

# (Door)vraagtraining voor ICT'ers.



## Omschrijving

Het sleutelwoord voor duidelijkheid tussen mensen is perceptie. Waarneming, ook wel perceptie genoemd, is het proces van het verwerven, registreren, interpreteren, selecteren en ordenen van zintuiglijke informatie.

Ieder mens heeft een eigen waarneming of perceptie van situaties, gebeurtenissen, omgeving et cetera. Misverstanden en problemen ontstaan meestal doordat we er van uitgaan dat de perceptie van een ander automatisch gelijk is aan die van ons, terwijl dat in werkelijkheid niet zo is. De enige manier om achter de perceptie van klanten/relaties of collegae te komen is door ernaar te vragen. Een goede (door)vraagtechniek is daarom cruciaal voor ICT'ers.

## Inhoud van de training

- *Open- en gesloten vragen.*  
Wat is het nut van beide en wanneer gebruiken we wat?
- *Chunking vragen.*  
Chunking is een handige manier om details of juist de grote lijnen boven water te krijgen.
- *Metamodel vragen.*  
Metamodel vragen stellen ons in staat om de ontbrekende informatie snel te achterhalen.
- *Het werkmodel.*  
Het gebruik van het werkmodel zorgt dat we geen fase in een gesprek overslaan en dus geen informatie missen.

## Trainingsduur

De training is maatwerk. De trainingsduur hangt af van de praktische uitdagingen en het doel van de training. We bepalen in overleg de inhoud en duur.

## Leervorm:

De training geeft inhoudelijke (klassikale) informatie en biedt daarnaast veel mogelijkheden om met het geleerde te oefenen. Dat zorgt voor integratie van de stof zodat de deelnemers de aangereikte kennis direct in de praktijk inzetten.