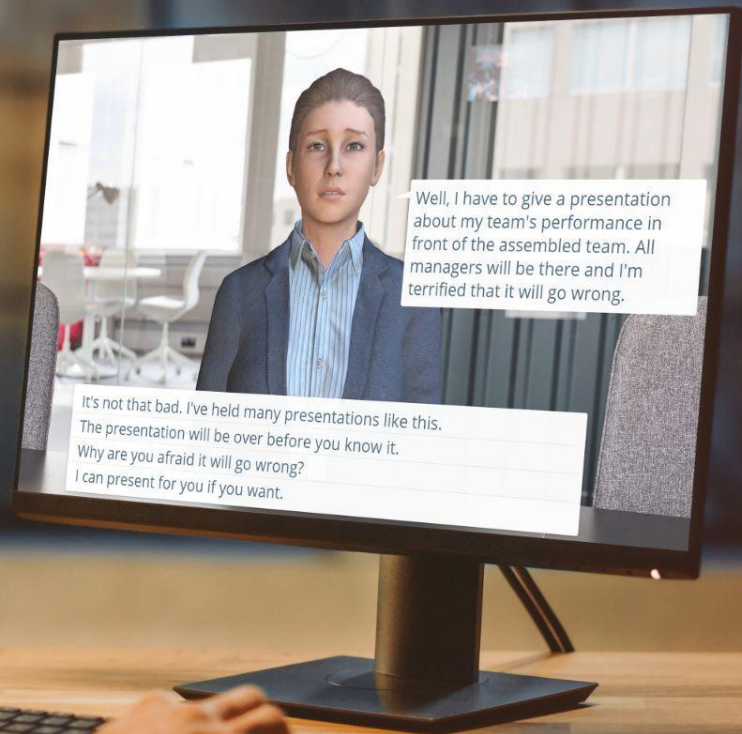
Feedback en scores geven zicht op ontwikkeling, en zijn aanknopingspunt voor gesprekken over de koppeling theorie-praktijk

Simulatie spelen



DialogueTrainer

Interactieve online simulaties
op basis van **gevalideerde**
gespreksmodellen
Met **persoonlijke feedback** en
scores om te **leren** en **prestaties**
en voortgang **te meten**
Informeren van **management**
via scores die **inzicht** geven
Gericht op **bewezen effectieve**
best practices



Achtergrond

Begonnen in **2013** aan de **Universiteit Utrecht**, om studenten te trainen in gesprekken.

Dit bleek zo effectief en gebruiksvriendelijk dat het initiatief heeft geleid tot **ons bedrijf DialogueTrainer (DT)**.

Sinds **2016** bouwen we aan een database met gespreksmodellen voor **vier sectoren: onderwijs, zorg, overheid en commercieel**.

In **2020** hebben we simulaties gebouwd voor **Patiëntenvoorlichting door verpleegkundigen** (Renske Mol & Marieke van der burgt, BSL)

Gebaseerd op wetenschap

Communicatie is menselijk → emoties helpen bij heldere rollen

**Expertise is procedureel → best-practice uit de praktijk,
inclusief veel voorkomende leerdoelen**

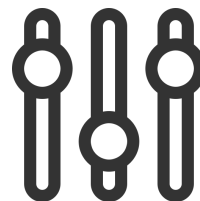
Psychologie en gamification



Ervaringsgericht / immersief materiaal
Op basis van praktijk gestaafd met theorie



Leertheorie en veranderkunde



Spelers doen ervaring op en krijgen feedback
Trainers en managers ontvangen data

Waardoor voelt het als een gesprek?

Elke **keuze** heeft een **effect**, **zichtbaar** aan een **gezichtsuitdrukking** en de **reactie** van de ander

Omdat er iets op het spel staat, **ervaart** de gebruiker **emoties**

Ondertussen **registreert** het platform je **keuzes** om je te helpen jezelf **te verbeteren** door middel van **scores** en **feedback** en om het management of trainers te informeren



Ervaringen Fontys

2020: In Corona tijd versneld gaan gebruiken bij communicatie-onderwijs: voorlichtingsgesprek. Ad Hoc.

2021: Gestructureerd gebruik, voorbereidingsopdracht studenten

2022: Onderzoek naar de vraag: op welke manier draagt de DT bij aan onderwijs in gespreksvaardigheden



Onderzoeksvraag lectoraat: Persoonsgerichtheid in ouder wordende samenleving.



Met lector Technologie Teatske van der Zijpp

Concreet: Hoe kan DialogueTrainer in leerrelaties zowel de cursist als de trainer ten goede komen?

1. Draagt de DT onder cursisten bij aan betere leeruitkomsten, motivatie, inzet, betrokkenheid bij lesinhoud en docent, eigen regie in leren
2. Welke meerwaarde zien docenten in DT ter ondersteuning van het leerproces van de cursist en hun rol als docent hierin?
3. Welke aandachtspunten zien studenten en docenten in DT ter ondersteuning van het leerproces?

Eerste resultaten studentenperspectief:



- Aandacht in de les is noodzakelijk.
- DT als voorbereidingsopdracht, met eenvoudige toegankelijkheid.
- Studenten geven aan veel te leren, ook door fouten te maken.
- De feedback wordt gewaardeerd omdat deze inzicht geeft.
- Studenten geven een voorkeur aan voor feedback tijdens spelen.
- Een score werkt motiverend of juist niet (bij een laag percentage).
- Koppeling van theorie en praktijk is fijn.
- Je kunt oefenen zo vaak je wilt.

Eerste resultaten docentenperspectief



- DT is een extra hulpmiddel voor studenten die het spannend vinden.
- Uitdaging voor studenten.
- Binnen de lestijd ruimte creëren is een punt, 'de les zit al zo vol'.
- Het is een aanvulling op de mogelijkheden die we nu hebben.
- Geen vervanging van werken met acteurs/ simulatiepatiënten.
- Je moet zelf de theorie goed beheersen en kunnen toepassen.

Persoonsgerichte visie op leren

Aanbod van deze innovatie past bij een persoonsgerichte visie op leren waarbij de docent in samenspraak met studenten afstemt of en hoe de student gebruik maakt van dit leermiddel.

Conclusie: het is wijs om een technologie als de Dialogue Trainer niet op te leggen maar studenten en docenten te betrekken en te informeren zodat ze geïnformeerde keuzes kunnen maken wat het voor hen kan bieden. En dat is dus duidelijk meer dan enkel vertellen **dat** de technologie er is.

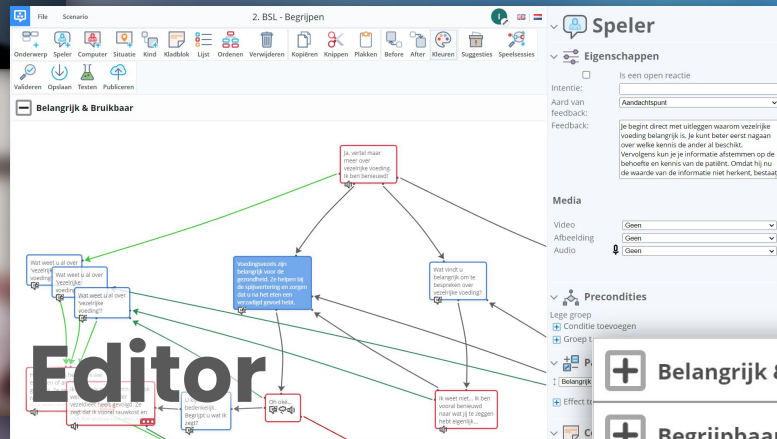
Neem deel op
dialoguetrainer.app/join



met deelnamecode
RHOWFCPX

(als je al een account hebt, log dan in via dialoguetrainer.app)

Simulaties zelf bouwen en aanpassen



Met een editor, kun je als docenten ook zelf simulaties bouwen of aanpassen. DialogueTrainer biedt templates en begeleidt eventueel de bouw met workshops.

Toevoeging Renske: het bouwen van een scenario maakt je heel scherp. Wat is nu echt een goed gesprek? Wat zegt de theorie? Dus je wordt zelf ook uitgedaagd hierin mee te denken.

Een simulatie in vijf stappen



Situatie

Kies een situatie
aanspreekt en past
bij je doel



Best practices

Breng een
'best-practice' in
kaart met experts



Leerdoelen

Stel leerdoelen vast
met trainers en
cursisten



Ontwikkeling

Test en verbeter
door feedback en
spelersinput



Start

Organiseer gebruik
en blijf verbeteren

Een simulatie in vijf stappen

1. Wat wil je mensen leren?
 - In welke situatie komen ze dat tegen?
2. Welke aanpak werkt?
3. Wat doet de doelgroep nu?
 - Welke veronderstellingen liggen daar onder?
4. Bouwen en testen
5. Inzetten en verbeteren



1. Wat wil je mensen leren?

A. **Beleid:** een nieuwe methode

- a. Er is urgentie vanuit beleid / organisatie van context
- b. Er is budget

B. **Praktijk:** een lastige situatie

- a. Situaties zijn relevant voor de werkvloer
(en worden als zodanig herkend)

2. Gevalideerde kennis centraal

- A. **Theorie:** beschrijft hoe het werkt en waarom het werkt
 - a. gespreksmethodiek
 - b. causaliteit

- B. **Best-practice:** bewijst dat het kan in de praktijk
 - a. bewezen effectief
 - b. herkend door de doelgroep

3. Alternatieve items sluiten aan bij leerdoelen

- A. **Deelnemer herkent direct zijn of haar optie** (ook als die niet juist is)
 - a. belangrijkste leerdoelen verwerkt
 - b. item sluit herkenbaar aan op intentie

- B. **Routes geven inzicht in effecten van keuzes**
 - a. reactie van tegenspeler
 - b. gespreksverloop
 - c. scores richten aandacht, feedback overbruggt afstand naar best-practice

4. Goed bouwen en testen

- A. **Casus:** herkenbaar en betekenisvol
 - a. aansprekend(e persoon)
 - b. er staat iets op het spel

- B. **Schrijfstijl:** eenvoudig en doeltreffend
 - a. taalgebruik van de doelgroep
 - b. kort en snel: intentie herkenbaar in de eerste drie woorden

- C. **Voeg** via verhaal en framing **emoties toe:** wat staat op het spel en wat maakt dat belangrijk?

5. Implementeer (en valideer)

- A. Alleen waardevol als het wordt gebruikt!
 - a. structurele inzet in een doeltreffend didactisch ontwerp
 - b. campagne: het is 'voor jullie' en het is leuk

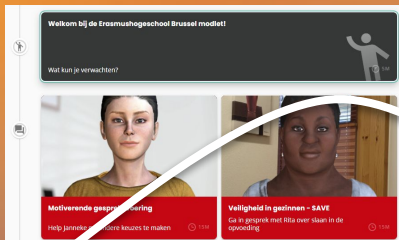
- B. "Permanent Beta"
 - a. voortdurend in de praktijk verbeteren
 - b. de scenario's zelf worden kennis

Do's en don'ts tabel verschillende "profielen"

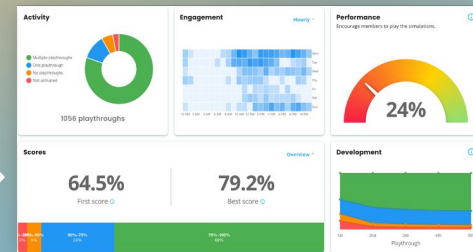
Gespreksstructuur				
Fase	Do's	Don'ts	Don'ts	Don'ts
1. Eerste fase vb contact  				
2.				
3.				
4.				
5.				

Oefenen en meten in één!

Cursist ervaart, leert en bouwt vertrouwen



Leden									
Naam	E-mailadres	Opmerkingen	Bevallen score	Bevallen score	Bevallen score	Bevallen score	Bevallen score	Bevallen score	Bevallen score
Monica	monica@voorbeeld.com	4	50%	50%	100%	11-1-2021	11-1-2021	11-1-2021	11-1-2021
John	john@voorbeeld.com	4	0%	0%	100%	25-1-2021	05-02-21	12-2-2021	11-02-21
Jane	jane@voorbeeld.com	1	50%	50%	100%	21-0-2021	21-0-2021	21-0-2021	16-01-21
Lee	lee@voorbeeld.com	2	100%	100%	100%	13-1-2021	13-1-2021	20-1-2021	10-1-21
Anna	anna@voorbeeld.com	3	50%	50%	100%	11-1-2021	08-01-21	21-1-2021	08-01-21
Mark	mark@voorbeeld.com	5	60%	50%	100%	01-1-2021	01-1-2021	08-01-21	08-01-21
John	john@voorbeeld.com	5	40%	0%	100%	01-1-2021	01-1-2021	01-1-2021	01-1-2021



1. Onboarding

Agenderen
Bewust maken van uitdaging
Motiveren
Niveau meten

2. Oefenen

Ervaren en leren
Reflecteren en Bespreken
In je rol groeien

3. Assessment

Resultaat behalen
Prestaties meten

4. Follow-up

Opnieuw ervaren
Transfer monitoren

Trainer daagt uit, monitort en begeleidt

Vooraf bereiden cursisten zich voor door gericht te oefenen.

Cursisten krijgen feedback of leren van elkaar door het bespreken van keuzes

Scores geven zicht op prestaties en ontwikkeling

Na drie maanden tonen scores of kennis blijft hangen


13 uitdagende gesprekken in de Zorg

In samenwerking met diverse zorgprofessionals en opleiders, hebben we tot nu 13 gesprekken vastgelegd in drie modules:

In de module **'Zorg voor je patiënt'** staat interactie met je patiënt centraal. Dat is waar je het voor doet. Effectieve begeleiding doe je samen.

In de module **'Zorg voor jezelf'** ga je aan de slag met die gesprekken die spanning oproepen: een taboe, omgaan met weerstand of het aangeven van een grens. Door te trainen, ga je gesprekken met meer vertrouwen aan.

In de module **'Zorg voor je organisatie'** staan gesprekken met collega's binnen en buiten je afdeling centraal. Zorg verleen je als team, en goede feedback en informatieoverdracht zijn van groot belang om zorg efficiënt te verlenen.



Zorg voor je patiënt <ul style="list-style-type: none">SlechtnieuwsgesprekProbleemverhelderingMotiverende gespreksvoeringSamen beslissenBegrijpelijk communiceren	Zorg voor jezelf <ul style="list-style-type: none">Taboe besprekenOmgaan met weerstandGrenzen aangeven	Zorg voor je organisatie <ul style="list-style-type: none">Positief aansprekenFeedback gevenFeedback aan hogere statusInformatie overdragenOmgaan met klachten
--	---	---

Keurmerk DSSH

De Commissie Serious Games heeft besloten *DialogueTrainer Zorg* te waarderen met **drie sterren**.





Contact

DialogueTrainer

Michiel: info@dialoguetrainer.com

Boek/praktijkervaring

Renske: r.mol@fontys.nl

