

## Inhoud

- Communicatiemodel,
- Basisvaardigheden,
- Discussietechnieken,
- Vraagtechniek als gesprekssturing,
- Klantgerichte gesprekstechniek,
- Soorten gesprekken oefenen,
- Omgaan met klachten (van opdrachtgevers, bewoners en collega's),
- Omgaan met weerstand,
- Persoonlijke communicatiestijlen.