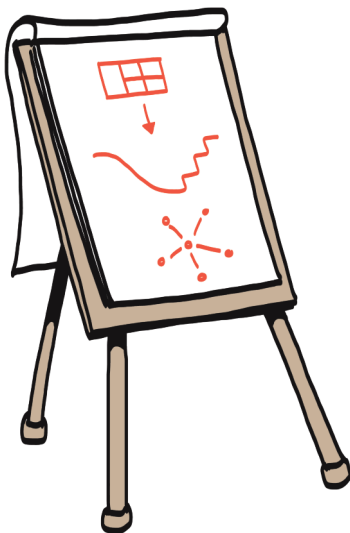


Trainen met de methode van Karin de Galan



Colofon

Opmaak: Paul Boyer, Amsterdam

Tekeningen: Maaïke Blom en Jarón Barends

© 2015 Karin de Galan

Trainen met de **methode van Karin de Galan**

Trainen is een vak. Het is de kunst van de trainer om deelnemers echt te laten leren en dat gaat niet vanzelf. Een deelnemer die geen zin heeft, een opdrachtgever met een vage vraag, een werkvorm die maar niet wil lukken.

Hoe zorg je dat je training lekker loopt?

Hoe zorg je er voor dat je training lekker loopt en dat de deelnemers dingen leren waarmee ze aan de slag gaan in de praktijk?

Met een scherpe blik voor wat wel en niet werkt, heeft Karin de Galan een methode ontwikkeld waarin elk aspect van het trainersvak aan bod komt. Hoe vraag je opdrachtgevers uit, hoe kies je werkvormen, hoe begeleid je leerprocessen, hoe strijk je hobbels in het groepsproces recht, hoe werk je vanuit een professionele houding? Met deze methode krijg je grip op je training, van ontwerp tot afronding.

Zeven stappen

De methode van Karin de Galan bestaat uit zeven stappen.

We beschrijven ze kort in deze brochure.

1. Kijk naar de praktijk van je deelnemers
2. Kies je focus
3. Verleid de deelnemers tot leren
4. Geef de deelnemers houvast
5. Laat de deelnemers stap voor stap oefenen
6. Maak de groep veilig
7. Zet je professionele liefde aan

1. Kijk naar de praktijk van je deelnemers

Het doel van een training is dat deelnemers nieuwe kennis en vaardigheden leren die ze kunnen toepassen in hun werk. Daarom is de eerste stap naar een succesvolle training dat je de praktijk van de groep als vertrekpunt

neemt. Als je dat niet doet, maar je eigen kennis centraal stelt, wordt het verderop in het traject lastig om te bepalen wat meer of minder belangrijk is. Bovendien zullen de oefeningen en voorbeelden dan minder goed aansluiten bij de praktijk van de deelnemers.

Hoe kom je erachter wat de deelnemers te leren hebben? Vragen naar leerdoelen werkt meestal niet, want zelf weten ze vaak (nog) niet wat ze nodig hebben. Wat wel werkt, is om hun praktijk te analyseren met behulp van drie kernvragen.

- Welke situaties gaan de deelnemers nu moeilijk af?
- Wat doen ze precies in die situaties?
- Wat voor effect heeft hun gedrag in die situaties?

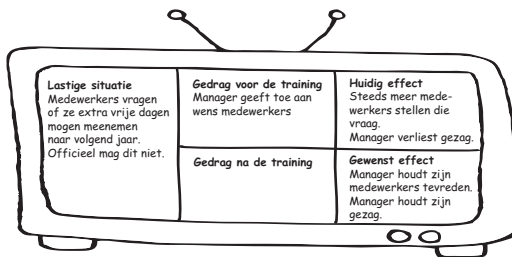
Stel dat een manager een training ‘leidinggeven’ wil volgen. Je wilt weten wat hij lastig vindt en hij vertelt dat veel medewerkers hem komen vragen of ze extra vrije dagen mogen meenemen naar het volgende jaar. Officieel mag dat niet, maar hij snapt wel dat ze het willen. Daarom geeft hij in veel gevallen toe. Het gevolg is wel dat er steeds meer medewerkers aankloppen met zo’n verzoek en z’n autoriteit achteruit holt.

Met dit gesprek zit je dicht op de praktijk van de manager. Je snapt wat hij lastig vindt en welke problemen hij daardoor krijgt. Van daaruit kun je verkennen wat hij anders wil zien. Dat doe je door te vragen welk effect hij wil bereiken. Zijn antwoord is dan bijvoorbeeld: ‘Ik wil graag mijn medewerkers tevreden houden zonder dat m’n autoriteit afbrokkelt.’ Zo krijg je een goed overzicht van de lastige situatie, het gedrag vóór de training, het huidige én het gewenste effect.

In dit diagnoseschema zit nog één leeg vakje. In het vak ‘gedrag na de training’ staat niets, omdat deelnemers dat zelf niet kunnen invullen. Ze hebben wel een probleem, maar niet de oplossing. Weten hoe het anders

Weten hoe het anders kan, is de deskundigheid van de trainer

kan, is de deskundigheid van de trainer. Als je ervaring hebt met trainingen over leidinggeven, assertiviteit of onderhandelen heb je



waarschijnlijk meteen een beeld van wat deze manager te leren heeft. Bijvoorbeeld:

- begrip tonen voor de wens van individuele medewerkers;
- nagaan hoe de wens ontstaan is en of die op een andere manier vervuld kan worden;
- vasthouden aan regels die zijn voorgeschreven voor de organisatie.

Wat als je geen deelnemers spreekt?

In dit voorbeeld ben ik uitgegaan van een deelnemer die zelf lastige situaties aandraagt, maar vaak is dat niet het geval. Dan heb je bijvoorbeeld een opdrachtgever die een training wil voor zijn medewerkers of ligt er een kant-en-klare reader waarmee je moet gaan trainen. Ook dan kun je het diagnoseschema gebruiken. Je vraagt de opdrachtgever naar concrete situaties waarin zijn mensen de mist in gaan. Of je stelt jezelf de deelnemers voor en bedenkt welke situaties zij moeilijk vinden, wat ze dan doen en welk effect dat heeft. Op die manier neem je hun praktijk weer als uitgangspunt en voorkom je dat je je eigen kennis centraal stelt.

Is het wel een trainingsvraag?

Als je het diagnoseschema invult, kun je meteen controleren of de vraag die je krijgt wel echt een trainingsvraag is.

- Wanneer er geen lastige situaties zijn, kun je niet gaan trainen. De opdrachtgever zegt bijvoorbeeld: 'De verpleegkundigen hebben een opfriscursus "prikken" nodig.' Als je doorvraagt in welke situaties dat las-

tig is, wil je antwoorden horen als ‘Wanneer de vaten diep liggen’ of ‘Bij een bang kind’. Als er niets lastig is, valt er ook niks te leren.

- Wanneer het huidige gedrag al goed genoeg is, kun je niet trainen. ‘Ze prikken eigenlijk altijd goed.’ ‘Waarom wil je dan een training?’ ‘Tsjja, dat is verplicht.’ Als je dan gaat trainen, weet je zeker dat je een verveelde groep krijgt.
- Wanneer er geen positief effect voor de deelnemers is, kun je ze niet motiveren om het anders te gaan doen. ‘Deelnemers moeten tijdschrijf-formulieren leren invullen.’ ‘Wat levert ze dat op?’ ‘Nou, eigenlijk niks, maar het management heeft besloten dat het moet.’ Dit is meer een opgave voor het management dan voor een trainer. Wanneer de deelnemers zelf geen positief effect zien, maar jij wél, kun je trouwens wel gaan trainen. Met de ‘glijbaan’ (stap 3) laat je ze dan ervaren welk belang ze erbij hebben.

2. Kies je focus

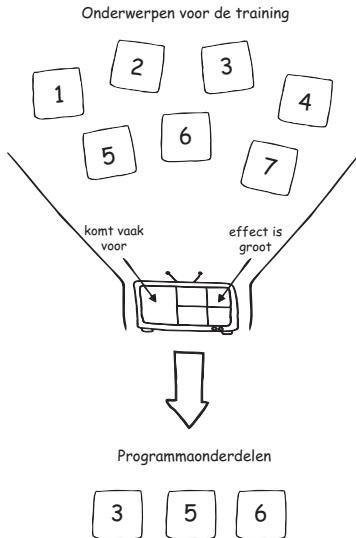
Op basis van de diagnose weet je wat de deelnemers te leren hebben. Soms is dat relatief eenvoudig en is de focus van je training meteen duidelijk. Maar vaak spelen er meerdere problemen tegelijk en is het lastig kiezen. Dan loopt je het risico dat je ‘alles’ wilt behandelen, waardoor je niets goed genoeg doet. Hoe kies je wat echt belangrijk is?

Kies onderdelen die ertoe doen

Niet alle onderdelen zijn even belangrijk voor de deelnemers. Je ontdekt wat ze het meest nodig hebben door twee vragen te beantwoorden.

1. Welke lastige situaties komen het vaakst voor?
2. Welke situaties komen niet zo vaak voor, maar hebben een groot negatief effect?

Wanneer je deze situaties bij de kop pakt, zit je vrijwel altijd goed. De deelnemers voelen dan dat de training ingaat op hun problemen en weinig ‘ruis’ bevat. Zo neem ik in een training over groepsprocessen bijna altijd de onderdelen ‘weerstand bij de start’ en ‘lastige deelnemers’ op. Die situaties komen namelijk veel voor. ‘Killing the leader’, waarbij de hele groep ontevreden is



over de trainer, komt minder vaak voor, maar is wel erg pijnlijk en verpest je hele training. Ook dit onderdeel past dus in een training over groepsprocessen.

Psychologische volgorde

Als je weet welke onderdelen je wilt behandelen, bepaal je de volgorde van je programma. Het is slim om te beginnen met het onderdeel dat aansluit bij de grootste 'pijn' van de deelnemers. Dan hebben ze meteen het gevoel dat de training over hun problemen gaat. Als je dat niet doet, worden ze ongeduldig. Het is alsof ze de huisarts bezoeken die zegt: 'Ik weet wel dat jullie last hebt van die blinde darm, maar ik ga toch eerst jullie oren uitspuiten.'

Vaak vinden de deelnemers een ander onderdeel belangrijk dan de trainer. Tijdens een training 'projectmatig werken' vind jij bijvoorbeeld de startfase cruciaal, maar hun grootste pijn zit in het opleveren: dan hebben ze last van

ontevreden opdrachtgevers. Als je start met het oplevermoment, motiveer je de deelnemers. Bovendien kun je tijdens dat onderdeel duidelijk maken hoe belangrijk de start van een project is en ontstaat er nieuwe 'pijn'. Zo breng je een psychologische volgorde in het programma en dat is niet altijd de meest logische volgorde.

Bedenk hoe je de transfer stimuleert

In deze fase ga je ook na hoe en wanneer de deelnemers het geleerde kunnen toepassen in de praktijk. Aan de hand daarvan bepaal je hoe lang de bijeenkomsten moeten zijn. Tijdens een bijeenkomst moet je niet meer behandelen dan wat deelnemers de volgende dag kunnen toepassen. Maak

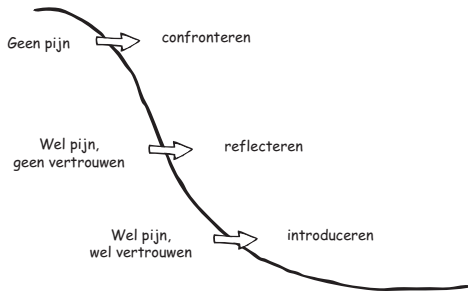
Behandel tijdens een bijeenkomst niet meer dan wat de deelnemers de volgende dag kunnen toepassen

je trainingen dus niet te lang en plan de trainingdagen ook niet te kort op elkaar. Tussen de trainingdagen moet zoveel ruimte zitten dat deelnemers de kans hebben om het geleerde in praktijk te brengen en feedback te krijgen.

3. Verleid de deelnemers tot leren

Daar sta je dan met je nieuwe groep. Je hebt net kennigemaakt en het programma toegelicht. Maar hoe nu verder? Hoe krijg je de deelnemers zover dat ze willen leren? Wanneer je meteen start met je verhaal, kom je waarschijnlijk niet binnen. Dat bereik je wél door te zorgen dat ze 'pijn' en 'vertrouwen' voelen. Met pijn bedoel ik dat ze voelen dat ze in hun praktijk niet handig bezig zijn en dat ze daar zelf last van hebben. Met 'vertrouwen' bedoel ik dat ze ervan overtuigd zijn dat het komende onderdeel ze gaat helpen om het beter te doen.

Om deelnemers pijn te laten ervaren en vertrouwen te geven, gebruik je de 'glijbaan'. Dat is een keuzemenu van drie werkvormen: confronteren, reflecteren of introduceren. Naarmate deelnemers uit zichzelf minder 'pijn' en 'vertrouwen' hebben, moet je meer moeite doen om ze te motiveren en start je hoger op de glijbaan.



Confronteren

Wanneer de deelnemers nergens last van hebben, moet je zorgen dat ze last krijgen. Dat doe je door ze uit te dagen om een lastige situatie uit hun praktijk goed aan te pakken. Je laat ze bijvoorbeeld het gesprek aangaan met een lastige klant en vraagt daarna of het is gelukt om die mee te krijgen. Dat blijkt knap lastig en door die pijn gaan ze twijfelen aan hun eigen aanpak. Doordat ze uit hun comfortzone raken, gaan ze openstaan voor nieuwe inzichten. Als je vervolgens tips aanreikt waarmee ze het beter kunnen doen en ze laat herkansen, krijgen ze vertrouwen. In deze training, van deze trainer, valt wat te leren!

Reflecteren

Soms hebben deelnemers wel pijn, maar geen vertrouwen. Ze hebben bijvoorbeeld last van agressieve klanten, maar geloven niet dat ze daar invloed op hebben. 'Die klant verandert toch niet.' Dan start je weer met een concrete situatie, maar dit keer is het een situatie die deelnemers zelf aandragen: ze hebben immers al last van vervelende klanten. Je legt ze een aantal opties voor hoe ze kunnen reageren. De groep gaat in discussie, probeert die opties uit en merkt dat ze wel degelijk invloed hebben op de klant. Hierdoor krijgen ze vertrouwen: 'Ik kan hier leren hoe ik de klant laat inbinden!'

Wanneer deelnemers nergens last van hebben, moet je zorgen dat ze last krijgen

Introduceren

Wanneer deelnemers al pijn en vertrouwen hebben, hoef je het probleem alleen maar te benoemen (pijn) en aan te geven wat je ze gaat leren (vertrouwen). ‘Lastig hè, die vergaderingen met de bestuurder? Je hebt je goed voorbereid, maar op het moment zelf laat je je toch imponeren door zijn autoritaire gedrag. En voor je het weet, sta je buiten met lege handen. In deze training gaan we oefenen hoe je dat kunt voorkomen. Ik ga jullie leren hoe je de relatie goed kunt houden, maar wel op tijd “ho” kunt roepen.’ Als deelnemers dit herkennen, krijg je knikkende hoofden en voel je dat ze zin hebben om aan de slag te gaan.

De glijbaan en het diagnoseschema

In de glijbaan maak je volop gebruik van de lastige situaties die je verzameld hebt in de diagnose. Je gebruikt die situaties als case voor de confronterende en reflecterende start of je noemt ze als voorbeeld in de introductie. Zo start je dicht bij de praktijk van de deelnemers en laat je ze voelen ‘what’s in it for them’.

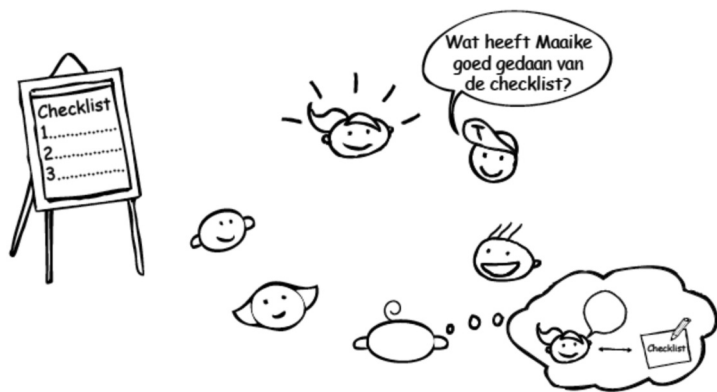
4. Geef de deelnemers houvast

Na de glijbaan zijn de deelnemers benieuwd naar de inhoud. Ze willen graag horen hoe je ze gaat helpen om de lastige situaties goed aan te pakken. Dit is het moment waarop je je deskundigheid toont en uitlegt wat de deelnemers gaan leren. Omdat deelnemers niet lang geconcentreerd kunnen luisteren, beperk je de uitleg tot hooguit twintig minuten. In die tijd bespreek je twee dingen: het waarom van het nieuwe gedrag en het hoe.

- Bij het ‘waarom’ leg je uit wat de theorie, het model of de achtergrond van je verhaal is. Je vertelt bijvoorbeeld wat er gebeurt met mensen als ze een serieuze klacht hebben en dat het dan handig is om mee te leven met hun emoties. Of je legt uit welke bevoegdheden ondernemingsraden hebben volgens de wet als het gaat om arbeidsomstandigheden.
- Bij het ‘hoe’ maak je duidelijk wat het nieuwe gedrag precies is. Wat moeten de deelnemers anders doen in hun praktijk? Daarvoor geef je ze een concrete checklist die heel precies beschrijft hoe het nieuwe gedrag eruit ziet. Bijvoorbeeld: ‘de 4 stappen om met een klacht om te gaan’ of ‘hoe gebruik je je instemmingsrecht het best?’

Waarom en hoe beide nodig

Voor een goede uitleg heb je het 'waarom' en het 'hoe' allebei nodig. Wanneer het 'waarom' ontbreekt, zullen de deelnemers je verhaal al snel oppervlakkig vinden. De checklist lijkt dan op een willekeurig lijstje met losse tips. Zonder 'hoe' zullen de deelnemers je verhaal gauw te theoretisch vinden. Zeker de meer praktische mensen zie je dan denken: 'Meeleven met de klant klinkt wel mooi. Maar wat moet ik doen om niet dicht te slaan als er iemand door de telefoon aan het schreeuwen is?'



In de praktijk zie je vaak dat trainers bij hun uitleg veel tijd nemen voor het 'waarom' terwijl het 'hoe' vaag of impliciet blijft. Wanneer je geen checklist gebruikt, mist de training focus. Tijdens oefeningen gaan de deelnemers de nieuwe kennis niet toepassen, maar werken ze vanuit hun gezonde verstand. Nabesprekingen gaan alle kanten op en als je aan het eind vraagt wat mensen van de training meenemen, noemt iedereen iets anders. Een heldere checklist helpt de deelnemers én jezelf om focus te houden tijdens oefeningen en vergroot zo het leerrendement van de training.

Hoe maak je een checklist?

Een succesvolle training kan dus niet zonder checklist. Hoe maak je die? Ook hiervoor neem je de diagnose er weer bij. Welke situaties vinden de deelnemers lastig, wat doen ze nu, welk effect heeft dat en welk effect willen ze bereiken? Vaak weet je dan al welk nieuw gedrag nodig is voor het gewenste effect (bijvoorbeeld meeleven met de ander) en welk model daarbij past (bijvoorbeeld dat van een slechtnieuwsgesprek).

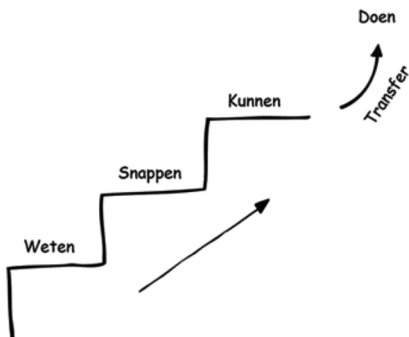
Meestal zijn zulke communicatiemodellen erg algemeen en niet honderd procent toegespitst op de situatie van jouw groep. Om er een bruikbare checklist van te maken, maak je de tips:

- concreet. Wat moeten de deelnemers precies doen om de ander het gevoel te geven dat ze luisteren?
- op maat. Wat zijn de stappen waarmee de deelnemers echt moeite hebben en wat gaat ze al gemakkelijk af?
- simpel. Niet meer dan zeven punten.
- samenhangend. Wat is het verband tussen de punten, welke punten horen bij elkaar?

Het resultaat is een checklist die precies past: hij bevat dié aanwijzingen die de deelnemers nodig hebben om de situatie goed aan te pakken. Denk aan het recept in een kookboek. Het recept voor een beginnende kok zal uitleggen hoe je sperziebonen moet blancheren, bij het recept voor een ervaren kok is dat overbodig.

5. Laat de deelnemers stap voor stap oefenen

Na de uitleg van de theorie gaan de deelnemers oefenen. Dat vinden ze vaak lastiger dan je verwacht: wat voor jou gesneden koek is ('dan ga je naar fase twee van het slechtnieuwsgesprek') is voor de deelnemers abracadabra. Om te voorkomen dat deelnemers de stof niet kunnen behappen, bouw je de oefeningen stap voor stap op. Een handige leidraad is de 'trap', waarbij je in vier stappen toewerkt naar de praktijk: van weten, via snappen en kunnen naar doen.



Uitleg: weten

In deze stap licht je het onderliggende model en de checklist toe: het waarom en het hoe. Hierover ging de vorige paragraaf.

Tussenoefening: snappen

De tweede stap van de trap is dat de deelnemers de nieuwe kennis gaan snappen. Bij een slechtnieuwsgesprek gaan ze bijvoorbeeld begrijpen hoe het onderdeel 'de klap uitdelen' werkt. Wat zeg je dan, hoe doe je dan, hoe reageert de ander? Of bij een cursus BHV gaan ze begrijpen waarom je een brand in een elektrisch apparaat blust met poeder en niet met water. Je werkt aan deze *snap-stap* door korte oefeningen te geven waarin je delen van de nieuwe kennis toepast op simpele cases uit de praktijk.

Kernoefening: kunnen

In deze stap oefenen de deelnemers met de nieuwe kennis en vaardigheden: een slechtnieuwsgesprek voeren, hartmassage uitvoeren op een EHBO-pop, een boekhouding controleren. Daarmee is deze stap de kern van elk onderdeel. Tijdens de kernoefening werken de deelnemers met echte cases; hierin oefenen ze het nieuwe gedrag. Hiervoor neem je de lastige situaties uit de diagnose of je vraagt ze tijdens de training naar eigen situaties. Als je in de kernoefening alleen maar werkt met nep-cases blijft de training oppervlakkig.

Praktijkopdracht: doen

Er zijn maar weinig deelnemers die hun nieuwe kennis en vaardigheden na de training uit zichzelf gaan toepassen in hun praktijk. Met praktijkopdrachten geef je ze het zetje dat ze nodig hebben. Hebben de deelnemers geleerd hoe je een slechtnieuwsgesprek voert? Dan geef je ze de opdracht om in de praktijk drie keer een slechtnieuwsgesprek te voeren en daarop te reflecteren aan de hand van de checklist. Ze mailen je hun ervaringen en jij geeft feedback.

Wanneer je deelnemers laat oefenen, is het de kunst dat je ze allemaal uitdagt om deze stappen te doorlopen zonder dat ze afhaken. Te weinig uitdaging is saai, te veel kritiek werkt demotiverend. Je vindt het juiste midden door te zoeken naar de 'zone van de naaste ontwikkeling': wat hebben de deelnemers al onder de knie en wat is de volgende stap? Je kijkt dus niet alleen naar je programma (checklisten, oefeningen) maar ook naar wat de deelnemers doen. Bij subgroepen observeer je hoe het gaat, in nabespre-

**Te weinig uitdaging is saai,
te veel kritiek werkt
demotiverend**

kingen wil je weten wat al lukte en wat nog lastig was, in langere trajecten werk je met tussentijdse opdrachten en geef je daar terugkoppeling op.

Rollenspellen begeleiden met de successpiraal

In veel communicatietrainingen bestaat de kernoefening uit een rollenspel: omgaan met een boze klant, onderhandelen met je baas, een slechtnieuwsgesprek voeren. In deze werkvorm kun je bij uitstek werken aan de zone van de naaste ontwikkeling van de oefenaar. Doordat je een lastige situatie uit z'n eigen praktijk neemt, is de kans groot dat hij tijdens het rollenspel in dezelfde valkuil stapt als in het echte leven. Dat is prima! Zodra de valkuil zichtbaar is, zet je het rollenspel stop en bespreek je aan de hand van de checklist wat hij nog niet toegepast heeft. Daaraan verbind je één tip en die laat je herkansen, net zo lang tot het goed gaat. Wanneer het gelukt is, oogst je het succes. Op deze manier leren deelnemers veel in korte tijd.

6. Maak de groep veilig

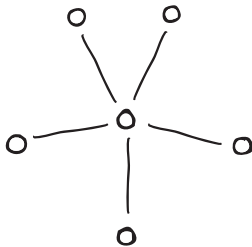
Leren in een groep is altijd spannend. Deelnemers durven alleen te experimenteren met nieuw gedrag wanneer ze zich veilig voelen. Als je traint met de glijbaan en de trap gaat dat voor een groot deel vanzelf: je laat zien dat deelnemers iets te halen hebben en je zorgt met allerlei oefeningen in groepjes dat ze met elkaar gaan samenwerken. Dan nog zullen er meestal hobbels optreden in het groepsproces: weerstand bij de start, een deelnemer die buiten de boot valt, een informele leider. Zulke storingen pak je aan door te bouwen aan autoriteit en intimiteit. Je zorgt dat deelnemers kunnen vertrouwen op jou (autoriteit opbouwen) en dat ze zich prettig voelen met elkaar (bouwen aan intimiteit). Al naar gelang de fase van het groepsproces plaats je andere accenten.

Fase 1: start van de training

Bij de start van de training is het belangrijk dat iedereen voelt dat ze bij jou in goede handen zijn. Dat bereik je door je open te stellen voor de deelnemers, je 'professionele liefde' aan te zetten en belangstelling te tonen voor hun ervaringen en verhalen. Mogelijke hobbels in deze fase zijn:

- een deelnemer zonder leerwensen. 'Ik zit hier alleen maar, omdat dat moet van mijn baas'. Toon begrip voor zijn positie ('Dat lijkt me niet gemakkelijk voor je') en houd in de gaten of hij toch gaat leren. Bespreek eventueel in de pauze waar zijn vragen liggen.
- een 'aanval' op je autoriteit. Niet alle deelnemers conformeren zich vanzelf aan jouw normen. De één vraagt of de training eerder kan stoppen in verband met de files, een ander legt zijn mobieltje op tafel. Ook hier geldt: blijf respectvol, én sta voor je programma en je normen. Zo bouw je de autoriteit op die deelnemers nodig hebben om veilig te kunnen leren.

Fase 1: je verbinden met elke deelnemer

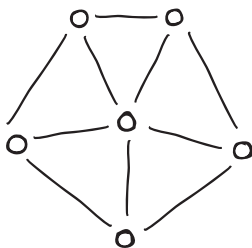


Fase 2: volop aan het werk

Tijdens de training werken de deelnemers in subgroepen. Daarvoor moet de autoriteit van de trainer dalen en moeten deelnemers met en van elkaar willen leren. Mogelijke hobbels in deze fase zijn:

- zwarte schapen. In elke groep kan iemand zitten aan wie de anderen zich ergeren en die buitengesloten wordt. Dat is vervelend voor het zwarte schaap en het geeft ook een onveilig gevoel ('Je moet hier op je tellen passen'). Als trainer voorkom je dat door iedereen plenair met respect te behandelen en deelnemers die zich onhandig gedragen onder vier ogen bij te sturen.
- slecht contact met de groep. Soms voel je dat je het contact met de groep verliest. Harder werken helpt dan niet. De situatie opengooien en deelnemers vragen hoe ze de training ervaren wel. Zo krijg je onderhuidse kritiek op tafel en kun je afspreken hoe je verder gaat.
- informele leiders. Soms is een deelnemer duidelijk 'de beste van de klas'. Dat lijkt benijdenswaardig, maar dat is het niet: de informele leider kan zelf niet meer leren en roept na verloop van tijd ook weerstand op in de groep. Je helpt iedereen door samen met de 'beste van de klas' te onderzoeken welke situaties hij spannend vindt en dat zichtbaar te maken in de groep. Op die manier kan en mag hij weer leren.

Fase 2: de groep van elkaar laten leren



Fase 3: afronding van de training

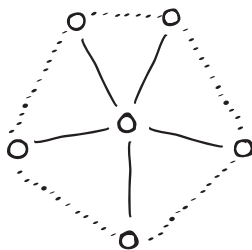
Tegen het eind van een training staan deelnemers vaak al met één been in hun werk. Ze denken minder aan elkaar en meer aan wat komen gaat. Om het groepsproces in goede banen te leiden, neem je als trainer het heft weer in handen. Mogelijke hobbels in deze fase zijn:

- een training die uitgaat als een nachtkaaars. Soms zijn de deelnemers met hun gedachten al zover weg dat de training doodslaagt. Dat voorkom

je door aan het eind een onderdeel te programmeren dat net zo spannend is als het eerste onderdeel van de training.

- een negatieve evaluatie. Aan het eind van de training ga je evalueren en moet je reageren op complimenten, maar ook op kritiek. Dat kan lastig zijn. Uitvragen zodat je weet wat de groep je verwijt en zo nodig je excuses aanbieden, maken dat je 'schoon' kunt afsluiten.

Fase 3: het heft weer in handen nemen



7. Zet je professionele liefde aan

Trainen is een ingewikkeld vak. Je moet op duizend-en-een dingen letten en dat lukt alleen als je lekker voor de groep staat; als je het gevoel hebt dat je samenwerkt en niet elkaar tegenwerkt. Om dat te bereiken, werk je vanuit professionele liefde. Daarmee bedoel ik dat je als trainer het perspectief van je deelnemers kiest, met ze meeleeft en laat merken dat ze er mogen zijn.

Vaak gaat dat vanzelf, maar bij sommige deelnemers moet je wat meer moeite doen om je professionele liefde aan te zetten. Als iemand duidelijk laat merken dat hij geen zin heeft in de training of je allergie oproept, is het lastig om hem leuk te vinden. Je kunt een aantal stappen zetten om je liefde aan te zetten.

Stel je open

De eerste stap om je deelnemers leuk te gaan vinden, is je daarop instellen. Wanneer je vooral bezig bent met je programma of steeds voelt hoe moe je bent, ga je de 'ja, maar' van een deelnemer vanzelf vervelend vinden. Stel je daarom in op de groep, doe alsof het een feestje is waar jij de gastheer of gastvrouw bent en neem je voor om iedereen leuk te vinden.

Zeg ja tegen de nee

Soms heb je lastige deelnemers: iemand die geen zin heeft in de training, iemand die telkens zijn eigen verhaal doet, iemand die op elke feedback 'ja, maar' zegt. De kunst is om 'ja' te zeggen tegen die 'nee'. Wees dus benieuwd, vraag door, probeer te snappen hoe het is voor die lastige deelnemers. Als je

Wees benieuwd, vraag door, probeer te snappen hoe het is voor die lastige deelnemer

zijn verhaal echt begrijpt, ga je hem bijna altijd leuker vinden. De deelnemer zal dat voelen en meer openstaan voor je reactie. Zo verandert zijn 'nee' in een 'ja'.

Durf deelnemers aan te spreken

Als je lastig gedrag niet bijgestuurd krijgt met de eerste twee handvatten neem je de deelnemer apart. Vertel hem waarvan je last hebt en wees benieuwd naar zijn verhaal. Als je dat doet vanuit gelijkwaardigheid levert dat vaak een beter contact op en zal de deelnemer zijn gedrag bijstellen.

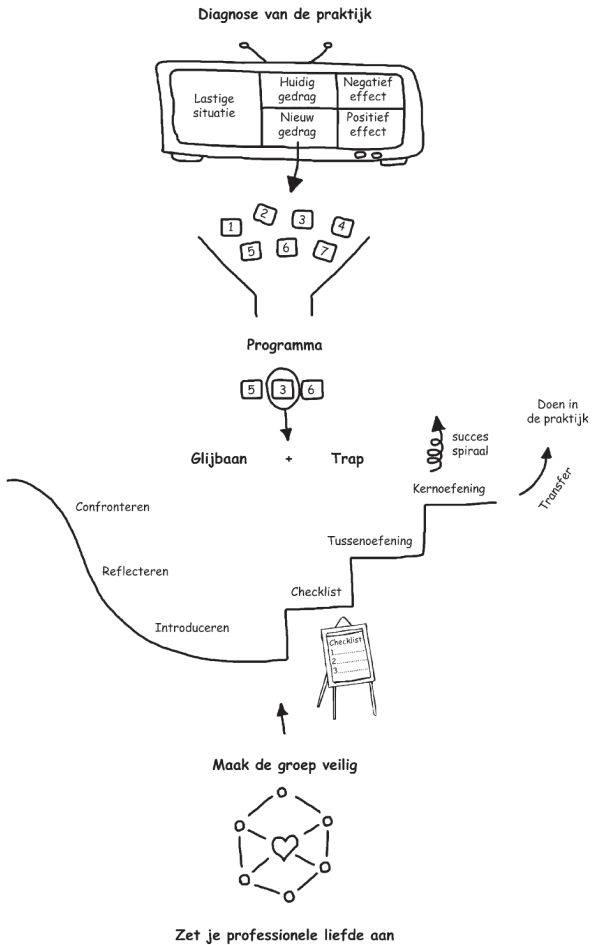
Als de liefde niet wil komen

Wanneer je de voorgaande tips toepast, sta je meestal goed voor de groep. Dan vind je het de leukste groep die je ooit gehad hebt en heeft elke deelnemer een speciaal plekje in je hart. Maar soms lukt dat niet. Wat je ook doet, je kunt die éne deelnemer wel schieten, je bent bang voor de groep of je hoopt dat het snel vijf uur wordt, zodat je naar huis kunt.

Zulke momenten zijn vervelend, maar ze horen erbij. Elke trainer heeft z'n zwakke plekken en als die geraakt worden, is het lastig om professioneel te reageren. Dan schiet je uit je rol en in je allergieën, irritaties of angsten. Het helpt om te sparren met collega's of samen te trainen. Dan kun je ontdekken of, en wanneer, je overreageert en bespreken hoe je weer goed in je rol kunt komen.



De methode van Karin de Galan



Over Karin de Galan



Karin de Galan is een bevoegen trainer met ruim twintig jaar ervaring in het trainersvak. Ze is gespecialiseerd in het trainen van trainers en ontwikkelde een eigen didactisch model om trainingen te ontwerpen en te verzorgen. Ze heeft verschillende boeken voor trainers geschreven. Van haar boeken zijn meer dan 50.000 exemplaren verkocht.

Karin de Galan is ook de drijvende kracht achter *de galan school voor training*. Dit bedrijf verzorgt opleidingen voor trainers, waaronder de vakopleiding *Train de trainer* en de opleiding *Van deskundige naar trainer*. Meer informatie vind je op www.schoolortraining.nl.

