



LINE TRAINEN

KARIN
DE GALAN

THEMA.



Dit is een voorproefje van het boek Online trainen, ISBN 9789462722750,
dat december 2020 verschijnt bij Uitgeverij Thema.

© Thema, 2020

Omslagontwerp: Loudmouth, Utrecht

Opmaak: BVGO, Haarlem

Portretten auteur: Diederik de Klerk

Inhoudsopgave

	Inleiding	11
1	Online motiveren en leren: hoe krijg je dat voor elkaar?	15
2	Hoe kan een online training eruitzien?	29
3	Van theorie naar checklist: boei de deelnemers!	37
4	De start van een online training	51
5	De glijbaan: trek je deelnemers de training in	61
	5a De meerkeuzevraag	65
	5b Ontdekkende demo (c)	71
	5c Van fout naar goed ervaren (c)	77
	5d Confronterende start: rollenspel voor de groep (c)	83
	5e Geen glijbaan: toveroefeningen	93
6	Uitleg	99
7	Tussenoefeningen	111
	7a Fout of goed: korte denkvragen	119
	7b Puzzels	123
	7c. Herken het model	127
	7d Deelvaardigheid: feedback van de tegenspeler (c)	131
	7e Korte cases in de chat	135
	7f Een video bekijken (c)	139
	7g Wasmachine (c)	143
	7h Successpiraal: plenair rollenspel met herkansing (c)	147
8	Kernoefeningen	155
	8a Souffleren met A4'tjes (c)	159
	8b Uitwerken en plenair bespreken (k)	167

9	Transfer: praktijkopdrachten en feedback	171
10	Algemene trainersvaardigheden	179
10a	Oefeningen instrueren op de trap	181
10b	Subgroepjes begeleiden	191
10c	Nabesprekingen leiden	195
10d	Na de kernoefening: oogsten	201
10e	Bruggetjes bouwen	203
10f	Je eigen voorbereiding	209
10g	Online training 'Nee zeggen'	213
11	Tips	219
11a	Tips voor diepgang	221
11b	Tips voor contact	225
11c	Tips voor regie	233
11d	Tips voor lol	237
11e	Tips voor energiemangement	241
11f	Tips voor hybride trainen	245
11g	Tips voor materiaal en techniek	249
11g	Tips om optimaal te profiteren van online trainen	257
12	Online is here to stay	261
	Meer lezen?	267
	Dankwoord	269
	Lijst met geïnterviewden	271
	Over de auteur	273

Judith van Zelm van Eldik

Met dit boek leer je heel concreet hoe je een online training echt tot een succes maakt! Met heel veel voorbeelden en praktische tips die meteen toepasbaar zijn. De methode van Karin werkt zo goed online, dat sommige trainingsonderdelen zelfs beter uit de verf komen. Na het lezen en toepassen van dit boek wil je alleen nog maar blended trainen.

Kees Rijssenbeek

Veel handboeken bevatten een hoop lucht, context, aanleiding, inleiding, uitgebreide uitleg. En dan ergens staan er 20, 30 pagina's met de kern waarvan je denkt: "Dit moet ik onthouden en toepassen." Dit boek is anders. Vanaf de eerste pagina is het grondig, praktisch, gewoon (je hoort het haar zeggen), aannemelijk, heel toepasbaar, geestig. En vooral gutsend van het vakmanschap, zowel praktisch doorleefd als wetenschappelijk onderbouwd. Zo wil je je handboeken hebben.

Marise van Amersfoort

Online trainen volgens de methode van De Galan is een verademing, voor trainers én voor deelnemers. Dit boek neemt je op een heldere manier mee door de methode en alle andere aspecten waar je aan moet denken als je een effectieve, leerzame en ontspannen interactieve online training wilt geven.

Kristien van der Kaaij

Praktisch! Ik heb soms de instructie letterlijk overgenomen in mijn draaiboek.

Bart Landstra

Dit boek laat zien hoe je met de Galan-methode een effectieve en boeiende training ontwerpt én uitvoert. Een boek met heldere uitleg, praktijkvoorbeelden, tips en valkuilen. Prima ondersteuning voor al mijn trainingen, on- en offline.

Daphne Paniry

Compact en toepasbaar, stap voor stap naar de echte kern van je training.

Yvon Jansma

Dit boek leert stap voor stap hoe je de succesvolle methode van Karin de Galan ook uitstekend kunt gebruiken voor online trainingen. Helder en stap voor stap uitgelegd wat belangrijk is om met plezier en effect te trainen. Direct toepasbaar voor iedere trainer die een verschil wil maken en het (online) hart bij de deelnemers heeft!

Suus Spoelstra

Fijn als naslag en handvat, een soort grote checklist!

Cindy Bakker-de Leeuw van Weenen

Effectief online trainen onmogelijk? Niet als je de kennis uit dit boek leest en toepast! Karin leert je stap voor stap hoe je online trainen minstens zo effectief maakt als wanneer je traint in een zaaltje. Met humor, plezier, veel praktijkvoorbeelden en gebaseerd op wetenschappelijke inzichten. Voor trainers die ook online het verschil willen maken!

Petra van Reek

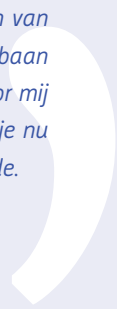
Een waardevolle aanvulling op de boeken die Karin al over trainen heeft geschreven. Je leert hoe je ook online prima kunt werken met de glijbaan en de trap. Aanrader dus!

Ellen Steffens

Vooraf bij vaardigheidstrainingen helpt de gestructureerde werkwijze van Karin je om grip en plezier te ervaren bij het online trainen. Zeker lezen en aan de slag ermee!

Peter Moors

De methode van Karin heeft mij erg geholpen om een vertaalslag te maken van offline naar online, vooral op didactisch vlak. De intake blijft hetzelfde, de glijbaan kan ik een-op-een vertalen, en de checklists werken goed. De methode is voor mij een kapstok die in meerdere contexten toepasbaar is. Het maakt niet uit of je nu face-to-face traint of online. Ook in een e-learning-traject gebruik ik de methode.



Marieke van Lisdonk

Ik heb dit boek als reader gehad bij de opleiding interactief online trainen. Ik was blij met de duidelijke inhoudsopgave waarin je precies die vraag kunt vinden waar je als trainer mee kunt worstelen. Het vormt een consequent geheel met de boeken van Karin over haar trainingsmethode en is gevuld met korte tips, goede voorbeelden en duidelijke instructies.

Ingrid van Loon

Handig en praktisch als altijd!

José Voorham

Een effectieve online training is allesbehalve een kopie van de fysieke training. Karin beschrijft in dit boek een praktische route om tot een online training met een hoog leerrendement te komen. Je krijgt in dit boek een didactische methodiek aangereikt. Je leert stap voor stap een online training ontwerpen en uitvoeren, Karin kent zelf de fijne kneepjes van het vak. Ze maakt met dit praktische boek voor mij echt het verschil, dat gun ik iedere trainer. Vakvrouwschap ten top!

Inleiding



Ik vind online trainen geweldig. Als ik online werk met de groep, valt alles om me heen weg. Ik zit weliswaar achter mijn eigen computer, met alle afleiding die daarbij hoort, maar ik taal er niet naar. Ik zit bijna ín het scherm en alle deelnemers met me.

Zij stellen vragen, brengen eigen situaties in, reageren enthousiast als ik voorstel het voor te doen. Ik zie ze gefocust oefenen in subgroepen, deel een resultaat uit een subgroepje en kan meteen typend in Word laten zien hoe het nog beter kan. De groep leert zienderogen en 's avonds zit ik tevreden op de bank. Een week later melden de deelnemers in de WhatsApp-groep stralend wat ze hebben toegepast.

Ik was al dol op trainen in het zaaltje en ben nu ook fan van online trainen. Waarom? Omdat het net zo leerzaam is als trainen in het zaaltje. Omdat ik net zoveel contact en intensiteit ervaar. Omdat ik net zo mag genieten van en met de groep. Van een goede training worden alle partijen beter en ik kan oprecht zeggen dat een online training dat volop doet. Rollenspellen voelen online zeker zo echt als in het zaaltje, omdat je het beeld zo kunt instellen dat de oefenaar alleen zijn gesprekspartner ziet. Met de chat kun je iedereen tegelijk antwoord laten geven op vragen. Met één druk op de knop kun je filmpjes delen – of dat nu opnames van deelnemers zelf zijn of een fragment uit een documentaire. Je kunt de training opknippen in dagdelen en deelnemers na de ochtend aan het werk zetten met een opdracht. Dezelfde middag stromen de resultaten je mailbox binnen.

Voor alle duidelijkheid: als ik het heb over online trainen, bedoel ik een live training waarin trainer en deelnemers op hetzelfde moment aanwezig zijn. Een online training is dus niet hetzelfde als een elektronische leeromgeving waarin de deelnemers zelfstandig aan de slag gaan. De grote kracht van live trainingen – online en in het zaaltje – is dat je als trainer deelnemers ondersteunt bij het oefenen. Je zorgt ervoor dat ze feedback krijgen, kunnen herkansen en toewerken naar succes.

Maar online trainen is ook een extra uitdaging. Ik zie dat veel trainers en docenten ermee worstelen. En dat is logisch, want een online training luistert nauwer. Wanneer een training in het zaaltje even wat minder loopt, blijven de deelnemers er vaak wel bij. En als ze toch afhaken, zie je dat snel en kun je er meteen iets mee doen. Maar online kunnen de deelnemers ongestoord hun WhatsApp checken, hun beeld uitschakelen en koffie gaan drinken. Vaak zie je dat niet eens meteen.

Maar je voelt het wel. Ook online voel je wanneer je contact hebt met de deelnemers. En je voelt ook wanneer je het beste van jezelf staat te geven voor een ongeïnteresseerde groep. Dat laatste is vreselijk – als trainer loop je daarop leeg.

Pak dus je invloed. Aan alle afleiding die nu eenmaal op de loer ligt bij een online training, kun je weinig doen. Maar je kunt er wel voor zorgen dat de training zo boeiend is dat deelnemers er graag bij blijven. Natuurlijk laten ze hun mail met rust, want ze zijn gefascineerd door wat je vertelt. Vanzelfsprekend gaan ze oefenen, want ze willen aan de slag met wat je ze geleerd hebt. Uiteraard is er iemand die plenair een rollenspel wil doen, want je maakt het uitdagend en veilig.

Dit boek gaat je helpen om dat te bereiken. Het gaat een klein beetje over de online toeters en bellen die je daarbij kunt gebruiken. Maar voor het grootste deel gaat het over de manier waarop je deelnemers intrinsiek motiveert en voelbaar laat leren. Als deelnemers merken dat ze succes boeken in wat voor hen belangrijk is, heb je ze mee. Dit boek geeft je de tools om dat voor elkaar te krijgen.

De eerste drie hoofdstukken geven je een beeld van de didactische structuur van een succesvolle training. In hoofdstuk 1 leg ik die uit, in hoofdstuk 2 geef ik een voorbeeld van een online training die volgens deze aanpak is opgebouwd. Een belangrijk onderdeel van die didactiek is dat je de theorie aanscherpt tot een checklist. Die maak je voorafgaand aan de training. Hoe je een checklist ontwerpt, lees je in hoofdstuk 3.

Daarna gaan we stap voor stap de training in. In hoofdstuk 4 lees je hoe je een online training goed start. In hoofdstuk 5 lees je met welke glijbaan-werkvormen je deelnemers meteen laat leren door concrete voorbeelden te gebruiken. In hoofdstuk 6 vertel ik hoe je je uitleg boeiend houdt en wat je wel en niet doet om interactie te krijgen. Hoofdstuk 7 geeft een variëteit aan online tussen oefeningen waardoor deelnemers stap voor stap de stof gaan beheersen. In hoofdstuk 8 lees je hoe je de kernoefening vormgeeft voor communicatievaardigheden en voor meer kennisgerichte onderwerpen. Hoofdstuk 9 gaat over transfer: met wat voor werkvormen zorg je ervoor dat de deelnemer de stof ook echt gaat toepassen?

Hoofdstuk 4 tot en met 9 vormen de kern van dit boek. Met de werkvormen die je daarin vindt, creëer je een succesvolle online training. In die hoofdstukken vind je al veel tips over hoe je de werkvormen kunt begeleiden. Daarnaast licht ik er een paar vaardigheden uit, omdat die voor een online training extra belangrijk zijn: instructie geven, subgroepjes begeleiden, nabesprekingen leiden, oogsten, bruggetjes bouwen en voorbereiden. Die vaardigheden bespreek ik in hoofdstuk 10. Aan het eind van dit hoofdstuk vind je een voorbeelddraaiboek waarin ik al deze aspecten integreer.

Veel trainers hebben vooraf twijfels over online trainen. ‘Hoe krijg je dan contact?’ was de meest gestelde vraag die ik kreeg tijdens de intakes voor onze summer school over online trainen. Maar ook: Kun je wel diepgang krijgen? Is het wel leuk? Hoe houd ik de regie, wat doe ik bij emoties, moet ik dan allemaal technische snufjes toepassen? In hoofdstuk 11 zet ik de tips voor al deze elementen op een rij.

COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN EN KENNISGERICHTE VAARDIGHEDEN

In dit boek staan veertien hoofdwerkvormen beschreven met een of meer variaties. Sommige daarvan zijn alleen geschikt voor communicatietrainingen. Dat zijn trainingen waarin de deelnemers gespreksvaardigheden leren als verkopen, coachen, slecht nieuws brengen enzovoort. Om deze vaardigheden te oefenen is een rollenspel onmisbaar. Achter alle rollenspelachtige werkvormen staat een (c) zodat je weet dat ze bedoeld zijn voor communicatietrainingen.

Sommige werkvormen zijn alleen geschikt voor kennisgerichte onderwerpen: deelnemers oefenen de stof bijvoorbeeld door zaken op papier uit te werken. Dan staat er een (k) achter. Als er geen letter achter de werkvorm staat, kun je hem voor beide soorten onderwerpen gebruiken.

INTERVIEWS MET TRAINERS EN DEELNEMERS

Door het boek heen vind je fragmenten uit interviews met trainers en deelnemers die vertellen over hun ervaringen met deze manier van online trainen. Achter in het boek vind je een lijst met hun namen.

1

Online motiveren en leren: hoe krijg je dat voor elkaar?

‘Ik stel een vraag. In het zaaltje hoef ik de groep maar rond te kijken of er geeft iemand antwoord. Maar nu ik online train, blijft het stil. Als ik vraag om antwoorden op de chat te zetten, levert dat ook weinig op.’

Vraag nummer 1 van trainers is hoe je contact krijgt met de deelnemers als je traint via een scherm. In het zaaltje kun je je al machteloos voelen wanneer je een vraag stelt en alleen maar blanco gezichten terugkrijgt. Online is dat nog erger. Dus hoe krijg je dat voor elkaar dat de deelnemers ‘aan’ staan in een online training? Dat ze leren, reageren en daadwerkelijk aan de slag gaan in breakout rooms?

Om dat te bereiken heb je meer nodig dan actieve werkvormen, meer dan leuke functionaliteiten als whiteboards delen of polls maken. Je krijgt deelnemers pas echt actief als je snapt hoe ze leren en gemotiveerd raken en je de training daarop aanpast. Dan hoef je zelf niet hard te werken: je deelnemer gaat hard werken.

Daarom lees je in dit hoofdstuk hoe je deelnemers motiveert en helpt leren. Ik vertel wat werkt en waarom het zo werkt. Dat levert een structuur voor je training op die ervoor zorgt dat deelnemers binnen een halfuur in de training zitten en voortdurend geboeid leren.

Wie zorgt er voor motivatie?

Je zou kunnen zeggen dat motivatie niet de verantwoordelijkheid is van de trainer. De deelnemers moeten zorgen voor hun eigen motivatie. Of organisaties moeten vooraf garanderen dat hun medewerkers gemotiveerd zijn. En het is zeker waar dat het belangrijk is dat organisaties medewerkers voorbereiden op een training en afstemmen wat ze gaan leren.

Maar leren kost moeite en als je daar geen rekening mee houdt, heeft een training minder impact en haken de deelnemers eerder af. Bovendien is het als trainer helemaal niet zo lastig om deelnemers te motiveren. Door de manier waarop je je training inricht, heb je veel invloed op hun motivatie. Stel, je wilt zangles volgen. Je vindt het doodeng, maar je neemt toch de stap. Welke eerste les motiveert je dan het meest?

- Een les waarin je toonladders zingt, aan je ademhaling werkt en de docent uitlegt hoe je adem de stem beïnvloedt.
- Of een les waarin je je favoriete nummer mag zingen en de zangdocent je met gerichte aanwijzingen helpt om het beter te doen, de theorie over ademhaling vlecht ze erin en één keer laat ze je een toonladder oefenen: je merkt hoe dat je stem verbetert.

Het fijne is dus dat je als trainer behoorlijk wat invloed hebt op de motivatie van de deelnemers. Wanneer je je training opbouwt op de manier die ik je in dit boek aanreik, krijg je gemotiveerde deelnemers.

Leren en motiveren gaan hand in hand

Leren en motiveren gaan hand in hand. Deelnemer leren meer wanneer ze gemotiveerd zijn. En doordat ze gemotiveerd zijn, gaan ze weer meer leren. Een goede opbouw van je training werkt voortdurend aan beide elementen en daardoor doen de deelnemers enthousiast mee. Dat er een scherpje tussen zit, maakt dan niet meer zoveel uit.

Hoe krijg je dat voor elkaar? Door in elk trainingsonderdeel de volgende vier stappen te zetten:

1. Start met voorbeelden van lastige situaties uit de praktijk van de deelnemer. Je laat zien hoe je daarmee om kunt gaan. Dat is motiverend, want de deelnemers zien dan meteen wat de training oplevert. En het is leerzaam want deelnemers leren gemakkelijk van voorbeelden.

2. Geef daarna een checklist. Daarmee geef je woorden aan de beelden die de deelnemers net gezien hebben. Zo breng je focus aan in je theorie en voorkom je de grootste afhaker in een online training: een lange uitleg.
3. Zorg voor successen door de stof stap voor stap te laten toepassen. Elke oefening is uitdagend genoeg om spannend te zijn en haalbaar genoeg om er succes mee te boeken. Zo leren de deelnemers op een effectieve manier en ervaren ze telkens succes.
4. Voeg praktijkopdrachten toe. Voor de meeste deelnemers is de stap naar de praktijk nog te groot om het geleerde uit eigen beweging toe te passen. Begeleid hen daarom bij de toepassing in de praktijk. Zo leren ze meer en krijgen ze succes op de plek waar het uiteindelijk om gaat.

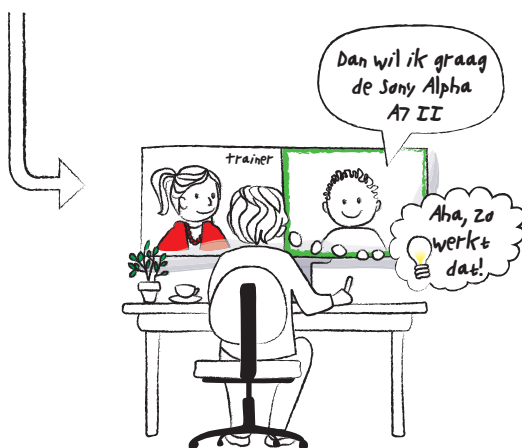
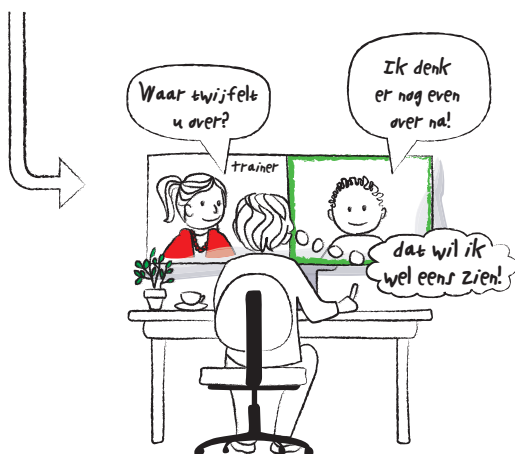
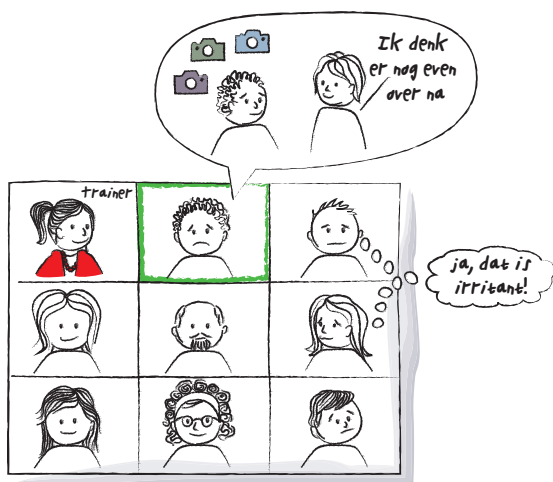
Hieronder licht ik deze stappen verder toe.

1. START MET CONCRETE VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

De deelnemers aan de salestraining zitten klaar voor hun scherm: twaalf hoofden, allemaal ervaren verkopers. Ze zeggen dat ze het best goed doen. Wat ze nog lastig vinden, zijn al die klanten ‘die er nog even over willen denken’. Maar ja, die zijn er nu eenmaal altijd.

Je vraagt ze om een voorbeeld te noemen van zo’n klant en het ene na het andere voorbeeld komt op tafel. ‘Ik had drie kwartier uitleg gegeven over allemaal verschillende camera’s, en toen moest-ie het nog even thuis bespreken.’ ‘Ik had een vrouw die al drie keer eerder geweest was, dus ik dacht: nu heb ik je! Maar nee hoor.’ Enzovoort. Je kiest een voorbeeld uit en vraagt de inbrengende deelnemer om zijn eigen klant te spelen. Je stelt voor om te laten zien hoe jij daarmee om zou gaan. De deelnemers zitten gekluisterd aan hun beeldscherm: dit willen ze wel zien!

Je demonstreert de vraagtechniek en de deelnemer in de rol van klant strubbelt tegen – want zo makkelijk gaat het in de praktijk ook niet – maar uiteindelijk gaat hij toch om. Dan bespreek je wat je hebt gedaan. Samen kunnen de verkopers al aardig wat gedrag benoemen en op sommige punten vul je aan. Het effect: de deelnemers snappen al aardig goed hoe ze met zulke klanten kunnen omgaan en zijn enorm enthousiast. Van afwachters toeschouwers zijn ze leergierige deelnemers geworden.



Met voorbeelden van lastige situaties uit hun praktijk trek je deelnemers meteen de training in. Ze vinden het heerlijk als jij bereid bent om met hún lastige klant aan de slag te gaan. Het is meteen spannend: lukt het je of lukt het je niet? En ze zien ook hoe datgene wat jij doet, effect heeft. De klant zegt ja, en dat motiveert om jouw vraagtechniek te leren.

Voorbeelden motiveren niet alleen, ze zijn ook leerzaam. Ze laten zien hoe iets precies werkt. Een uitleg vertelt wel wat ze moeten doen, maar dat blijft abstract. 'Begin je presentatie met een leuke anekdote.' 'Uh... maar hoe dan?' Maar als je twee presentaties laat zien met verschillende anekdotes, dan vallen de kwartjes. Deelnemers zien dan meteen hoe ze het zelf kunnen aanpakken.

Geef goede én foute voorbeelden

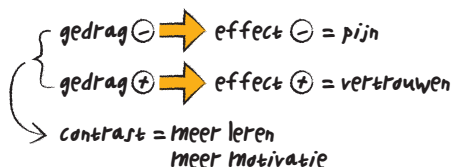
Een voorbeeld is nog effectiever als je niet alleen het goede, maar ook minder effectief gedrag laat zien. Van de verschillen leren de deelnemers meer: ze zien niet alleen de tips, maar ook de valkuilen. Om dat te bereiken kun je de deelnemers bijvoorbeeld aan het werk zetten met concrete cases en ze de resultaten laten bespreken: welk resultaat (gedrag) leidt tot welk effect?

Bij een training wil je adviseurs leren hoe je een stappenplan gebruikt om het krachtenveld in kaart te brengen. Dat helpt ze bij hun strategie. Voordat je de theorie uitlegt, leg je een korte casus voor en laat je de deelnemers in breakout rooms in 10 minuten een strategie bedenken. Plenair delen ze hun strategie. Je bespreekt met elkaar: welke zal de beste resultaten geven? Zo ontdekken ze al zwakke plekken en handige tips. Tot slot geef je zelf feedback en noem je elementen waaraan ze nog niet gedacht hebben. Daarna vertel je de theorie.

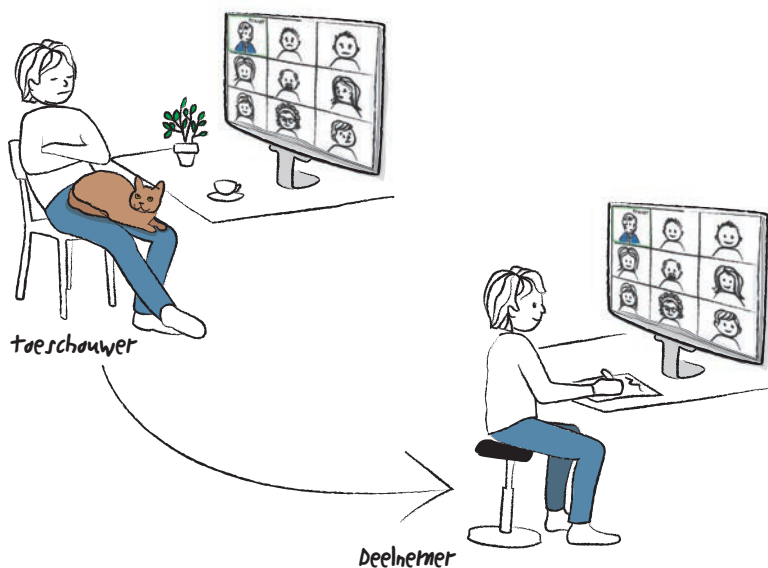
Doordat de valkuilen ook op tafel komen, vergroot je het leereffect. De deelnemers herkennen nu niet alleen de tips, maar ook de valkuilen. Voortaan zullen ze deze eerder herkennen in hun eigen praktijk en vermijden. Bovendien vergroot het zien van valkuilen ook hun motivatie. De deelnemers zien dat de ene aanpak een negatief effect heeft en dat een andere aanpak positief werkt. Daardoor is het nog duidelijker wat de training gaat opleveren.

Zeker voor deelnemers die zichzelf overschatten of onbewust onbekwaam zijn, is het handig als je ze eerst laat ontdekken hoe ver ze komen op gezond verstand. Bij een perfecte demo van de trainer kunnen ze nog denken dat ze het zelf net zo goed zouden doen. Maar als ze eerst zelf aan de slag gaan, ontdekken ze al snel dat het nog niet zo gemakkelijk is. Dat noem ik 'pijn'. De deelnemers rea-

liseren zich dat ze het in de praktijk op gezond verstand niet goed doen. Als je ze vervolgens laat herkennen met een handige tip, levert dat vertrouwen op. Ze ervaren dat ze van jou kunnen leren hoe het beter te doen! Samen zijn dit sterke motivatoren om te leren.



Met deze werkvormen is je deelnemer meteen 'binnen'. Hij leert meteen al dingen die relevant voor hem zijn en ziet hoeveel hem dat gaat opleveren. Hij wordt van toeschouwer deelnemer. Ik noem deze stap de glijbaan, want de deelnemer glijdt de training binnen: van onbewust onbekwaam naar bewust onbekwaam, van geen belang bij de training naar intrinsiek gemotiveerd.



2. BRENG FOCUS IN DE THEORIE MET EEN CHECKLIST

Met de voorbeelden in de glijbaan hebben de deelnemers een beeld gekregen van de manier waarop ze een lastige situatie in hun praktijk het best kunnen aanpakken. Hoe pak je een project goed op, hoe ziet een goede vragenlijst eruit, wat zeg je als iemand boos op je wordt? Om dit leereffect te versterken geef je ook nog woorden aan die ervaring. Daarvoor gebruik je een checklist. Dat is een A4'tje waarop stap voor stap staat hoe de deelnemers de situatie kunnen aanpakken. Een checklist beschrijft dus hoe je een krachtenveldanalyse maakt, hoe je nee zegt, hoe je omgaat met die lastigste klant. Het is de oplossing voor de casus waarmee je begonnen bent.



De checklist verdiept het leren, doordat de deelnemers beter gaan begrijpen wat precies de werkzame ingrediënten van het nieuwe gedrag zijn. Sommigen zullen ze direct herkennen, anderen herkennen ze nu met terugwerkende kracht.

Een checklist werkt ook motiverend. Hij geeft vertrouwen, want hij biedt een praktisch handvat, zodat een complexe vaardigheid te doen lijkt. Vaak gaan de deelnemers op dit moment al zelf bedenken hoe ze een checklist kunnen toe-passen. Ze krijgen dus zin om ermee aan de slag te gaan.

Los daarvan zorgt een checklist ervoor dat je uitleg korter en interessanter wordt. Deelnemers zijn dól op checklists. Dus aandacht gegarandeerd. Wil je weten wat je met alle extra theorie kunt doen, lees dan het hoofdstuk over de checklist.

Tot slot, deelnemers kunnen elkaar met een checklist in de hand goede feedback geven. Dat betekent dat ze zelfstandig doelgericht kunnen oefenen en dat doen ze zeker online graag. Veel deelnemers vinden plenair oefenen online spannend, maar in breakout rooms vinden ze het veilig en superleuk om te doen. Bovendien is zo'n zelfstandig verdiend succes veel waardevoller voor hen dan wanneer jij erbij bent.

Een checklist vereist omdenken

In veel trainingen bestaat de uitleg uit theorie, kennis uit boeken. Om een checklist te maken, moet je 'omdenken' van de theorie uit het boek naar de praktijk van de deelnemer. Dat is vaak even puzzelen, maar hoe vaker je traint met een checklist, hoe beter die wordt. En daarmee heb je de kern van je trainingsonderdeel te pakken: dít is wat je ze wilt leren. Met een checklist in de hand kun je de andere werkvormen veel makkelijker ontwerpen, omdat je de focus helder hebt.

'Ik haal de kennis uit de groep'

Wat ik veel zie, zijn werkvormen waarmee trainers de kennis uit de groep halen. Bijvoorbeeld:

- De deelnemers bedenken in breakout rooms hoe ze kunnen omgaan met de bezwaren van klanten. Plenair opent de trainer een whiteboard; groepjes schrijven daar samen de top 10 aan adviezen op.
- De trainer verdeelt hoofdstukken of begrippen in de groep. Elk subgroepje krijgt tijd om een presentatie over zijn stuk voor te bereiden en geeft dat aan de rest van de groep.
- De trainer laat de ene helft van de groep tien quizvragen over de theorie bedenken en die voorleggen aan de andere helft van de groep.

Dit zijn allemaal brainstormende en inventariserende werkvormen waarbij de trainer vooral functioneert als procesbegeleider. De deelnemers zijn weliswaar actief – ze praten veel – maar ze leren weinig. Dat komt doordat ze vooral bezig zijn met bedenken wat ze in een bepaalde situatie kunnen doen. Dat kost veel tijd, maar levert niet zoveel op: de eigen conclusies uit de groep zijn niet altijd goed en leveren de deelnemers weinig nieuwe inzichten en vaardigheden op.

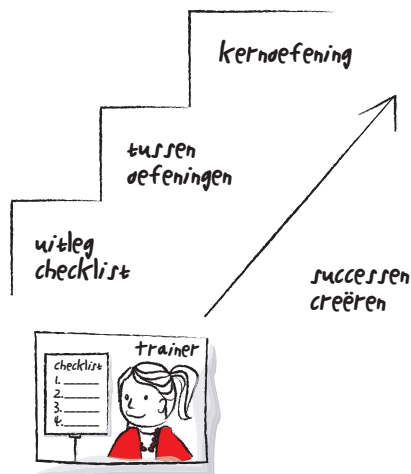
Je werkt veel efficiënter als de trainer de checklist uitlegt – waardoor je zeker weet dat dit goed gebeurt – en de tijd gebruikt om te oefenen. Neem daarom de regie en deel je deskundigheid. Je kunt de groep juist actief aan het werk zetten als je niet alle inhoud uit de groep wilt halen.

3. LEID JE DEELNEMER STAP VOOR STAP NAAR SUCCES

Als je terugkijkt naar momenten dat je lekker leerde, waren dat vaak momenten waarop je opeens iets bleek te kunnen dat daarvoor nog niet lukte. Je dacht geen toon te kunnen houden en na je eerste zangles zong je opeens een liedje dat best aardig klonk. Je snapte niets van wiskunde en na de uitleg van die aardige bijlesleraar snapte je de sommen opeens wel. Je zag huizenhoog op tegen dat gesprek met een boze klant, maar na een tijdje oefenen met een coach lukt het je wel om de klant rustig te krijgen. Hij was zelfs blij met hoe je het oploste!

Successen motiveren. De kunst van het trainen is om ervoor te zorgen dat de deelnemers genoeg successen ervaren. Dat doe je door stap voor stap te werken. Na de uitleg van de checklist willen deelnemers daarmee oefenen. Dat zeggen ze desgevraagd ook vaak: 'Ik zit te denken hoe ik dit kan toepassen bij klant X.' Maar als je ze meteen met die lastige klant aan de gang laat gaan, is dat nog te lastig. Het is alsof je net hebt geleerd hoe je je ski's moet houden en meteen daarna de zwarte piste moet afdalen.

Je bouwt de oefeningen dus stap voor stap op: wel uitdagend, maar ook zo behapbaar dat succes gegarandeerd is. Bij elke oefening zorg je voor feedback. Positieve feedback om de deelnemers vertrouwen in eigen kunnen te geven. En feedback op wat ze nog niet goed doen met een tip en een herkansing zodat het wel lukt. Dan leren de deelnemers optimaal en worden ze ook gemotiveerd om het in het echt te proberen. Zo werk je stap voor stap toe naar de lastige praktijk. De oefeningen die hiernaartoe werken, noem ik 'tussenoefeningen'.



Je wilt je onderdeel wel afronden met de zwarte piste: elke deelnemer oefent met zijn klant X en ervaart daarin succes. Ik noem die laatste oefening de kernoefening. Daarin oefent de deelnemer de hele checklist in een eigen situatie. Wanneer je elk onderdeel afsluit met een kernoefening, is de stap naar de praktijk het kleinst en rond je af met een relevante succeservaring.

4. BEGELEID JE DEELNEMER IN DE PRAKTIJK

Na de training gaan de deelnemers het geleerde hopelijk toepassen in de praktijk. Ik zeg ‘hopelijk’, omdat veel deelnemers daar uit zichzelf niet aan toekomen. Dat komt deels doordat de waan van de dag het weer overneemt, maar ook doordat ze nog onvoldoende vertrouwen in eigen kunnen hebben. Ze hebben in de training geoefend en dat ging best aardig. Maar het is nogal een stap naar die echte klant, dat echte project.

Laat je de deelnemers na de training aan zichzelf over, dan heeft je training als-nog weinig resultaat. Ze hebben wel veel geleerd, maar hebben nog niet genoeg vertrouwen om het geleerde toe te passen in de praktijk. Daardoor verwatert het geleerde snel: binnen een halfjaar zijn ze vrijwel alles vergeten. Wat blijft hangen, is de herinnering aan een leuke training, maar in hun praktijk is er verder niets veranderd. Zo draag je ongewild bij aan het heersende beeld van trainingen: ‘Het was best leuk en interessant, maar het levert uiteindelijk weinig op.’

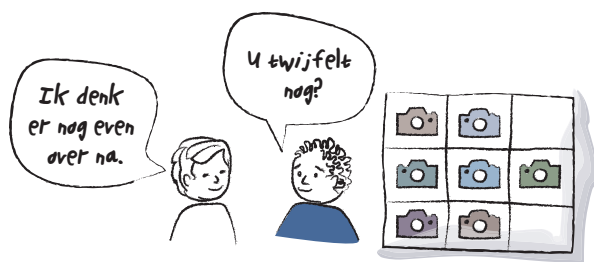
Wat gebeurt er als je de toepassing wél stimuleert en bewaakt? Dan gaan de deelnemers merken dat het ook werkt in hun praktijk, krijgen ze meer vertrouwen in hun eigen kunnen en gaan ze het geleerde uit zichzelf vaker toepassen. *Succes breeds succes!* Je kunt dit bereiken door na elke trainingsdag praktijkopdrachten te geven. Dat zijn dezelfde opdrachten als in de kernoefening, maar dan in de echte praktijk:

- Ga met klant X in gesprek. Bereid het gesprek voor volgens de checklist en schrijf daarna uit wat je hebt toegepast en wat niet. Mail dit naar de trainer en je krijgt feedback.
- Maak een krachtenveldanalyse voor een eigen project. Mail dit naar je maatje. Die geeft feedback en mailt het door naar de trainer. De trainer mailt zijn feedback naar allebei, zodat je dubbel leert.

Het doel van de praktijkopdracht is tweeledig. Om te beginnen wil je de deelnemers door laten leren. Doordat ze de stof toepassen in de praktijk, worden ze trefzekerder in het gebruik van de nieuwe geleerde vaardigheden. Jouw feedback helpt ze om in te zien wat ze goed doen en wat nog anders kan.

Daarnaast wil je ze het vertrouwen geven dat ze het geleerde ook inderdaad de checklist ook kunnen toepassen in de praktijk. Je wilt dat ze het positieve effect ervaren: de klant zegt ja, het project loopt beter. Om dat te bereiken houd je de opdracht haalbaar: de deelnemers hoeven de nieuwe vaardigheid niet perfect te gebruiken in hun praktijk, maar wel goed genoeg. Bij complexe vaardigheden kun je daarom nog een tussenstap zetten door deelnemers eerst op elkaar te laten oefenen. Bijvoorbeeld: 'Oefen een lastig gesprek met een maatje uit de groep. Neem dit op en kijk terug: Wat heb je toegepast? Welk effect had dat? Wat heb je nog niet toegepast? Schrijf dit uit en mail het samen met je opname naar de trainer. De trainer bespreekt het gesprek met jou.'

In het gesprek zorg je voor evenwicht tussen bekrachtigen en verder leren. Zo krijgen de deelnemers hun nieuwe vaardigheid steeds beter in de vingers. Zijn ze volgens jou eenmaal ver genoeg, dan moedig je ze aan om het gesprek ook daadwerkelijk met de persoon in kwestie te gaan voeren. Ook daarop geef je weer terugkoppeling, zodat de deelnemer een vangnet heeft.



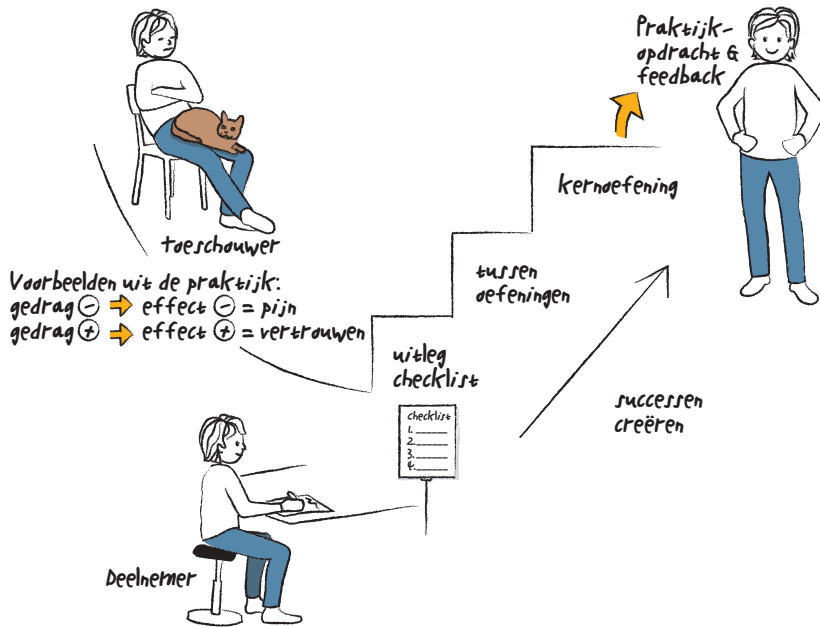
zelfstandig toepassen in de praktijk

Mijn opdrachtgever/deelnemers betalen hier **nóóit** voor

Praktijkopdrachten begeleiden kost aardig wat tijd en is dus relatief duur. Vaak ben je met het begeleiden van praktijkopdrachten voor twaalf deelnemers net zoveel tijd kwijt als met een dag trainen. Opdrachtgever of deelnemers zijn niet altijd bereid daarvoor te betalen.

Het helpt als je ze laat zien wat je precies doet en wat het oplevert. Veel mensen herkennen het als je uitlegt hoe het komt dat veel trainingen uiteindelijk weinig opleveren. In het hoofdstuk over praktijkopdrachten lees je nog wat meer over hoe dit mechanisme werkt.

DE DIDACTISCHE STRUCTUUR



Met deze uitgangspunten krijg je structuur in je training:

1. Je start de training met een voorbeeld uit de praktijk. In de nabespreking laat je kijken naar gedrag en effect.
2. Je legt de checklist uit.
3. Je laat deelnemers stap voor stap oefenen: eerst tussen oefeningen en daarna de kernoefening.
4. Tot slot begeleid je de deelnemer in de praktijk.

In dit boek lees je hoe je elke stap kunt vormgeven. Omdat de checklist de basis is van je trainingsonderdeel, lees je als eerste hoe je die ontwerpt. Daarna krijg je werkvormen en tips voor hoe je elke stap uitserveert: werkvormen voor de glijbaan, tips voor het vertellen van de theorie online, werkvormen voor tussen oefeningen en de kernoefening, en tot slot ideeën voor praktijkopdrachten.

Aan het begin van elk hoofdstuk lees je nog wat meer over hoe dit element precies effect heeft op het leren en de motivatie. We vullen dit ook elke keer aan met resultaten uit wetenschappelijk onderzoek.

Huh, maar dit is toch niet typisch voor online trainen?

Misschien vraag je je af wat deze structuur te maken heeft met online trainen. Dit geldt toch in principe voor elke training?

Dat is ook zo. Wat je leest en leert in dit boek, kun je toepassen in elke training. Elke training wordt er beter door. In wezen maakt het ook niet uit of je online traint of in het zaaltje. Het gaat niet om de techniek die je toepast, het gaat om de didactische interventies die je doet.

Daarom gaat succesvol online trainen voor mij ook niet zozeer over de knoppen kennen en duidelijk in de camera praten – ook al is dat fijn. Succesvol online trainen is voor mij vooral een zaak van heel helder hebben wat je de deelnemers wilt leren en dat zo uitserveren dat ze daar laaiend enthousiast over zijn.

Online en offline is in de basis dus hetzelfde. Daarom begint dit boek ook algemeen. Vanaf hoofdstuk 4 zie je verschil. Want hoe je deze structuur online toepast, verschilt van hoe je dat in het zaaltje doet. Sommige werkvormen zijn in het zaaltje geweldig, maar kun je online niet gebruiken, en andersom. Sommige interventies werken online geweldig, de chat bijvoorbeeld. Andere zijn prima in het zaaltje, even kennismaken bijvoorbeeld, maar doe je ze online, dan haakt iedereen af. Bovendien heb je ook de technische kant te managen. Als de deelnemers een oefening doen, geef je ze niet alleen de inhoudelijke instructie, maar moeten ze ook de knoppen snappen.

In de rest van dit boek krijg je daarom uitleg over elke stap van de glijbaan, de trap en de belangrijkste trainersvaardigheden, allemaal toegepast op online trainen. Waar nodig leg ik uit welke technische instructie je de deelnemers geeft. Maar de platforms zelf leg ik niet uit; op internet kun je daarvoor de nodige instructies vinden. Voor de werkvormen die ik beschrijf, heb je geen extra apps nodig, zoals Kahoot of Mural. Natuurlijk mag je die wel gebruiken in een online training, maar nodig zijn ze niet en soms maken ze je training eerder slechter dan beter. Het belangrijkste middel voor een goede training is en blijft een goede didactische opbouw en een fijne, bekwame trainer.

Je kunt trainingen zo leuk maken als je zelf wilt. Maar ik zou zeggen: keep it simple. Zowel voor jezelf als voor deelnemers. Het is een valkuil om allemaal leuke apps, zoals polls, in je trainingen te verwerken. Dat kan op 1001 manieren, maar als je dat te veel doet, wordt het een kunstje dat afleidt. Probeer niet té creatief te zijn. Bied variatie, maar heeft iets geen toegevoegde waarde, laat het dan vallen. Soms is het beter om het eenvoudig te houden. Dat vraagt om een bepaalde balans en dat moet je uittesten.

2

Hoe kan een online training eruitzien?

Het vorige hoofdstuk eindigt met een didactische structuur die je in al je trainingen kunt aanhouden. Maar hoe ziet dat er online precies uit? Als voorbeeld beschrijf ik hier een online training over 'nee zeggen'. De titel voor de deelnemers is 'grenzen stellen aan veeleisende mensen'. Aan het eind benoem ik alle stappen en geef ik aan waar ik deze stappen in de rest van het boek behandel.

TRAINING 'GRENZEN STELLEN AAN VEELEISENDE MENSEN'

In deze training leren deelnemers hoe ze op zo'n manier nee kunnen zeggen dat ze een verzoek weigeren en de relatie toch goed houden.

Vooraf hebben de deelnemers een filmpje gepost in een WhatsApp-groep en daarin hebben ze verteld welke verzoeken ze lastig vinden. Dat levert mooie voorbeelden op. Een vriendin nodigt je uit voor een weekend weg met vijf vriendinnen voor haar 50ste verjaardag, maar je moet er niet aan denken. Een collega vraagt of je een uurtje wilt inspringen, maar je hebt het al te druk. Je dochter wil 's avonds de auto lenen, maar dat wil je liever niet. Een collega wil na de teamdag gezellig samen reizen in de trein, maar jij wilt alleen zitten en een boekje lezen.

Na de introductie start de trainer met een casus uit de groep. Ze noemt een paar cases die ze geschikt vindt en vraagt wie van de inbrengers hun case willen uitproberen. De inbrenger van de laatste case meldt zich: zij kiest uit de andere deelnemers de collega die zich opdringt om samen te reizen. De rest van de groep zet zijn videobeeld uit en de inbrenger probeert hoe ze nee kan zeggen tegen de collega. Ze vindt het lastig en sluit al snel een compromis: even samen kletsen en daarna lezen.

De trainer zet het gesprek stop, de andere deelnemers komen er weer bij en bespreken of het is gelukt. Nee dus, want de collega denkt dat het wel zal meevallen met dat lezen. De inbrenger krijgt feedback en een tip en probeert het opnieuw. De trainer souffleert een paar keer en het lukt: de collega accepteert haar nee. Iedereen komt er weer bij en de trainer vraagt om feedback: wat lukte nu? De observanten geven complimenten en de trainer voegt daar haar eigen compliment aan toe. De inbrenger is blij en iedereen voelt het succes.

Daarna vraagt de trainer aan de groep om in de chat te delen:

- Welke tips haal je hier voor jezelf uit?
- Welke valkuilen herken je?

De trainer vat ze samen en maakt de brug naar de theorie: 'Jullie hebben er al veel uit gehaald. Ik ga uitleggen hoe het komt dat nee zeggen vaak gedoe oplevert en hoe je dat kunt voorkomen.'

De trainer geeft uitleg in twee stappen. Eerst vertelt ze dat mensen het nooit leuk vinden wanneer je nee zegt en het vaak persoonlijk nemen ('Als je me echt leuk vond, zou je wél samen willen reizen'). Daardoor gaan ze argumenteren of mokken en daardoor voel jij je weer aangevallen. Daarna licht de trainer toe hoe je dat kunt voorkomen aan de hand van de checklist 'aardig nee zeggen'.

Vervolgens doet de groep een oefening. De trainer laat een fragment zien uit '100 dagen voor de klas'. Nicolaas loopt stage op een middelbare school en bereidt zich elke keer héél grondig voor. Hij heeft net een les gegeven en vraagt zijn begeleidster of hij de les van de dag erna niet hoeft te geven. Hij heeft zoveel tijd besteed aan de voorbereiding van deze ene les dat hij geen tijd meer heeft om de volgende goed voor te bereiden.

De deelnemers observeren hoe de begeleidster nee zegt: wat doet ze wel en niet volgens de checklist? Ze zien dat ze veel onhandig doet. Dan vraagt de trainer aan de groep om het beter te doen. Ze laat eerst droog oefenen:

- Wat is je eerste reactie op de vraag van Nicolaas? Zet dat in de chat.
- Hoe zeg je vervolgens nee? Zet dat in de chat.
- Wat zeg je als Nicolaas teleurgesteld reageert? Zet dat in de chat.

De trainer checkt elke keer of de reacties goed zijn. Als dat niet zo is, geeft ze feedback en laat ze verbeteren. Daarna gaan de deelnemers dit gesprekje in tweetallen oefenen. Om de beurt spelen ze Nicolaas en kiezen ze een reactie die ze zelf lastig zouden vinden: smeken, boos worden of argumenteren. Aansluitend nemen de deelnemers 15 minuten pauze.

Na deze oefening vraagt de trainer of het is gelukt. Deelnemers blijken nog moeite te hebben met de laatste stap: hoe ga je om met iemand die gaat argumenteren? De trainer laat een tweetal neerzetten hoe dat gaat, de rest zet zijn scherm uit en de trainer coacht degene die nee zegt. Iedereen ziet dat ze eerst gaat argumenteren en na de tips van de trainer overgaat tot het erkennen van de teleurstelling. De hele groep heeft zo een extra voorbeeld van de valkuil en van een handiger aanpak.

Dan vraagt de trainer alle deelnemers om eigen casus te pakken. Dat mag de casus zijn die ze al eerder hebben genoemd of een andere. Op welk verzoek vind je het lastig nee zeggen, omdat je gedoe verwacht? Zet dat in de chat. De trainer checkt of de cases geschikt zijn om ermee te oefenen.

Vervolgens gaan de deelnemers in drietallen oefenen. A oefent op B, en C houdt elke keer een stap van de checklist op. De groepjes rouleren, zodat iedereen aan bod komt. De trainer gaat de groepjes langs: eerst om te checken of iedereen de oefening begrepen heeft; daarna om mee te helpen om de stappen goed uit te voeren.

Plenair vraagt de trainer hoeveel vertrouwen deelnemers hebben dat ze hun nieuwe vaardigheid kunnen toepassen. De deelnemers steken hun duimen op: sommige halverwege, anderen helemaal omhoog. Ze rondt af met de praktijkopdracht: de deelnemers gaan in tweetallen verder oefenen. Ze maken een opname van zichzelf, kijken die terug en schrijven op wat ze wel en niet toepassen. Deze opname en het verslag bespreken ze met de trainer.

Daarmee is de training in principe afgelopen. Wie weg wil, mag weg, wie nog vragen heeft, blijft hangen. Zo druppelen de deelnemers langzaam weg.

WELKE WERKVORMEN EN TIJDSPLANNING?

Misschien heb je de werkvormen die de trainer hier gebruikt, al herkend. In het schema hieronder zie je ze staan, met de tijdsplanning erbij en met een verwijzing naar de hoofdstukken in het boek waarin ik ze beschrijf.

Tijd	Stap in glijbaan/trap	Hoofdstuk
9.30	Introductie op de training	4
9.45	Glijbaan met een casus uit de groep	5d
10.05	Uitleg theorie	6
10.25	Tussenoefening 1: video bekijken, analyseren en droog oefenen	7f
10.40	Tussenoefening 2: oefenen in tweetallen	7d
11.00	Pauze	
11.15	Nabespreking tussenoefening plus oefenen en herkennen van een lastig stuk	10c
11.30	Instructie kernoefening • Cases opvragen en checken • Instructie	10a
11.40	Oefenen in drietallen	8a
12.25	Oogst + toelichten praktijkopdracht	10d en 9
12.30	Formeel einde: wie weg wil mag weg Vragen en andere nabranders	Tips voor contact
13.00	Einde	

Ik gooi er altijd meteen een casus in. Bij de jonge huisartsen die ik laatst had: 'Stel je voor, je patiënt op het spreekuur zegt: "Mijn zus heeft ook zoveel baat gehad bij een vitamine-b-injectie, die wil ik ook. En van de vorige huisarts kreeg ik 'm ook!" Terwijl jij denkt: daar is echt heel veel tegenin te brengen. Hoe krijg je dat tussen de oren van je patiënt?'

We gaan dat eerst op boerenverstand doen: 'Wie vindt dat leuk?' Er komt altijd wel iemand. In andere trainingen gaat het dan altijd eerst mis, maar bij die slimme huisartsen gaat het ook weleens meteen hartstikke goed. Daar schrik ik niet meer van. Vaak zegt zo'n huisarts zelf ook: 'Dit is wel een makkelijke casus.' En iedereen voelt wel dat dit in de praktijk wel echt lastig is, met patiënten die klagen: 'Ik betaal altijd mijn premie en dan wil ik een keer wat en dan gaat u ervoor liggen!'

Dan teken ik op een flap hoe het normaal gaat. Die flap heb ik al voorbereid en dat is echt anders voor mij. In het zaaltje hoeft dat niet, maar nu heb ik geeltjes met tekstballonnetjes klaarliggen. Ik leg uit dat je onder water een min uitdeelt of hoe het brein afhaakt. Ik laat ook vaak sheets zien met hoe het gaat in het brein: dat het stoplicht op rood gaat door te veel duwen en wat je moet doen om het licht op groen te krijgen. Dat laat ik daarna zien en vervolgens gaan we dit stap voor stap intraineren.

Ik begin met een oefening hoe je de patiënt in de ja krijgt. In een breakout room: de een is huisarts, de ander speelt de patiënt die aandringt op een bepaald onderzoek of medicijn. De oefenaar moet dan eerst de patiënt in de ontvankelijke stand krijgen: eerst het ventiel openen, hoe bedoelt u, samenvatten in spreektaal, dan zorgen dat je een paar keer iets instemmends terugkrijgt, net zolang totdat je het gevoel krijgt dat de ander rustiger is geworden. De tegenspeler steekt zijn hand op als dat zo is.

Ik demonstreer de oefening online altijd een keer, want het blijkt toch best lastig. Ik ga de groepjes langs om te kijken. Dat vind ik heel leuk, want er komen altijd valkuilen op tafel. Dan zegt zo'n huisarts bijvoorbeeld: 'Maar denkt u toch niet dat het beter is ...' Ze vinden het leuk als ik langskom en ze extra aanwijzingen geef. Ze vergeten bijvoorbeeld altijd om hun hand op te steken. Dan zitten ze er zó in. Als ik erbij ben, vraag ik altijd: 'Zou je nu al wel je hand opsteken?'

Na de oefening laat ik ze in de chat zetten wat ze hiervan meenemen. Eerst liet ik ze gewoon mondeling dingen roepen. Maar dat kan lang duren. Zeker als er iemand in de groep zit die graag vaak en uitgebreid zijn mening geeft. Online is de aandachtsspanne echt korter, dus de chat werkt dan goed. Ik laat het ze allemaal even lezen en pak er

dan zelf wat dingen uit. Tot slot noem ik zelf nog even de klassieke valkuilen, bijvoorbeeld voorsorteren op jouw antwoord: 'Dus je wilt wel zelf een donororgaan hebben?'

Daarna laat ik een filmpje zien van iemand die het niet goed doet: 'Wat zie je nu?' Soms doe ik er ook opeens een knalgroene sheet tussendoor. Veel afwisseling in verschillende settings is fijn. Na de ja's ga ik door: hoe kom je terug op je boodschap zonder het vuur opnieuw op te doen vlammen?

Dat doe ik soms ook met een miniglijbaantje. Ik leg een casus neer: 'Dan heb je de ander in de "ja". Wat is dan je brug naar je eigen boodschap, dat jij denkt dat een MRI niet nodig is?' Ik laat ze hun tekst in de chat zetten en die gaan we dan beoordelen. Waar gaat het licht weer een klein beetje op rood? Dan halen ze zelf de valkuilen eruit: 'toch', 'maar', 'wel'.

Ik geef ze dan een lijstje met goede zinnen en doe voor hoe ze die kunnen gebruiken. Belangrijk is dat ze een punt zetten, hun stem naar beneden laten gaan. Daarmee gaan ze apart oefenen. Ik laat ze een foto van de lijst met zinnen maken; vraag ze om er een combinatie uit te kiezen die lekker past en daarmee gaan ze oefenen in breakout rooms. Dan merken ze hoe moeilijk het is om echt een punt te zetten.

Plenaire doe ik dan nog een voorbeeldje. Vorige week had ik een quote uit de krant van die monstertruckchauffeur die in Haaksbergen in het publiek is gereden: 'Ik vind het natuurlijk verschrikkelijk wat er is gebeurd, maar ik kan het niet terugdraaien.' Hoe zou hij die zin hebben kunnen zeggen zodat de nabestaanden er meer mee konden? Ze zetten het in de chat en ik kan zien of ze dit hebben begrepen.

Tot slot oefenen ze in een eigen casus de hele riedel. Ik stuur ze na afloop een hand-out met brugzinnen die ze kunnen gebruiken. Als je dat vooraf zou lezen, zou je denken: wat een open deuren. Maar het gaat om de finesses. En dat vinden ze heerlijk. Dan gaat zo'n huisarts oefenen en zegt: 'Toch denk ik dat het effectief is om toch te kijken naar slaapmedicatie.' De groep benoemt meteen: 'Gooi dat woordje "toch" eruit.' En de huisarts zelf zegt: 'Huh, zei ik "toch"? Dat had ik helemaal niet door!' En dan zei hij het zelfs twee keer.

Robert van Kleef (deelnemer van Iris)

Iris had twee hoofdboodschappen: compact je boodschap brengen en de weerstand uit het gesprek halen. Dat was best beperkt. Maar dat had ze heel zorgvuldig opgebouwd. We brachten eigen ervaringen in, ze gaf een stukje theorie, liet ons oefenen en kwam daar weer op terug. Alles werd gebracht in brokken die te doen zijn. Wanneer

je digitaal bij elkaar komt, is de neiging groot om het heel zakelijk te houden en veel in korte tijd te doen. Vaak ligt het tempo heel hoog. Maar als je beperkte leerdoelen stelt en dat heel zorgvuldig afpelt, blijkt het ook beter.

Ik heb allerlei nascholingen digitaal gehad en ik moet zeggen: zo professioneel als dit ben ik nog niet tegengekomen. Ik ging eerst aan de eettafel zitten en dacht: dan komt die kleine wel op schoot zitten, maar dat is niet zo erg. Maar na een kwartier merkte ik al: ik moet aan het werk!

Het meest leerzame in de training vond ik als Iris even een typetje doet en vraagt: 'Hoe kun je dit brengen?' Het voelt zo veilig dat je dat gewoon doet en dan zegt ze: 'Ik zou het net even anders doen. Laat je toon naar beneden gaan, haal dat ene woordje eruit.' Je probeert het opnieuw en dan klopt het. Ze slijpt het fijn. Dan zit je daar op zolder tegen je scherm te praten en dan ben je echt aan het leren.

Ik heb dit ook al uitgeprobeerd bij een patiënt die vrij breedsprakig was. Mijn eerste neiging is om er tegenover te gaan staan en heel veel te gaan praten, maar dan doe ik wat de patiënt doet. Je moet een baken van rust zijn. Dus ik ging met mijn stem naar beneden, mijn handpalmen naar beneden: ik deel nu even de lakens uit. Dat werkte.

Daphne Paniry

Door het herontwerpen zijn we van zeven naar vier trainingen gegaan: het was 'kill your darlings'. Voorheen was de docent vooral aan het woord. Studenten leerden vooral uit de boeken, maar waarom eigenlijk? We verwerken nu veel meer praktijksituaties in de les. Wat komen studenten tegen in hun directe omgeving, binnen hun gezin of in een bijbaantje? Wat komen ze tegen in de beroepspraktijk, tijdens hun eerste stage? We gaan op zoek naar praktijkvoorbeelden waarop ze kunnen aanhaken.

We zijn heel bewust gaan kijken: moeten we deze oefening er echt in houden? Zo was er een grote oefening over culturele verschillen, die eigenlijk toch niet goed paste. Het ging erom dat je je kunt verplaatsen in het referentiekader van iemand anders. Maar we wilden de studenten leren hoe ze contact konden maken en daar werkte die oefening eigenlijk niet goed voor. We hebben de checklist van Karin ernaast gehouden en zijn gaan werken met steeds een tussoefening en kernoefening. Dingen die niet direct gingen over het maken van contact, vielen weg. Je hebt als trainer maar beperkt de tijd. De theorie was altijd erg breed. Nu werken we specifiek aan de hand van één checklist. Wat doe je in de praktijk met luisteren? Wat werkt wel en niet? Door het heel klein te maken, met voorbeeldjes, hebben we het meer uitgekleeft tot de kern. Het is nu een stuk efficiënter geworden.

We hebben gemerkt dat studenten heel gemotiveerd zijn, nu ze minder in de boeken hoeven te duiken. Ze kunnen lekker aan de slag met de oefeningen. We trainen vooral kleine vaardigheden. We hanteren de methode van Karin: concrete tips meegeven, oefenen in rollenspellen en stapjes opnieuw oefenen. Het werkt!

Nina van der Kamp (deelnemer van Daphne)

De opzet van de les is elke keer ongeveer hetzelfde. Daphne geeft eerst een klein beetje theorie. Ze legt heel kort en duidelijk uit. Daarna doet ze het vaak even voor: een medestudent vertelt bijvoorbeeld iets wat ze heeft meegemaakt en Daphne doet voor hoe je daar goed naar luistert. Daarna gaan we zelf oefenen met z'n tweeën. Dat vind ik heel goed. Want als ik de opdracht krijg, denk ik altijd: makkie! Maar als ik dan echt ga oefenen, is het best moeilijk.

Na de oefening vertelt Daphne alle tips die ze in de groepjes heeft gegeven ook nog aan de hele klas. Vaak oefent er dan ook nog een tweetal voor de groep en kijkt de rest hoe dat gaat. Na de les schrijven we in ons logboek wat we hebben geleerd. Ik ga hierdoor veel meer nadenken over andere situaties, hoe ik dan moet luisteren. Als mijn vrienden iets vertellen, realiseer ik me dat ik normaal best snel met eigen verhalen kom of advies geef. Nu ga ik daar meer op letten.

Laatst vertelde mijn vriend iets over zijn werk. Ze hadden hem gevraagd om advies te geven, maar luisterden vervolgens niet naar hem. Ik heb toen echt geprobeerd om alleen maar te luisteren en ik merkte dat we veel langer doorpraatten en dat ik veel meer te weten kwam. Het had veel voordelen om echt zijn verhaal te leren kennen en hem te helpen om tot een oplossing te komen.

Er is ook een nadeel. Nu ik weet wat er qua communicatievaardigheden beter kan bij mezelf, zie ik ook dat andere mensen niet goed luisteren. Ik ga me eraan ergeren als een vriendinnetje meteen over een verhaal heen praat met 'Ja, ik snap het! Wat ik mee heb gemaakt, bla, bla, bla...' Dat is echt een hele grote eyeopener voor me.



KAN IK ONLINE ECHT CONTACT MAKEN MET MIJN DEELNEMERS?
HEEFT ONLINE TRAINEN VOLDOENDE IMPACT?
KAN IK WEL ZORGEN VOOR GOEDE INTERACTIE?
WORDT TRAINEN MET ZO'N SCHERM ERTUSSEN ÜBERHAUPT OOI LEUK?
HOE HOUD IK MIJN DEELNEMERS BETROKKEN?

Online trainen of lesgeven is een extra uitdaging. Maar het kan net zo leerzaam, inspirerend, interactief en leuk zijn als een bijeenkomst op locatie. Want ook online kun je effectief contact maken met je deelnemers, ze raken en laten leren.

In dit praktische boek deelt Karin de Galan, dé train-de-trainer van Nederland, al haar inzichten en ervaringen, zodat ook jouw online training een succes wordt. Met:

- Een heldere didactische structuur, waarmee je deelnemers motiveert en stap voor stap naar succes leidt.
- 14 uitgebreide online werkvormen en meer dan 30 varianten, voor een afwisselend en doelgericht programma.
- Plus de beste tips voor lastige momenten online: start, nabesprekingen en overgangen.

Direct toepasbaar voor iedere trainer die een verschil wil maken en het (online) hart bij de deelnemers heeft!

Yvon Jansma

Vanaf de eerste pagina is het grondig, praktisch, gewoon (je hoort het haar zeggen), aannemelijk, heel toepasbaar, geestig.

Kees Rijssenbeek

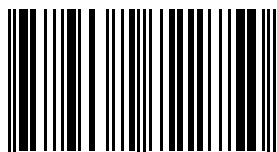
Karin leert je stap voor stap hoe je online trainen minstens zo effectief maakt als wanneer je traint in een zaaltje.

Cindy Bakker - de Leeuw van Weenen

THEMA.
Uitgeverij van Schouten & Nelissen



Karin de Galan, Trainer van het Jaar 2020/2021, is een bevoegen trainer met dertig jaar ervaring. Ze heeft een eigen didactisch model ontwikkeld en heeft meerdere bestellers op haar naam staan, waaronder **Trainingen ontwerpen** (Thema 2015) en **Van deskundige naar trainer** (Thema 2015). Met haar bedrijf School voor Training biedt zij opleidingen en trainingen aan voor trainers.



9 789462 722750