

# DialogueTrainer overzicht simulaties

Catalogus 2025

# Inhoud



| Hoofdstuk | Titel                                               | Pagina |
|-----------|-----------------------------------------------------|--------|
|           | Inleiding DialogueTrainer                           | 3      |
| 1.        | Gevalideerde simulatie in vijf stappen              | 4      |
| 2.        | Modlet (leeromgeving) rond simulaties               | 5      |
| 3.        | Metten en inzicht krijgen                           | 6      |
| 4.        | Licenties voor studenten, docenten en auteurs       | 7      |
| 5.        | Workshops & Support                                 | 8      |
| 6.        | Bestelprocedure                                     | 9      |
| 7.        | Overzicht onderwijspakketten en simulaties          | 10     |
|           | - Basis Communicatieve Vaardigheden                 | 11     |
|           | - Zorg voor jezelf, je patiënt en je organisatie    | 11     |
|           | - Farmacie/ Apothekersassistent                     | 12     |
|           | - Triage                                            | 13     |
|           | - Burgerschap                                       | 14     |
|           | - Business Skills                                   | 14     |
|           | - Leiderschap & Management                          | 15     |
|           | - Onderwijs Services & Sales                        | 15     |
|           | - Social Work                                       | 16     |
|           | - Motiverende Gespreksvoering                       | 16     |
|           | - Motiverende en Oplossingsgerichte Gespreksvoering | 17     |
|           | - Oplossingsgerichte Gespreksvoering                | 18     |
|           | - Human Resources                                   | 18     |
|           | - Samen Beslissen                                   | 19     |
| 8.        | Over DialogueTrainer                                | 20     |



## Inleiding DialogueTrainer

# De online onderwijstool voor communicatieve vaardigheidstrainingen met virtuele acteurs

DialogueTrainer biedt een breed scala aan gesprekssimulaties om online en klassikale training te verrijken met ervaringsleren. In elke simulatie staat een uitdagende praktijksituatie of een specifieke gespreksmethodiek centraal.

Doordat spelers zelf keuzes maken, leren zij wat de beste aanpak is maar ook welke valkuilen er zijn en wat ze zelf kunnen verbeteren.

Uitgangspunt is dat leren communiceren een kwestie is van situaties ervaren en feedback krijgen; leren door te doen dus. Simulaties motiveren doordat je als speler wordt uitgedaagd in een veilige omgeving en ziet wat je bereikt als je het goed doet.

DialogueTrainer biedt standaardpakketten welke direct kunnen worden ingezet. Studenten hebben daarbij toegang tot verschillende gesprekssimulaties inclusief theoretische onderbouwing en feedback.

Voor het actuele aanbod verwijzen we graag naar onze website;  
<https://www.dialoguetrainer.com> .

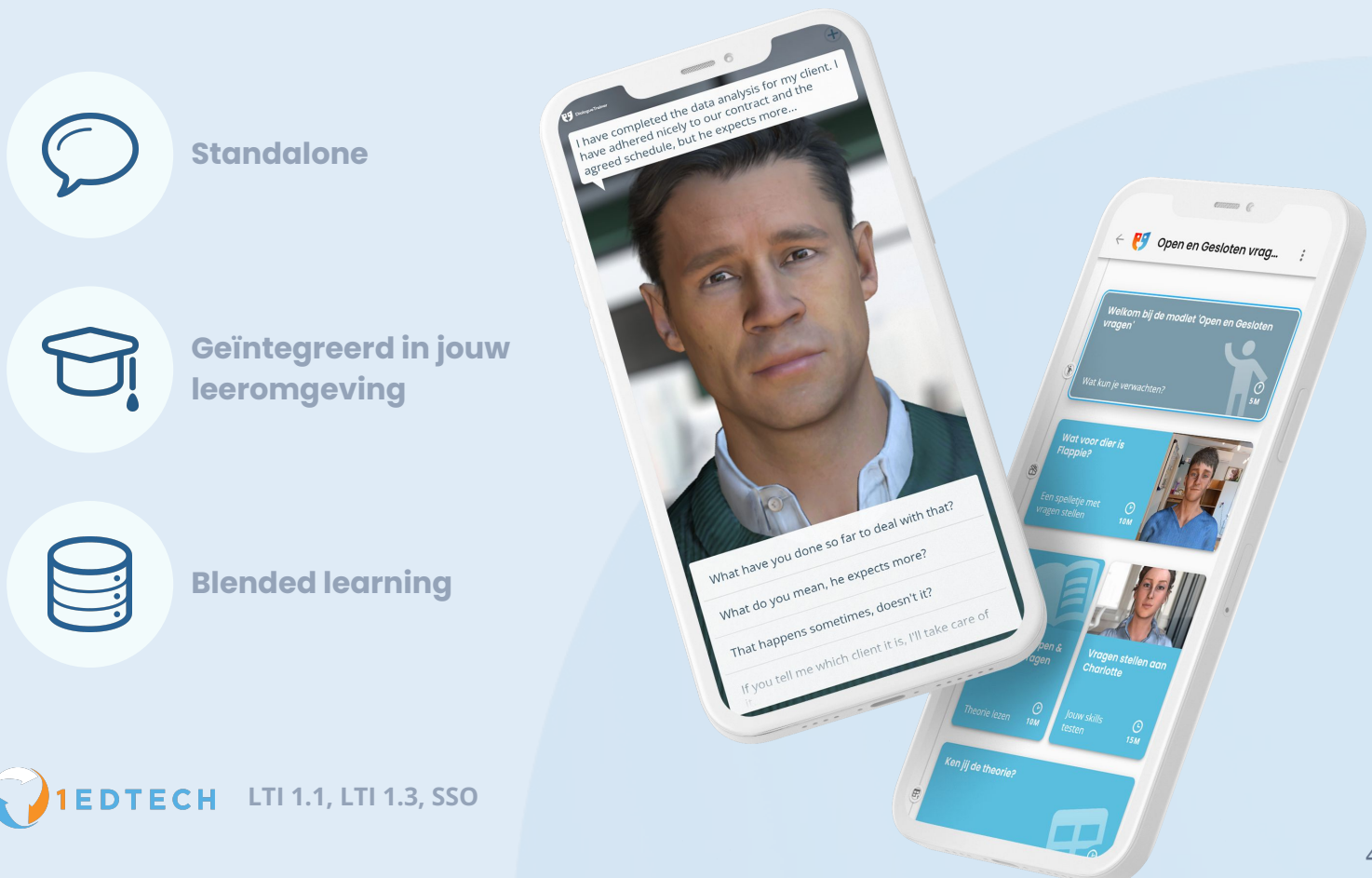
# 1. Een gevalideerde simulatie in vijf stappen

Om er zeker van te zijn dat een simulatie leidt tot ontwikkeling bij de doelgroep, volgen we in de onderstaande stappen:



## Complete aanpak met blended learning

Ons online simulatieplatform is nog krachtiger door het combineren van simulaties met andere leermiddelen en classroom-training. Daardoor ontstaan unieke leervormen:



## 2. Modlet (leeromgeving) rond simulaties



Een *modlet* is een kleine leermodule, waarin simulaties en theorie samen worden aangeboden. De gebruikers kunnen er zelfstandig mee aan de slag om een gesprek te doorgronden. Een modlet heeft een vast format en eindigt met een scoreprofiel.



### Inleiding

In een korte inleiding wordt geschetst waarom het gesprek belangrijk is en wat je kunt bereiken.

### Uitdaging

Een korte simulatie laat studenten ervaren wat het gesprek lastig maakt en wat men gaat leren.

### Theorie

Elke stap in de modlet bevat een beschrijving van de theorie achter het model.

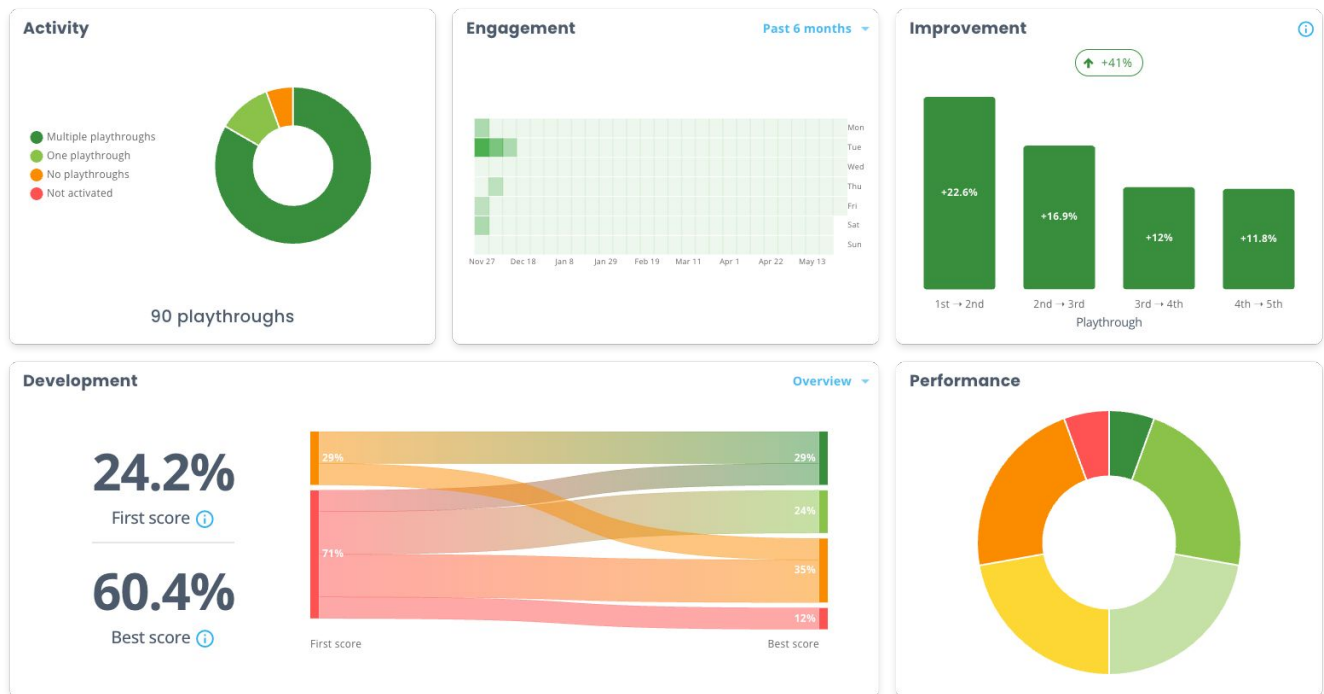
### Simulaties

De modlet bevat simulaties om uitgebreid te oefenen met het gesprek en eventueel extra uitdagende cases. De leerlijn leidt tot inzicht, eigenaarschap en zelfvertrouwen.

### Resultaten

Op het eindscherm ziet de speler zijn/haar/x voortgang en of men de modlet gehaald heeft. Op een dashboard ziet ook de docent de voortgang en leerpunten/resultaten van de groep.

### 3. Meten en inzicht krijgen



Omdat simulaties volledig digitaal zijn, kan elke activiteit worden gemeten.

Hoe kunnen we nu weer vooruit?

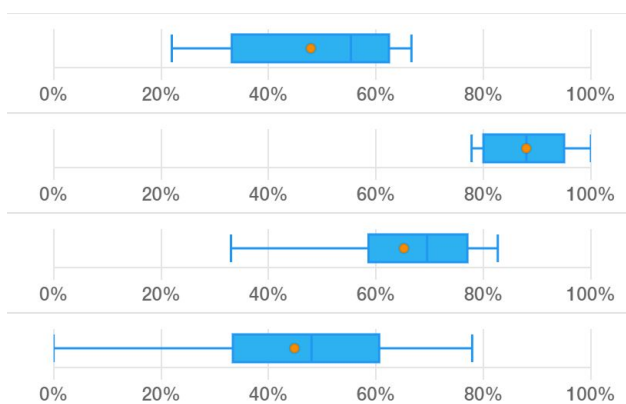
**T**

**Feedback**  
Je bent al op weg naar een oplossing, maar kunt eerst nog de juistheid van de klacht erkennen. De klant zal zich hierdoor serieus genomen en gehoord voelen.

| Naam   | Slechtste score | Beste score | Vooruitgang | Ontwikkeling |
|--------|-----------------|-------------|-------------|--------------|
| Thomas | 50%             | 100%        | +50% ↑      |              |
| Sanne  | 0%              | 83%         | +83% ↑      |              |
| Lisa   | 18%             | 83%         | +65% ↑      |              |

1. Speler krijgt inzicht: feedback en scores, verbeteren de leerresultaten.

2. Docent krijgt inzicht in student performance en kan individueel en op groepsniveau op basis van data coachen.



3. Op basis van geaggregeerde data over een langere periode kun je je leerresultaten optimaliseren.

#### Veelvoorkomende fouten



Dat is het zeker, fijn dat je er weer bent.



50%



#### Feedback:

Hoewel slecht nieuws het beste direct wordt gebracht, maak je altijd even contact met de ander. Dat doe je hier, maar je maakt het hier net wat te familiair. Dan wordt de overgang naar het nieuws wel erg groot...

4. Op basis van data krijg je inzicht welke profielen succesvol zijn en waar eventueel bijsturing nodig is.

## 4. Licenties voor studenten, docenten en auteurs

Toegang tot simulaties en leermodules wordt geregeld via licenties. We onderscheiden PLAY-licenties voor studenten, FACILITATE-licenties voor docenten en CREATE-licenties voor onderzoekers en onderwijsontwerpers.

### Student licenties: PLAY

Met PLAY-licenties hebben studenten 24/7 toegang tot de modlet en de simulatiegesprekken in de modlet voor een afgesproken periode.

### Docent licenties: FACILITATE

Geeft docenten toegang tot functies zoals het aanmaken van groepen, het analyseren van playthroughs, het delen van simulaties, het monitoren van de voortgang en het bestuderen van de structuur van een simulatie. De FACILITATE-licentie is *de* licentie om studenten te begeleiden. Docenten krijgen een duidelijk inzicht in de activiteit (inclusief *no show*), prestaties en leercurve van de studenten.



### Auteurslicentie: CREATE *Optioneel*

Geeft onderwijsontwikkelaars de mogelijkheid om zelf simulaties te ontwikkelen en aan te passen. Zo sluiten simulaties nog beter aan bij je curriculum. Ook is het mogelijk om gespreksmodellen te testen en onderzoek te doen. DialogueTrainer ondersteunt daarbij, want we ontwikkelen hier continu praktijkkennis.

## 5. Workshops & Support

### Workshops

DialogueTrainer biedt workshops aan voor docenten om te leren werken met het dashboard en DialogueTrainer te implementeren in het onderwijs zetten. Deze workshops worden online gegeven.

#### Gameplan — voor docenten



- ✓ Welke simulaties gebruiken we?
- ✓ Hoe werkt het dashboard?
- ✓ Hoe implementeer ik DialogueTrainer succesvol in mijn klas?
- ✓ Best practices in coaching op basis van scores
- ✓ Support en Q & A

#### FACILITATE — voor key users en coördinatoren



- ✓ Toegang geven en rechten verlenen
- ✓ Groepen aanmaken
- ✓ Documentatie - Opleiden met DialogueTrainer
- ✓ Support en Q & A

#### CREATE — ontwikkelen simulaties voor CREATE licentiehouders



- ✓ Wat zijn de basiselementen van een goede gesprekssimulatie?
- ✓ Welke mogelijkheden biedt het platform voor CREATE gebruikers?
- ✓ Quality Assurance via statistische functionaliteiten in de DialogueTrainer editor
- ✓ Support en Q & A

In verband met de gewenste interactiviteit is de deelname beperkt tot een maximum van 12 personen per workshop. Bij meer personen wordt de groep gesplitst.

### Support

Uiteraard biedt DialogueTrainer een ruime online support. Er is een telefonische helpdesk op werkdagen vanaf 8:30 voor vragen en support (SLA). Complexe ICT-vragen worden doordeweeks binnen 24 uur beantwoord.

Naast support bij inzet bieden we organisaties waar gebruikers zelf simulaties ontwikkelen, ook *quality assurance*, inclusief analyse van suggesties en playthroughs.

## 6. Bestelprocedure

Studenten kunnen via de DialogueTrainer webshop de gewenste pakketten bestellen. Het is ook mogelijk deze te bestellen via MBO Webshop of Studiebijdehand. Scholen ontvangen een link met omschrijving en kunnen deze plaatsen op de boekenlijst.

Via de DialogueTrainer webshop krijgen studenten direct toegang tot het gewenste pakket. Vanuit MBO Webshop kunnen studenten het materiaal openen en automatisch via Entree Federatie bij DialogueTrainer inloggen. Ook hier geldt, de toegang is onbeperkt voor 12 maanden.





## 7. Overzicht onderwijspakketten

### Standaard pakketten

De volgende pagina's geeft een overzicht van de meest gangbare simulaties ondergebracht in een thema of pakket. Het totale aanbod beslaat inmiddels meer dan 500 simulaties. Sommige zijn in meerdere talen verkrijgbaar.

### Maatwerk

Op verzoek van klanten ontwikkelen we ook simulaties om nog beter aan te sluiten bij het curriculum of stellen we pakketten samen op basis van de vraagstelling.

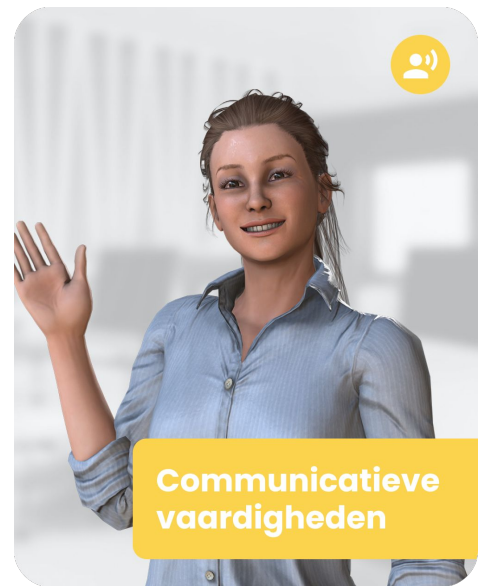
## Tevreden klanten



# Basis Communicatieve Vaardigheden

In het pakket Basis Communicatieve Vaardigheden vind je 8 simulaties plus een bonus rondom de basisvaardigheden, die in vrijwel elke communicatie terugkomen:

- Open en gesloten vragen (inclusief een 'bonus' simulatie: een spel)
- Luisteren Samenvatten Doorvragen (LSD)
- Reflecteren
- Informatie overdragen (helder communiceren)
- Feedback geven
- Feedback geven aan een hogere status
- Aanspreken op gedrag



ISBN: 9789083083834

## Simulaties voor de Zorg

Met experts uit verschillende zorgdomeinen hebben we 13 belangrijke gesprekken voor (toekomstige) Zorgprofessionals gebouwd in drie categorieën: Zorg voor je patiënt, Zorg voor jezelf en Zorg voor je organisatie. In elke simulatie staat een herkenbare casus en een gevalideerde gespreksmethode centraal.

Zorg voor je patiënt bevat de simulaties;

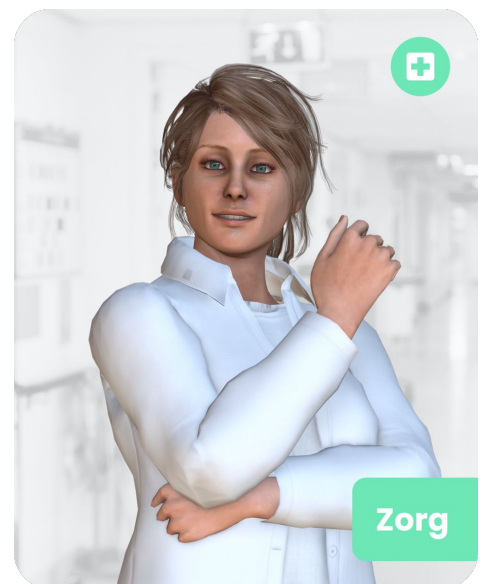
- Slechtnieuwsgesprek
- Problem Verheldering
- Motiverende Gespreksvoering
- Samen beslissen
- Begrijpelijk Communiceren

Zorg voor jezelf bevat de simulaties;

- Taboe bespreken
- Omgaan met weerstand
- Grenzen aangeven

Zorg voor je organisatie bevat de simulaties;

- Positief aanspreken
- Feedback geven
- Feedback aan een hogere status
- Informatie overdragen
- Omgaan met klachten



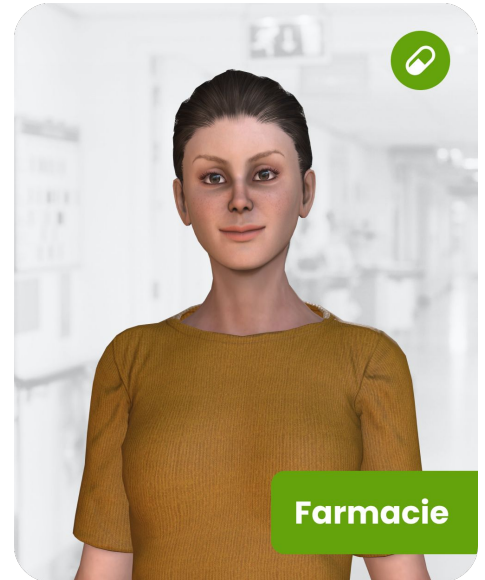
Combinatie 3 modlets,  
ISBN:9789083083803

# Overzicht simulaties

## Farmacie

In het pakket Farmacie vind je acht simulaties gericht op de Apothekersassistent rondom E.U.B, T.U.B, omgaan met boosheid, en Zelfzorg (WHAM vragen).

- Startconsult Amoxicilline
- Startconsult Metoprolol
- Eerste uitgifte antibiotica kind
- Eerste uitgifte Enalapril
- Vervolgconsult Tramadol
- Zelfzorg Voetschimmel
- Zelfzorg Maagklachten
- Omgaan met een boze patiënt

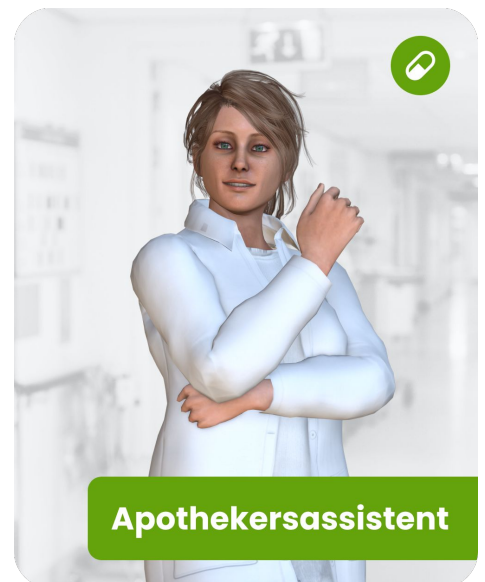


ISBN: 9789083238180

## Apothekersassistent

Aanvullend is vanuit het pakket Apothekersassistent beschikbaar;

- E.U.B. Doxycycline
- E.U.B. Protonpompremmers
- T.U.B. Pantoprazol
- T.U.B. Reumatoïde
- Zelfzorg Hoofdpijn
- Zelfzorg Huidaandoening
- Zelfzorg Noodanticonceptie
- Omgaan met werkdruk



ISBN: 9789083083827

Daarnaast zijn een aantal simulaties ook beschikbaar in Virtual Reality (VR), bijvoorbeeld Omgaan met een boze patiënt.

# Triage

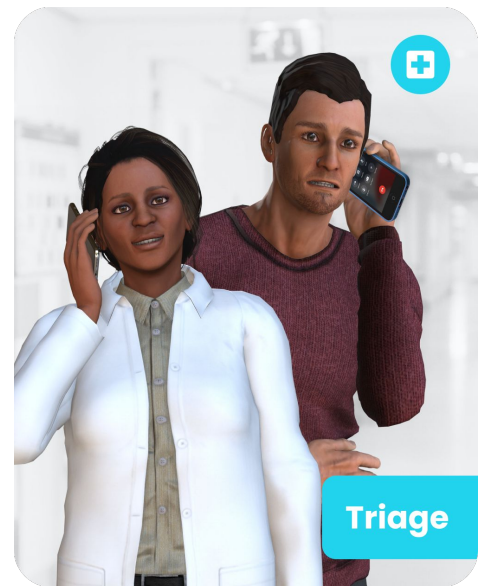
In het pakket Triage vind je gesprekssimulaties die zijn geschreven aan de hand van de Triagewijzer van het NHG.

Door middel van gesprekssimulaties oefen je het triage-gesprek wat je als doktersassistent bij de huisartsenpraktijk doet. Je oefent met uiteenlopende patiënten, ziektebeelden en urgentieclassificaties. De casussen in deze e-learning zijn:

- Buikpijn kind (U2)
- Geblesseerde vinger kind (U4)
- Overgeven volwassene, voedselvergiftiging (U5)
- Hoesten volwassene (geen corona), complicatie: moeilijke patiënt (U5)
- Kortademig kind (U2)
- Hoofdpijn volwassene (U3)
- Pijn op de borst volwassene (U1)
- Neurologisch uitval volwassene (U1)
- Teek bij volwassene (U5)
- Oorpijn kind (U5)

In ontwikkeling;

- Trauma aan schedel bij kind (U1)



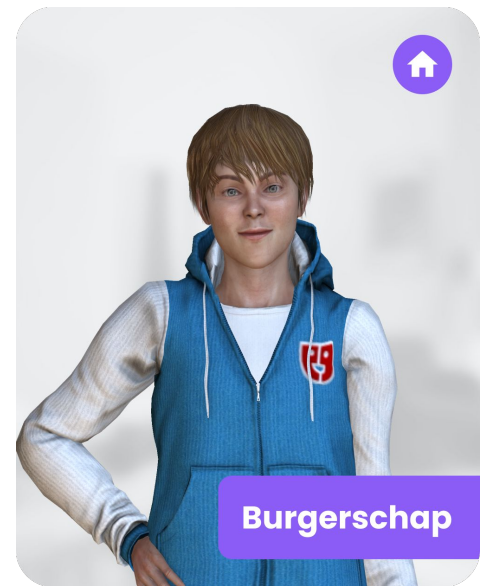
ISBN: 9789083163420

# Burgerschap

We leven in een tijd van toenemende polarisatie. Jongeren moeten leren navigeren in een landschap waarin verschillende (politieke) overtuigingen botsen en discussies snel emotioneel geladen kunnen zijn. Het pakket Burgerschap biedt simulaties die het mogelijk maakt om leerlingen mee te nemen in diverse perspectieven die aan de discussie raken.

Het bevat de volgende simulaties;

- De zoektocht naar een woning
- Empathie voor vluchtelingen
- Boeren in nood
- Klimaat alarm; tijd voor actie
- Praat met iemand die Israël steunt
- Praat met iemand die Palestina steunt
- LHBTQI is overdreven
- Laten we Pride vieren
- Vaccinaties voor en tegen



ISBN: 9789083354323

# Business Skills

Ontdek de kracht van effectieve communicatie met DialogueTrainer Business Skills. In samenwerking met onderwijsinstellingen Inholland, Avans en NHL Stenden hebben we een lespakket Business Skills ontwikkeld, die studenten voorbereidt op succes in hun carrière.

Het bevat de volgende simulaties;

## Basis gespreksvaardigheden

- Juiste vragen stellen (open en gesloten)
- Luisteren samenvatten doorvragen (LSD)

## Helder communiceren

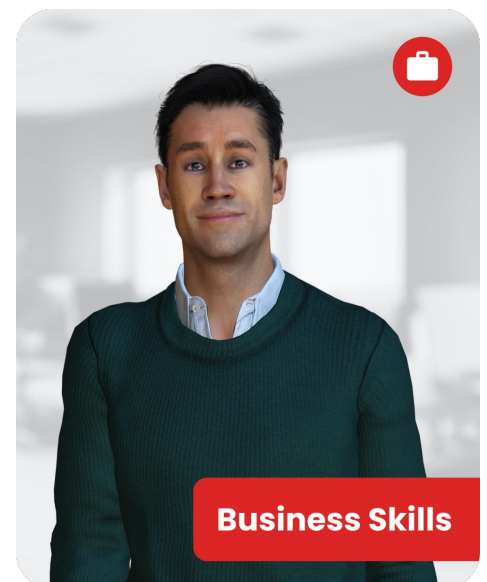
- Informatie uitwisselen
- Doel afstemmen
- Overtuigen van een ander

## Samenwerken

- Feedback geven
- Aanspreken

## Commerciële vaardigheden

- Prospect bellen
- Eerste verkoopgesprek
- Onderhandelen

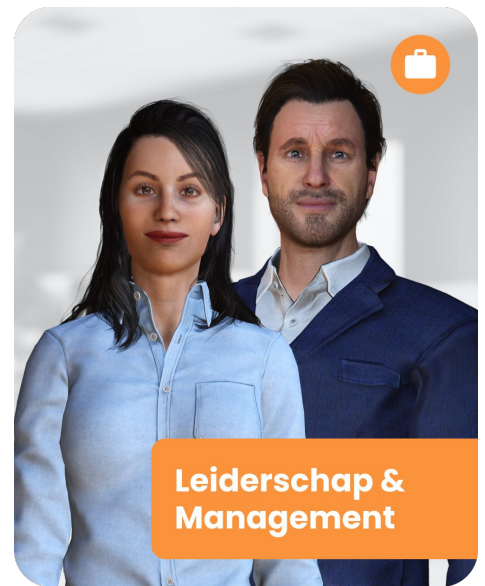


ISBN: 9789083354330

## Leiderschap & Management

Het pakket Leiderschap & Management is bedoeld voor studenten die een leidinggevende functie ambiëren of mensen met enige jaren werkervaring die willen doorstromen naar een leidinggevende positie. Het bevat de volgende simulaties;

- Inspireren/motiveren
- Coachen
- Delegeren/informatieoverdracht
- Functionerings-/ Ontwikkelgesprek
- Slechtnieuwsgesprek



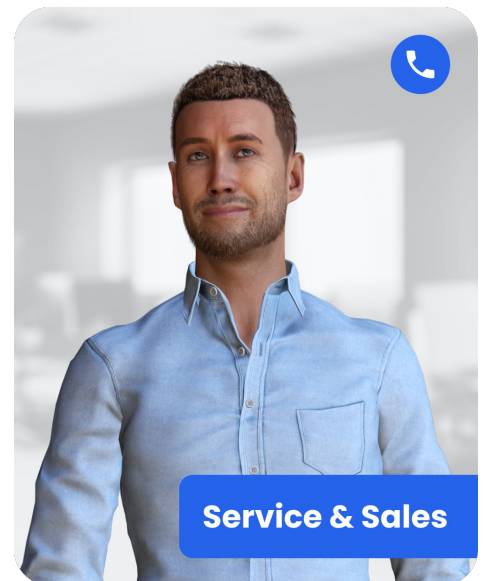
ISBN: 9789083354347

## Onderwijs Service & Sales

In deze leerlijn ga je oefenen met een aantal veelvoorkomende gesprekken die je voert met klanten. Deze gesprekken - en de bijbehorende vaardigheden - oefen je in verschillende simulaties. Het beheersen van deze vaardigheden is belangrijk. Ze verbeteren jouw manier van communiceren, waardoor je meer uit je gesprekken haalt en doelen gemakkelijker behaalt.

Je doorloopt vijf gesprekken, waarbij je met elk nieuw gesprek steeds een stap verder zet in het klantproces:

- Eerste verkoopgesprek
- Onderhandelen
- Nee verkopen
- Klachtgesprek
- Behoudgesprek



ISBN: 9789083083858

## Social Work

De volgende simulaties maken deel uit van het pakket **Social Work** en is ontwikkeld samen met DJI en Universiteit Utrecht.

### Werkalliantie

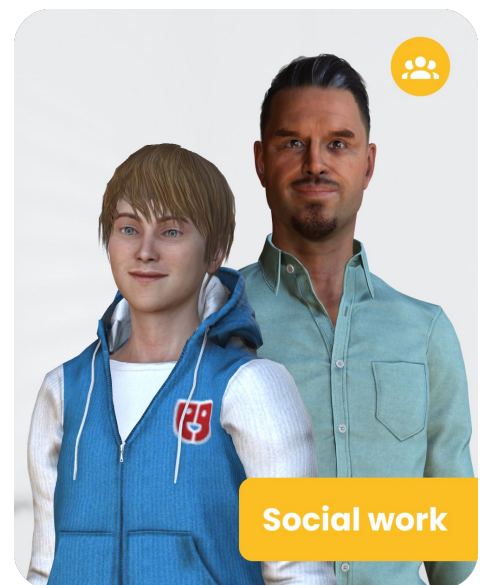
- Veiligheid in gezinnen SAVE. Ga in gesprek met Rita over slaan in de opvoeding
- Veiligheid in gezinnen Youké. Ga in gesprek met Petra over het veranderd gedrag van haar zoontje
- Vroeghulpgesprek

### Simulaties DJI

- Aanspreken op grensoverschrijdend gedrag
- Aanspreken collega
- Herstelgericht Werken
- Omgaan met suicidaliteit
- Omgaan met psychose

### Extra simulatie

- Motiverende gespreksvoering



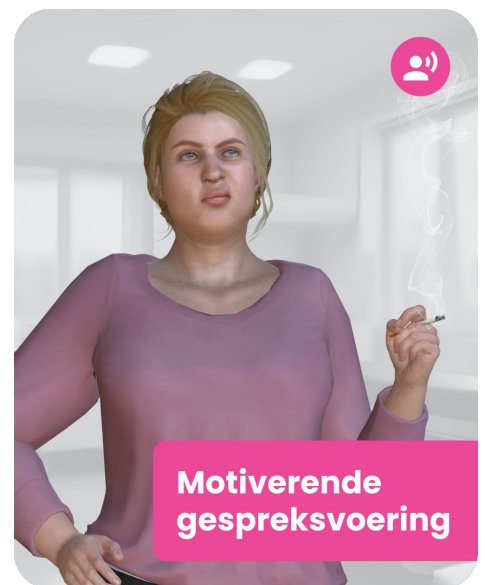
ISBN: 9789083238111

## Motiverende Gespreksvoering (MI)

In dit uitgebreide simulatie pakket maak je stapsgewijs kennis met de basiscomponenten van MI en ga je daar in gesprekssimulaties mee oefenen, je leert op adequate wijze gedragsveranderingen te bewerkstelligen.

Het bevat naast de theoretische component de volgende simulaties;

- Motiveren versus ongevraagd adviseren
- Processtap 1 Engageer
- Processtap 2 Focus
- Processtap 3 Ontlok
- Processtap 4 Plannen
- Simulatie; Test jezelf
- Eindoefening met Sonja



ISBN: 9789083163475

# Motiverende- & Oplossingsgerichte gespreksvoering

Een boeiend pakket ontwikkeld samen met Avans. In deze modlet oefen je met een communicatieve vaardigheden in het kader van social work.

Het pakket bevat de volgende simulaties;

- Laagdrempelig contact maken: Maak in het buurthuis een praatje met Willem
- Lef tonen: Bespreek een ongemakkelijk onderwerp met Arletta
- Omgaan met weerstand: Praat met Barry over het aflossen van schulden
- Dramadriehoek: Begeleid Patrick bij zijn reïntegratietraject na een burn-out
- Leefgebieden: Inventariseer hoe het leven van Tim eruit ziet
- Probleemverheldering: Help Marijke bij de opvoeding van haar dochter
- Slechtnieuwsgesprek: Vertel Priscilla dat haar energie wordt afgesloten door een schuldeiser
- Begrijpelijk communiceren: Informeer Joyce over diëten
- Reflecteren: Reflecteer met Joyce op haar ervaringen bij de diëtist
- Motiverende gespreksvoering:
  - a. Engage: Kom met Willem in gesprek over zijn financiën
  - b. Focus: Breng focus aan in je gesprek met Willem
  - c. Evoke: Ontlok motivatie bij Willem om zijn gedrag te veranderen
- Feedback geven (incl. Transactionele analyse): Geef feedback aan collega Imane over cliënten overdragen
- Positief aanspreken (incl. Transactionele analyse): Spreek Manuela aan op haar dossieradministratie
- In de praktijk verder leren: Reflecteer op je leerervaringen volgens het model van Korthagen



ISBN: 9789083354316

# Oplossingsgerichte Gespreksvoering

In deze modlet oefen je met een aantal veelvoorkomende communicatieve vaardigheden in het kader van oplossingsgerichte gespreksvoering.

De modlet bevat de volgende simulaties;

- Klant – eerste gesprek
- Klant – vervolg gesprek
- Klager – eerste gesprek
- Klager – vervolg gesprek
- Bezoeker – eerste gesprek
- Bezoeker – vervolg gesprek
- Wondervraag – oefen met het stellen van de wonder vraag met Maryam



ISBN: 9789083238128

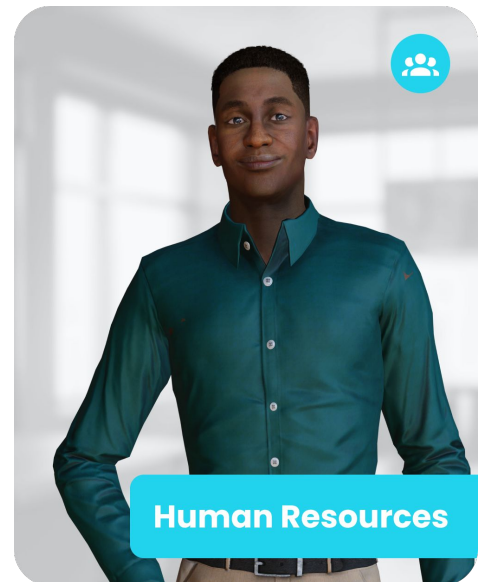
---

# Human Resources

In deze modlet oefen je met een aantal veelvoorkomende communicatieve vaardigheden in het kader van HR

De modlet bevat de volgende simulaties;

- Delegeren
- Inspireren
- Selectie; STAR methodiek
- Coachen
- Feedback geven
- Aanspreken
- Slecht nieuws brengen



ISBN: 9789083083841

## Samen Beslissen

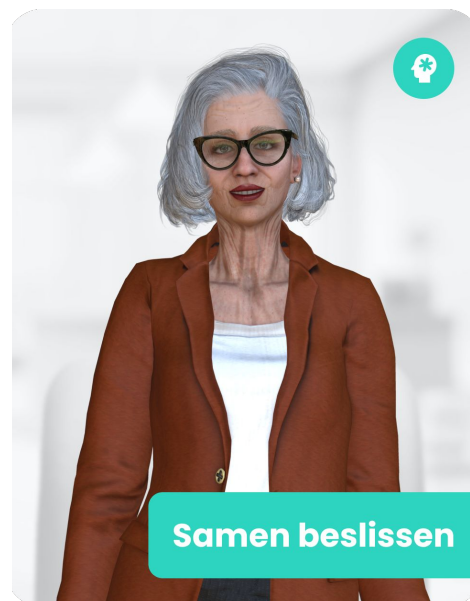
De module 'samen beslissen' is een goed voorbeeld van een pakket dat ontwikkeld is in samenwerking met professionals uit de praktijk, o.a. Vilans en UU. Deze simulaties zijn gericht op kwetsbare ouderen met multimorbiditeit

In deze e-learning gaan we aan de hand van het gespreksmodel voor samen beslissen in op het topic in de praktijk. Daarnaast gaan we in op het gebruik van de PROM TOPICS-SF tijdens het consult.

Deze e-learning gaat specifiek over samen beslissen bij ouderen met multimorbiditeit. Oudere patiënten krijgen vaker te maken met meerdere ziektebeelden tegelijk.

Richtlijnen voor samen beslissen zijn echter vaak gericht op patiënten met enkelvoudige aandoeningen en kunnen zelfs tegenstrijdig zijn.

De e-learning 'Samen Beslissen bij ouderen met multimorbiditeit' is geaccrediteerd door de Nederlandse Vereniging voor Klinische Geriatrie en de V&VN.



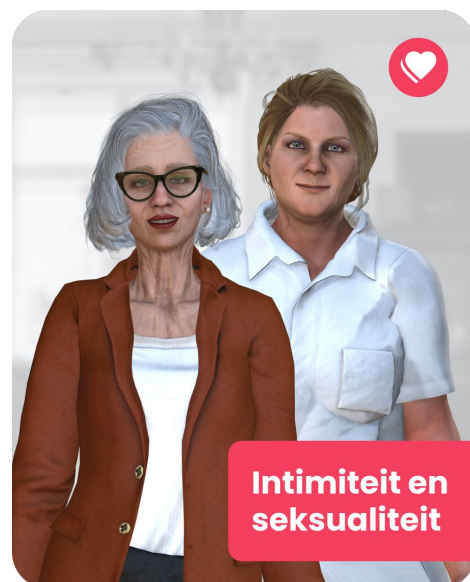
ISBN: op aanvraag

## Intimiteit en seksualiteit

Dit zijn belangrijke thema's. Ook voor ouderen. Maar wat verstaan we hieronder en waarom is het gesprek hierover zo belangrijk? Dat behandelen we binnen deze introductie.

Je doorloopt meerdere gesprekssimulaties om te kijken hoe jij je tot dit onderwerp verhoudt. Vind je het makkelijk of moeilijk om over intimiteit en seksualiteit te praten? Ga je de uitdaging aan of laat je het liever aan een ander over?

Vervolgens geven we je tips om je vaardigheden te trainen.



ISBN: op aanvraag



## 8. Over DialogueTrainer

DialogueTrainer is sinds 2013 gespecialiseerd in training van effectieve gesprekken. Onze kennis van gespreksmodellen gecombineerd met de kennis van klantspecifieke gesprekken, ontsluiten we op een uniek online simulatie platform ontstaan vanuit een samenwerking met Universiteit Utrecht.

Op ons online platform oefenen deelnemers gesprekken individueel met virtuele trainingsacteurs. Ervaringsgericht leren en het meten van gedragsvoorkeuren staat centraal. Resultaten geven inzicht in behaalde leerdoelen en nodigen uit tot verder oefenen.

Doordat we de interactieve simulaties op basis van input van gebruikers voortdurend kunnen aanpassen en verbeteren, ontstaat een groeiende database met hoogkwalitatieve interactieve oefeningen.



### Maatwerk

Gespreksmodellen in combinatie met kennis van specifieke klantvraag.



### Wetenschappelijk fundament

Onze gesprekssimulaties zijn ontwikkeld met de Universiteit Utrecht.



### Inzicht in best practices

Door het verzamelen van data geven we inzicht in leren.