



## Didactisch meesterschap

Opleiding voor senior communicatietrainers

## Algemene informatie

Heb je soms ook het gevoel dat je meer uit je training kunt halen? Dat je gevarieerder en effectiever kunt trainen dan je nu doet? Dat je meer grond onder je voeten wilt, beter wilt weten wat je doet en waarom dat werkt? Dat je weer nieuwe inspiratie wilt opdoen? Dan is de opleiding Didactisch Meesterschap precies wat je zoekt. Je leert elke bijeenkomst nieuwe tools en interventies die je de dag erop meteen kunt inzetten in je training. Je zit in een groep met gelijkgestemde ervaren collega-trainers en je krijgt veel feedback van de trainer. Met alles wat je al in huis hebt, word je zo de beste trainer die je kunt zijn.

### Voor senior communicatietrainers

De opleiding Didactisch meesterschap is bedoeld voor communicatietrainers met 5 tot 30 jaar ervaring. Je geeft vooral communicatietrainingen (bijvoorbeeld klantgericht communiceren of leidinggeven) en staat zeker een tot twee dagen per week voor de groep. Rollenspellen zijn daarbij een essentiële werkvorm.

- Geef je communicatietrainingen, maar heb je minder dan 5 jaar ervaring? Kijk dan eens bij de [vakopleiding train de trainer](#). Die is speciaal bedoeld voor medior en startende communicatietrainers.
- Geef je wel trainingen, maar over cognitieve vaardigheden, zoals LinkedIn-profielen maken, projectmanagement, omgaan met een softwarepakket? Dan ben je meer op je plaats in de opleiding [Trainersvaardigheden voor Experts](#).
- Kom je er niet uit welke opleiding bij je past? Bel dan met Peter Baggen op 06 543 08 229.

### Wat levert de leergang Didactisch Meesterschap op?

Met de opleiding Didactisch Meesterschap krijg je meer structuur in je training. Je snapt wat er gebeurt in de hoofden van je deelnemers en je kunt daar gericht op interveniëren. Daardoor krijg je de deelnemers gemakkelijker mee, bereik je meer resultaat en train je relaxter.

### Betere gesprekken met opdrachtgevers

Je kunt snel en precies onderzoeken wat de trainingsvraag is en van daaruit een programma maken dat opdrachtgever en deelnemers biedt wat ze willen.

## **Sneller en beter ontwerpen**

Hoe meer ervaring je hebt, hoe meer keuzes je hebt in inhoud en werkvormen. Met onze didactiek krijg je een structuur, waardoor je beter en gemakkelijker ontwerpt. Je voelt je bovendien rustig over je ontwerp, want je weet dat je het goede gaat doen. Je hoeft dus niets meer bij te stellen op het laatste moment.

## **Deelnemers met weerstand meekrijgen**

Je kunt deelnemers binnen een uur laten ervaren ‘what’s in it for them’. Daardoor stapt iedereen in en zit jij relaxed aan de lunch.

## **Het groepsproces leiden**

Je snapt waar weerstand vandaan komt, je herkent strubbelingen in het groepsproces en kunt daarop sturen. Daardoor krijg je veilige groepen en voel je jezelf ook op je gemak.

## **Echt resultaat**

Voor, tijdens en na de training stuur je op gedragsverandering in de praktijk. Daardoor gaan de deelnemers de stof echt toepassen. Ze vertellen hun successen op de volgende trainingsdag en opdrachtgevers zeggen dat ze echt verschil zien, bijvoorbeeld door hogere verkoopcijfers of klantevaluaties.

## **Actieve deelnemers**

Deelnemers leren het meest wanneer ze zelfstandig oefenen. Maar hoe krijg je dan voldoende niveau? De ‘trap’ geeft je handvaten om deelnemers succesvol aan de slag te laten gaan in subgroepen. Zo leren ze meer en hoeft jij ook minder hard te werken.

## **Evidence-based trainen**

Veel van de interventies die we gebruiken, zijn uitgebreid getest door wetenschappers. Tijdens de opleiding Didactisch meesterschap leer je waarom die interventies zo goed werken en hoe ze het leren van deelnemers precies ondersteunen. Daardoor sta je sterker in je schoenen. Je gaat beter snappen wat wel en niet werkt en kunt opdrachtgevers beter uitleggen wat er allemaal nodig is om echt resultaat te bereiken.

## **Nieuwe inspiratie**

Je gaat met nieuwe ogen naar je vak kijken en ziet nieuwe manieren om deelnemers te laten leren. Daardoor worden trainingen (nog) leuker, kosten ze minder energie en krijg je meer resultaat.

## Erkend diploma

Heb je alle trainingsdagen gevolgd, alle opdrachten gemaakt, de leeromgeving goed gebruikt en de kennistoets gehaald? Dan krijg je een erkend diploma van de [Stichting Post HBO](#). Dat geeft je een vrijstelling voor de audit 'docent' bij het [CRKBO](#). Je mag bovendien het logo 'Gediplomeerd Karin de Galan trainer' voeren. Dat is een interessant signaal naar opdrachtgevers, want die vragen steeds vaker om een trainer die opgeleid is door ons.

## Word versnel Mastertrainer NOBTRA

Als je de opleiding Didactisch meesterschap afgerond hebt, kun je je gemakkelijker aansluiten bij de NOBTRA, de beroepsvereniging van trainers. Ons diploma geeft je [vrijstelling voor meerder eisen die de NOBTRA stelt](#) aan de erkenning als Mastertrainer NOBTRA.

## Gratis oriëntatiewebinar

Overweeg je om mee te doen aan de opleiding Didactisch meesterschap maar wil je ons eerst aan het werk zien? Kom dan naar het [Oriëntatiewebinar](#). Daar ontdek je of de opleiding bij je past.

## Hoe ziet de leergang Didactisch Meesterschap eruit?

Hieronder vatten we de leergang Didactisch Meesterschap samen in 9 steekwoorden.

### 1. Grondige intake

We starten altijd met een persoonlijke intake. Samen gaan we na of de opleiding past bij je leerwensen. Als dat zo is, ben je meer dan welkom.

### 2. Kern: 13 bijeenkomsten

Jullie komen 8 hele dagen samen in een zaaltje en 5 ochtenden online. Tijdens elke bijeenkomst leer je nieuwe vaardigheden en technieken die je meteen kunt toepassen in je eigen trainingen.

### **3. Volop feedback en supervisie**

Tussen de trainingdagen door maak je regelmatig ontwerp opdrachten. Je verbetert een bestaand onderdeel of je ontwerpt een heel nieuw onderdeel. Op elke ontwerp opdracht krijg je uitgebreid feedback van je trainer.

### **4. Individuele supervisie**

Tijdens de supervisie bekijk je samen met de trainer een opname van een eigen training. Je krijg feedback op hoe jij traint, zodat je weet wat je al goed toepast en wat je nog verder kunt aanscherpen.

### **5. De minitraining als knaller**

Op driekwart van de opleiding Didactisch meesterschap verzorg je een zelfontworpen minitraining. Je merkt hoeveel je al kunt toepassen en de trainer helpt je om nog net een stapje verder te gaan. Zo leer je op de toppen van je kunnen.

### **6. Ervaren mededeelnemers**

Je mededeelnemers zijn allemaal senior trainers met 5 tot 30 jaar ervaring. Net als jij zijn ze super gemotiveerd om meer uit hun vak te halen. We werken samen in een fijne sfeer en ondersteunen elkaar in het vak waaraan we allemaal ons hart verpand hebben.

### **7. Een uitdagende inhoud**

Hoe lang je ook traint, tijdens de opleiding Didactisch meesterschap ga je enorm veel leren. Ben je in andere trainingen wel eens verveeld geweest of vond je het niveau te laag, bij ons gaat je dat niet gebeuren. Je krijgt punten op de i voor didactiek, groepsproces en je eigen handelen.

### **8. Transfer centraal**

Alles wat je doet in de opleiding Didactisch Meesterschap is gericht op toepassing. Veel van de studiebelasting gaat zitten in het toepassen van nieuwe werkvormen en vaardigheden in een eigen training. Je bereidt je erop voor, past toe en reflecteert op weg naar huis. Zo creëer je je eigen successpiraal.

## 9. Unieke leeromgeving

Een beeld zegt meer dan honderd woorden. Daarom krijg je tijdens de opleiding Didactisch Meesterschap toegang tot onze leeromgeving tjokvol voorbeelden uit echte trainingen, praktijkvragen en extra uitleg van de theorie.

### Studielast

De studielast van de opleiding Didactisch meesterschap bedraagt 320 uur. Die tijd gaan zitten in:

- De 13 bijeenkomsten die je met z'n allen bij elkaar komt.
- Alle activiteiten vóór en na de bijeenkomsten: leeswerk, leeromgeving, opdrachten en feedback, supervisie, eventueel oefengroep. Reserveer hiervoor circa 4 uur per week.
- De toepassing van de nieuwe vaardigheden in je eigen trainingen.

### Investing

Meedoen aan de opleiding Didactisch meesterschap vraagt een investering van € 4950. Daarvoor krijg je:

- 13 intensieve en hoogwaardige bijeenkomsten.
- 8 uur individuele begeleiding op je ontwerpen, je verslagen en tussentijdse vragen.
- 2 persoonlijke supervisiegesprekken over een stuk van je training.
- Onze reader met 18 hoofdstukken van Karin de Galan die nergens anders in druk verschenen zijn, toegespitst op de inhoud van de opleiding.
- Ons eigen werkvormenboek met ruim 50 werkvormen waardoor je heel makkelijk kunt variëren in je training.
- Ons checklistenboek met 50 checklisten die je houvast geven bij ontwerpen en begeleiden van alle werkvormen.
- 1 jaar lang toegang tot onze digitale leeromgeving tjokvol voorbeelden uit echte trainingen, praktijkvragen en extra uitleg over de theorie.
- Beoordeling van je portfolio en van de kennistoets en aanvragen van het SPHBO-diploma plus inschrijven in het register.
- 8 dagen verblijf in een trainingsaccommodatie.

Bij duurdere trainingsaccommodaties brengen we een opslag in rekening die we apart vermelden. We brengen geen btw in rekening, want daarvan zijn we vrijgesteld.

## Praktische zaken

Een trainingsdag in het zaaltje duurt van 9.30 tot 17.00 uur. Een eventuele overnachting regel en betaal je zelf. Een online training is van 9.30 tot 13.00 uur. Vaak heb je in de middag een ontwerp- of oefenopdracht zodat je de stof meteen verwerkt.

Tijdens de opleiding Didactisch meesterschap gebruik je drie boeken van Karin de Galan.

- Trainen, een praktijkgids - vierde editie (Pearson, 2021).
- Trainingen ontwerpen - derde editie (Thema, 2015 of later).
- Zo werken rollenspellen echt - eerste editie (Thema, 2015 of later).

Je schaft de boeken zelf aan, zodat je ze al voor de opleiding kunt lezen. Je kunt de boeken hier bestellen.

# Programma Didactisch Meesterschap

De leergang Didactisch Meesterschap duurt ongeveer 8 maanden. Je leert eerst alle elementen van de 'glijbaan en de trap', zodat je een trainingsonderdeel kunt ontwikkelen en begeleiden. Dat integreer je in een minitraining met 'echte' deelnemers. Daarna ga je verdiepen en verbreden. Je leert over groepsprocessen en over hoe je een hele opleiding ontwerpt inclusief intake en transfer.

De meeste dagen trainen we in de zaal. Een paar keer trainen we online. Dan krijg je 's ochtends training en werk je de stof 's middags uit voor je eigen training.

## Dag 1: pijn en vertrouwen creëren met een rollenspel

Deelnemers leren sneller wanneer ze de waarde van de training inzien. Ze leren het veiligst wanneer iedereen bereid is zich kwetsbaar op te stellen. Met de confronterende start ontstaat pijn en vertrouwen, deelnemers gaan meteen actief leren en er ontstaat een veilige sfeer. Maar hoe start je meteen met een rollenspel als iedereen koud binnen is? En hoe zorg je dat de observanten goede feedback geven en dat de oefenaar en de hele groep succes ervaren?

- Meeslepend introduceren: hoe krijg je iemand vrijwillig voor de groep
- Scherp en veilig nabespreken
- Bouwen aan succes: de juiste tip selecteren en souffleren

## Dag 2: checklisten en oefeningen ontwerpen (2 dagdelen online)

Hoe zorg je voor een training waar deelnemers echt wat mee kunnen? De crux zit in de diagnose en het scherp maken van de trainingsinhoud. Je leert hoe je een checklist op maat kunt maken die je deelnemers echt helpt. Vervolgens moeten ze die gaan leren toepassen. Met de 'trap' laat je deelnemers stap voor stap leren. Je ontwerpt een of meer tusseñoefeningen en een kernoefening.

- Van diagnose naar checklist
- Stap voor stap naar succes met de trap
- Oefeningen ontwerpen
- Subgroepen aan het werk krijgen: helder en motiverend instrueren

## Dag 3: uitleggen met impact en omgaan met ja-maars

Bij de uitleg van de theorie kun je nog wel eens weerstand krijgen. Eigenwijze mensen die je willen uitleggen dat het zo niet werkt. Hoe zorg je ervoor dat de stof toch landt, zodat de deelnemers zin krijgen ermee te oefenen?

- Werkend principe en checklist: maak je uitleg praktisch en aannemelijk



- Omgaan met weerstand: van ja-maar naar didactische discussie
- Schakelen in je rol: van trainer naar procesbegeleider en weer terug

### Dag 4: verdieping in rollenspellen

Het uitdagende van rollenspellen begeleiden, is dat je twee aspecten combineert: je bent met je hart bij de deelnemer en met je hoofd bij de inhoud. In deze module leer je hoe je beiden kunt doen op twee aparte momenten in de begeleiding. Dat geeft rust. En je ontdekt wat het verschil is tussen ontdekkende en intrainende rollenspellen: hoe geef je richting in je begeleiding?

- ‘Ja maar in het echt gaat het anders!’ - stoom afblazen met hart bij je deelnemer
- Acceptatie in feedback krijgen
- Intrainend rollenspel: succeservaring met de checklist

### Dag 5: omgaan weerstand bij de start

Soms zitten deelnemers verplicht bij de training. Soms komen ze vrijwillig maar hebben ze toch andere ideeën (‘ik doe in ieder geval geen rollenspellen’). Door jouw reactie op hun weerstand kun je het leer- en groepsproces maken of breken. Wanneer je het goed aanpakt, versterk je je eigen positie, wordt de groep veiliger en leren deelnemers meer.

- Motiverend introduceren
- Autoriteit opbouwen bij de start van de training
- Hart bij de deelnemer en je norm neerzetten.

### Dag 6a: demonstreren (dagdeel online)

‘Doe jij het dan eens voor!’ Deelnemers vinden het heerlijk als jij laat zien hoe je het zou aanpakken met hun lastige klant, dominante baas of terneergeslagen coachee. En het is super leerzaam voor ze. Maar ook spannend voor jou als trainer, want wat als het je niet lukt? Je leert hoe je de kans op succes zo groot mogelijk maakt en hoe je relaxed om kunt gaan met fouten.

- Een goede casus uit de groep selecteren
- Neer beste kunnen demonstreren
- Kritiek leerzaam maken

### Dag 7: minitrainingen met gasten

Je integreert wat je tot nu toe hebt geleerd in een minitraining. De trainer helpt je ter plekke om de geleerde vaardigheden toe te passen. Je krijgt feedback op wat je hebt toegepast en ziet dat terug op een opname. Zo veranker je je voortgang.

## Dag 6b: nabesprekingen en bruggetjes (dagdeel online)

Subgroepjes hebben geoefend en komen weer terug in de groep. Het is tijd om na te bespreken. Vaak is dat een wat saaier stuk van de training. Maar dat hoeft niet! Met de juiste aanpak maak je een nabespreking interessant en verdiepend.

Overgangen zijn tricky momenten waarop je je groep kwijt kunt raken. Ze zien het verband niet tussen de ene oefening en de volgende, terwijl het voor jou zo helder is. Door elke keer een bruggetje te bouwen, neem je ze mee en houd je de motivatie elke keer levend.

## Dag 8: van vage vraag naar goed programma (2 ochtenden online)

Een vage vraag van een opdrachtgever of meer wensen dan in een programma passen: voordat je het weet zit je eindeloos te puzzelen op een programma of blijkt de groep een totaal andere vraag te hebben. Hoe kun je de juiste vraag op tafel krijgen en ontwerp je een training waar de deelnemers zelf ook erg blij mee zijn?

- Diagnose bij de opdrachtgever
- Een programma ontwerpen: kiezen, psychologische volgorde, transfer
- Wetenschappelijke onderbouwing van de methode

## Dag 9: groepsprocessen

Als trainer bewaak je ook het groepsproces. Deelnemers moeten zich veilig voelen om te leren, Maar soms gaat er wat mis. Je ergert je bijvoorbeeld aan een deelnemer, iemand die alsmaar aan het woord is of steeds te laat komt. Of je krijgt kritiek van de groep: ze blijken allemaal ontevreden met hoe je de training geeft. Welke groepsproces speelt hier en hoe ga je daarmee om?

- Killing the leader
- Zwarte schapen
- Een deelnemer aanspreken

## 10. Helpende overtuigingen en feestelijke afronding

Ook al weet je precies wat je moet doen, soms raak je dat kwijt, omdat je getriggerd wordt door iets dat er gebeurt in de groep: een kritische ja-maar of een lege blik. Het is fijn te weten welke gedachte en welk gevoel er dan in je opkomt en hoe je die kunt ombuigen naar een reële en helpende gedachte. Daardoor kun je al je vaardigheden vrij in blijven zetten.

En we ronden feestelijk af!

# Competentieprofiel leergang Didactisch Meesterschap

Na afloop van de leergang Didactisch meesterschap heb je alle vaardigheden die een communicatietrainer nodig heeft. Je kunt programma's ontwerpen, deelnemers vaardigheden bijbrengen, deelnemers motiveren om te leren, groepsprocessen begeleiden en werken vanuit een professionele houding.

## Programma's ontwerpen

1. Je kunt de vraag van de opdrachtgever en deelnemers analyseren in termen van lastige situatie, niet-effectief gedrag en effectief gedrag. Je kunt vanuit deze diagnose bepalen welke communicatiemodellen helpen en praktijkcases ontwerpen.
2. Je kunt de vraag van de opdrachtgever en deelnemers vertalen in haalbare en concrete doelen: vanuit de lastige situatie en met concreet gedrag.
3. Je kunt een trainingsprogramma ontwikkelen waarin de doelen bereikt worden en waarin aandacht is voor transfer.
4. Je kunt trainingsonderdelen ontwerpen vanuit de doelen van het programma. Je kunt een diagnose maken van pijn en vertrouwen, de bijbehorende theorie kiezen, een passende start kiezen, een intrainende tussenoefening ontwerpen en een kernoefening ontwerpen.
5. Je kunt per trainingsonderdeel één heldere en uitdagende checklist ontwerpen.
6. Je kunt gerichte nabesprekingspunten ontwerpen bij de oefeningen.

## Deelnemers motiveren

7. Je kunt confronterend starten met een eigen case of reflecterend starten met een case van de groep. Je kunt een case voorleggen of uitvragen, vragen of het doel bereikt is en doorvragen naar concreet gedrag. Je kunt de groep een tip laten formuleren vanuit het negatieve gedrag en contact houden met de oefenaar.
8. Je kunt reflecterend starten met een meerkeuzevraag of een ontdekkende demonstratie. Je kunt de discussie in de groep op gang krijgen zonder je eigen mening te laten blijken. Je kunt afsluiten met een samenvatting en doorgaan met je eigen mening.
9. Je kunt introducerend starten en overtuigend vertellen of op tafel krijgen voor welke lastige situaties jouw training of trainingsonderdeel dient.
10. Je kunt bruggetjes maken naar een volgende stap. Je kunt oogsten wat de groep gezegd heeft, zo nodig nieuwe pijn op tafel krijgen en vanuit de pijn aangeven wat de volgende stap gaat opbrengen.

## Deelnemers vaardigheden bijbrengen

11. Je kunt in hooguit 15 minuten het werkend principe en het 'hoe' van nieuw gedrag uitleggen. Je kunt dit illustreren met praktische voorbeelden en/of een demonstratie.
12. Je kunt de groep stimuleren tot 'kauwen'. Je kunt vragen terugkaatsen, denkvragen stellen, tegenstellingen samenvatten, advocaat van de duivel spelen, conclusies trekken.
13. Je kunt opdrachten helder instrueren door het nut te benoemen en stap voor stap uit te leggen wat de deelnemers moeten doen.
14. Je kunt een doel en procedure bepalen voor de nabespreking van opdrachten en die uitvoeren in contact met de groep.
15. Je kunt een demonstratie geven van het nieuwe gedrag. Je kunt deze demonstratie nabespreken met de groep, zodat zij de link zien tussen gedrag en effect.
16. Je kunt een praktijksimulatie begeleiden met de procedure van de successpiraal. Je kunt de simulatie uitdagend maken en stoppen zo gauw het niet effectieve gedrag helder is. Je kunt de eerste time-out gebruiken om feedback helder te maken en een tip geaccepteerd te krijgen. Je kunt de oefenaar laten herkansen, hem souffleren en het succes oogsten.
17. Je kunt gericht feedback geven. Je kunt gedrag en effect benoemen en evenwicht houden in positieve en negatieve punten. Je kunt feedback uit de groep uitvragen zodat gedrag en effect concreet worden. Je zorgt ervoor dat de tip voortkomt uit de negatieve feedback.

## Groepsprocessen begeleiden

18. Je kunt zichtbaar liefde tonen voor alle deelnemers. Je kunt complimenten geven, enthousiast reageren op ervaringen en je eigen positie aanpassen (zitten/staan, afstand tot de groep).
19. Je kunt veel voorkomende drempels in het groepsproces herkennen: aanval op de autoriteit van de trainer, zwarte schapen en killing the leader.
20. Je kunt je autoriteit neerzetten bij weerstand: je kunt oprecht contact maken met de deelnemer en je eigen norm neerzetten op een gelijkwaardige manier.
21. Je kunt lastige deelnemers respectvol aanspreken: helder feedback geven, begrip hebben voor hun 'waarheid', komen tot concrete afspraken.
22. Je kunt omgaan met kritiek op de trainer: uitvragen, meeleven, zo nodig excuses maken en weer 'opstaan'.

## Werken vanuit een professionele houding

23. Je kunt en wilt je grondig voorbereiden voor elke training.

24. Je kunt en wilt openstaan voor feedback en je eigen handelen ter discussie stellen.
25. Je kent je eigen kwaliteiten en weet hoe je die kunt uitbuiten
26. Je kent je eigen valkuilen en weet hoe je kunt voorkomen dat je daar instapt.

## Rugzakdagen: scherper worden in de inhoud

Je kunt het programma van de leergang Didactisch meesterschap uitbreiden met onze ‘rugzakdagen’. Dan krijg je in een dag de essenties van een communicatiemodel onder de knie en leer je ermee werken. Je krijgt bovendien uitgebreid materiaal mee naar huis om te gebruiken bij je eigen trainingen, allemaal volgens onze didaktiek: uitdelers, checklisten, glijbaan-oefeningen, tussenoefeningen, cases voor de kernoefening. Juist omdat je onze didaktiek snapt, kun je hier meteen goed mee uit de voeten.

### Wat leveren deze dagen op?

- Je wordt scherper in de inhoud: vaak snap je een model pas goed als je er zelf in getraind bent;
- Je krijgt meer ideeën voor werkvormen;
- Je hebt kant-en-klaar materiaal wilt hebben dat je zó in kunt zetten in je trainingen.

Normaal kosten deze dagen € 475 per keer, maar als je meedoet aan een van onze langere opleidingen krijg je € 100 korting per dag. Je kunt je inschrijven via de website. Daar vind je ook meer informatie over elke training en de trainingsdata. Zet bij je inschrijving welke opleiding je volgt, en de korting wordt automatisch doorberekend.

### Assertiviteit 2.0

Vaak is het niet zo gemakkelijk om voor jezelf op te komen of iemand aan te spreken op zijn gedrag. Het vergt al aardig wat moed om een grens te stellen, maar wat daarna komt, is vaak nog lastiger. Dan baalt de ander van je weigering om iets te doen of voelt hij zich aangevallen door je kritiek.

Bij assertiviteit gaat het erom dat je voor jezelf opkomt en de relatie goed houdt. Daarvoor is het belangrijk dat je zonder lading en helder zegt wat je te zeggen hebt. Nog belangrijker is wat je vervolgens doet met de reactie van de ander. Want als je niet goed reageert op diens teleurstelling of verwijten eindigt assertiviteit vaak in een verpeste sfeer.

- Helder zeggen wat je wilt
- Wat gebeurt er na de ‘nee’?
- Van verontwaardiging naar acceptatie
- Iemand aanspreken zonder lading
- Zelfrechtvaardiging als logische reactie & hoe daarmee om te gaan
- Het verschil tussen feedback geven en iemand aanspreken

## Luisteren Samenvatten Doorvragen

Voor veel deelnemers blijkt luisteren, samenvatten en doorvragen (LSD) een lastige vaardigheid om te leren. In deze training leer je luisteren en je agenda laten vallen, juist als het spannend wordt. Hoe blijf je dan toch met je aandacht bij de ander en kun je die verleiden zichzelf bloot te geven? Je leert het onderscheid in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> positie herkennen en je ontdekt hoe je de basis legt voorgoed contact door te ‘matchen’. Je leert valkuilen herkennen als ‘komma, sukkel’-vragen en je leert goed invullen zodat je optimaal contact krijgt.

- Je agenda echt laten vallen: werken vanuit de 2<sup>e</sup> positie
- Matchen: van de buitenkant naar de binnenkant
- ‘Komma sukkel’- vragen en andere valkuilen
- Durven invullen: ‘Ja, je begrijpt me!’

## Harvard-onderhandelen

Overal waar mensen samenleven, ontstaan verschillen in belangen. Bijvoorbeeld op je werk als je een project wil leiden en een collega dat ook wil. Of thuis als je graag ziet dat je huisgenoten beter opruimen en zij dat onzin vinden. In zulke situaties ontstaan snel conflicten. Je probeert de anderen dan te overtuigen van jouw gelijk, maar zij gaan er net zo hard tegenin. Dan lijkt het al gauw alsof er maar twee opties bestaan: of je laat je doel varen, of je laat de situatie escaleren.

Toch hoeft het niet zo te gaan. Wanneer je de kunst van het win-win onderhandelen verstaat, kun je elke onderhandeling tot een goed einde brengen zonder in te leveren op je belangen. Het Harvard-model voor win-win-onderhandelen geeft 5 simpele regels om dat te bereiken.

- Van vechten of verzoek doen naar onderhandelen
- De essentie van win-win-onderhandelen
- Het probleem op tafel durven te leggen zonder de relatie te schaden
- Vermijden te argumenteren maar praten vanuit belangen
- De ander verleiden om naar opties te zoeken en te bewegen

## Roos van Leary

Met de Roos van Leary help je deelnemers om vervelende patronen te begrijpen en te doorbreken. De dominante baas die klaagt over weinig initiatief van zijn medewerkers, de trainer die baalt van zijn kritische groep, de telefoonmedewerker die niet weet hoe te reageren op een besluiteloze klant ... Met de Roos van Leary gaan deelnemers snappen hoe ze zo’n vervelend patroon zelf in stand houden. Met het ‘tegengesteld interveniëren’ kun je de ander uit zijn patroon halen. Het model is in veel trainingen bruikbaar als verdieping.

- Samen/tegen en boven/onder-gedrag: herken & stuur je eigen gedrag

- Wetmatigheden herkennen: welke patronen komen vaak voor?
- Tegengesteld interveniëren: bewust het gedrag van de ander beïnvloeden

## Situationeel leidinggeven

De kunst van het leidinggeven is om iedereen precies die ondersteuning of sturing te geven die nodig is. Veel leidinggevendenden geven te veel sturing of laten hun medewerkers juist aan hun lot over. Met de skill-will matrix kun je mensen indelen naar hun niveau van taakvolwassenheid. Daardoor kunnen managers een passende leiderschapsstijl kiezen: corrigeren, coachen, instrueren, delegeren.

Deze indeling werkt heel goed om managers tot zelfinzicht te krijgen en om ze concrete vaardigheden te leren op elk van de vier stijlen van leidinggeven. Managers die te sturend optreden, leren wanneer en hoe ze hun medewerkers kunnen coachen. Leidinggevendenden die juist te vrijblijvend werken, zien wanneer en hoe ze medewerkers kunnen instrueren en corrigeren.

- Werken met de skill-will matrix: het verband tussen taakvolwassenheid en stijl
- Taakvolwassenheid analyseren: wat kan en wil je medewerker?
- Corrigeren, coachen, instrueren, delegeren: variëren in stijl



## Een erkend diploma

Tijdens de opleiding stel je een portfolio samen van je leeractiviteiten. Als dat portfolio compleet is, vragen wij een diploma voor je aan bij Stichting Post Hoger Beroeps Onderwijs. Je wordt dan ook opgenomen in het abiturientenregister van het Centrum Post Initieel Onderwijs. Zo is voor iedereen duidelijk dat je een registeropleiding hebt afgerond. Je maakt het portfolio dat hoort bij de opleidingen compleet door:

1. Alle opleidingsdagen actief te volgen;
2. Alle tussentijdse opdrachten en verslagen te maken;
3. Minstens 75% van de leeromgeving te benutten;
4. Een voldoende te halen voor de kennistoets.

Hieronder lichten we deze eisen toe.

### 1. Actief volgen

Tijdens de opleiding doe je actief mee aan alle opleidingsdagen. In elke opleiding mag je hooguit 1 opleidingsdag missen.

- Wanneer je een trainingsdag mist door overmacht (een ongeluk, ziekte of overlijden van een naaste) doen we ons best om je die dag te laten inhalen bij een andere groep. Als dat niet lukt, maak je een vervangende opdracht. Het kan zijn dat hieraan extra kosten verbonden zijn.
- Wanneer je een trainingsdag mist door andere omstandigheden (bijvoorbeeld omdat je ervoor kiest om je werk voorrang te geven) maak je een vervangende opdracht. Het kan zijn dat hieraan extra kosten verbonden zijn.

Aan het eind van de opleiding vraag je je trainer om te bevestigen dat je voldaan hebt aan deze eis.

### 2. Tussentijdse opdrachten en verslagen

Tijdens de opleiding maak je alle opdrachten voorafgaand aan en na afloop van elke trainingsbijeenkomst. Je hoofdtrainer beoordeelt deze en geeft elke keer feedback zodat je dit steeds beter gaat kunnen. Het is de bedoeling dat je deze opdrachten aan het eind van de opleiding voldoende kunt maken.

Aan het eind van de opleiding vraag je je trainer om te bevestigen dat je voldaan hebt aan deze eis. Is dat nog niet het geval? Dan kun je extra coaching vragen en een nieuwe opdracht inleveren. Je doet dit niet bij je eigen trainer maar bij een van de andere trainers van de school voor training. Dit kost € 100 per uur.

### 3. Leeromgeving

Om je portfolio compleet te maken, gebruik je minstens 75% van de digitale leeromgeving. Je vindt dit percentage rechts bovenaan de startpagina van de digitale leeromgeving. Maak een screenshot van deze pagina zodra je dit percentage hebt gehaald en stuur dat naar je trainer.

De leeromgeving houdt bij hoeveel je doet. Maar dit werkt alleen als je na een filmpje of opdracht klikt op 'verder' (rechtsonder). Wanneer je teruggaat naar het overzicht (linksboven) houdt hij het niet bij. Dit is belangrijk wanneer je gaat voor het diploma, dus let daar even op.

### 4. Kennistoets

Ongeveer een maand na het eind van de opleiding doe je mee aan de kennistoets. Wanneer je een 5,5 of meer haalt voor de kennistoets heb je voldaan aan deze eis. Als je zakt voor de kennistoets mag je hem herkansen. Herkansen kost € 100 per keer.

### Aanvraag SPHBO-diploma

Wanneer je portfolio compleet is, vragen wij een diploma voor je aan bij de Stichting Post Hoger Beroeps Onderwijs. Je wordt dan ook opgenomen in het abiturientenregister van het Centrum Post Initieel Onderwijs. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.

Wanneer je het diploma hebt gehaald, mag je ook ons logo gebruiken om te laten zien dat je ons diploma hebt gehaald. Je kunt dit gebruiken op je website en/of op je LinkedIn profiel.

# Leveringsvoorwaarden open inschrijving

Door je in te schrijven voor een opleiding of training ga je een bindende overeenkomst met ons aan. Hieronder vind je alle leveringsvoorwaarden die betrekking hebben op deze overeenkomst.

## 1. Inschrijving

- Je schrijft je altijd in voor een specifieke uitvoering van een opleiding of training. We vermelden het moment waarop en de plaats waar we de opleiding of training uitvoeren op de website, op het inschrijfformulier en in de bevestigingsmail.
- Je schrijft je in voor een opleiding of training door het inschrijfformulier in te vullen en te versturen via onze website. Wanneer we je inschrijfformulier ontvangen, mailen we je zo snel mogelijk een bevestiging van ontvangst.

## 2. Vragen

- Voor vragen over ons aanbod of over de administratieve afhandeling van je inschrijving kun je ons bereiken op 06 543 08 229 of op [info@schoolvoortraining.nl](mailto:info@schoolvoortraining.nl).
- We zullen je vragen binnen een termijn van 1 week beantwoorden.

## 3. Bedenktijd

- Na je inschrijving heb je een bedenktijd van 14 dagen waarin je kosteloos mag annuleren. Daarna wordt je inschrijving automatisch definitief.
- Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de cursus boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Indien het bedrijf het contract sluit, geldt geen bedenktijd.

## 4. Annuleren na afloop van de bedenktijd

- Wanneer de bedenktijd afgelopen is, rekenen we op je deelname aan de training waarvoor je je ingeschreven hebt. We gaan verplichtingen aan met onze trainers en de trainingslocatie en weigeren andere geïnteresseerden de toegang wanneer de groep vol zit. Daarom brengen we bij annuleren na afloop van de bedenktijd kosten in rekening.

Periode	Kosten
tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs

tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs
tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs
minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs
bij tussentijdse beëindiging	50% van de overeengekomen prijs + de kosten voor de gevolgde dagen (maar nooit meer dan 100% van de overeengekomen prijs)

## 5. Overmacht

- Als je moet annuleren vanwege ziekte, een ongeluk of een sterfgeval in de naaste omgeving overleggen we hoe we dat zo kunnen oplossen dat het voor beide partijen redelijk voelt.
- Een overvolle agenda geldt niet als overmacht.

## 6. Verschuiven na afloop van de bedenktijd

- Verschuiven van een inschrijving na afloop van de bedenktijd komt feitelijk neer op annuleren plus herinschrijven. In principe ben je ons dan annuleringskosten schuldig. We maken een uitzondering als je ingeschreven staat voor een training waarvoor ook een wachtlijst bestaat. We gaan dan onderzoeken of we iemand van de wachtlijst in jouw plek kunnen inschrijven.
- Vinden we iemand van de wachtlijst om jouw plek in te nemen, dan verschuiven we je inschrijving naar een volgende keer dat we de training verzorgen.
- Je betaalt wel al de factuur voor de training waarvoor je oorspronkelijk ingeschreven stond. Uiteraard betaal je geen tweede keer voor de training waarnaar je doorgeschoven bent.

## 7. Studiemateriaal

- Al het studiemateriaal dat we uitdelen tijdens de opleiding of training wordt automatisch van jou. Dit geldt voor trainingsmappen, uitdelers, oefeningen enzovoort.
- Op alle studiematerialen die we zelf gemaakt hebben, rust het auteursrecht van Karin de Galan. Je mag het kopiëren voor eigen gebruik zolang je de bron duidelijk vermeldt.

## 8. Betaling

- We zetten de factuur standaard op jouw naam. Je bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling.

- Wanneer je daarom vraagt, zetten we de factuur op een andere naam, bijvoorbeeld van je werkgever. Ook dan ben je zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling.
- Wanneer je wilt, kunnen we een betalingsregeling afspreken.

## 9. Te weinig deelnemers

- We mogen een opleiding of training zonder verdere gevolgen afzeggen als er minder dan 8 deelnemers zijn.
- Wanneer we een opleiding of training afzeggen, laten we je dat minstens 2 weken van tevoren weten.
- Wanneer we een opleiding of training afzeggen, vervallen je betalingsverplichtingen. Als je de factuur al betaald hebt, krijg je je geld terug.

## 10. Trainer of locatie niet beschikbaar

- Als op de dag van de opleiding of training een trainer of de locatie niet beschikbaar is, doen we alles om een vervangende trainer of locatie te vinden binnen een straal van 50 kilometer. Als dat niet lukt, krijg je je geld terug.
- We zijn niet verantwoordelijk voor vervolgschade die ontstaat doordat een trainer of locatie niet beschikbaar zijn op de dag van de opleiding of training.

## 11. Privacy

- Alle informatie die we van je ontvangen, behandelen we strikt vertrouwelijk. Dat geldt voor je persoonsgegevens en computergegevens, maar ook voor informatie over je werk, je carrière, je eigen sterktes en zwaktes enzovoort.
- In de privacyverklaring hieronder lees je welke gegevens we van je verzamelen en hoe we daarmee omgaan.

## 12. Klachten

- We doen ons best om onze opleidingen en trainingen te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen.
- Vind je dat we onze verplichtingen niet zijn nagekomen? Dan kun je een klacht bij ons indienen via [info@schoolvoortraining.nl](mailto:info@schoolvoortraining.nl). Vermeld in je klacht duidelijk waartegen je bezwaar maakt, op grond waarvan je bezwaar maakt en wat je wilt dat wij daaraan doen.
- We laten je binnen 2 weken weten dat we je klacht ontvangen hebben en in behandeling nemen.
- We behandelen je klacht strikt vertrouwelijk.

- We zullen je klacht binnen 4 weken afhandelen. Als we onverhoopt meer tijd nodig hebben, bijvoorbeeld om onderzoek te doen, laten we je dat weten. We geven je dan ook een indicatie van de termijn waarop je uitsluitel kunt verwachten.
- We zullen je klacht en de manier waarop we die hebben afgehandeld, registreren en bewaren voor de duur van 2 jaar.
- Ben je ontevreden over de manier waarop we je klacht hebben behandeld? Dan kun je dit aankaarten bij de Geschillencommissie: Geschillencommissie Algemeen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Zie voor meer informatie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- De Geschillencommissie neemt een geschil alleen in behandeling wanneer je niet langer dan 12 maanden geleden aantoonbaar bij ons een klacht hebt ingediend.
- Het oordeel van de Geschillencommissie is bindend voor ons. Eventuele consequenties van het oordeel handelen we snel af.

Wageningen, mei 2022

# Privacyverklaring

Wanneer je onze website bezoekt en/of contact met ons zoekt, vertrouw je ons bewust of onbewust persoonsgegevens toe. In dit privacy statement leggen we uit:

1. Welke gegevens we verzamelen;
2. Waartoe we dat doen;
3. Hoe we ermee omgaan;
4. Hoe je je persoonsgegevens kunt inzien, wijzigen en verwijderen.

## 1. Welke gegevens verzamelen we?

Wanneer je onze website bezoekt en/of contact met ons zoekt, laat je bijna altijd persoonsgegevens achter. Hieronder beschrijven we welke gegevens we over je verzamelen.

- Als je onze website bezoekt, registreert onze server je IP-adres.
- Als je onze nieuwsbrief wilt ontvangen, vragen we je om je mailadres.
- Als je ons belt of mailt voor informatie geef je ons meestal je naam, telefoonnummer en/of mailadres.
- Wanneer je er serieus over nadenkt om mee te doen aan een langere opleiding vragen we je het intakeformulier in te vullen. Daarop laat je biografische informatie achter, bijvoorbeeld over je opleiding, je huidige functie en je leerwensen.
- Wanneer je je inschrijft voor een training of opleiding ben je verplicht om je voor- en achternaam, je huisadres, je postcode en woonplaats, je telefoonnummer en je mailadres af te geven. We vragen je ook naar je huidige functie en ervaring als trainer, maar die informatie is niet verplicht.
- Wanneer je deelneemt aan een training of opleiding vragen we je om voorbeelden te geven van situaties uit je werk of uit je privésfeer.
- Wanneer je het certificeringstraject hebt afgerond, vragen we je om je geboorteplaats en - datum op te geven.

We verzamelen geen bijzondere persoonsgegevens zoals je Burger Service Nummer. Op onze website gebruiken we geen cookies om je gangen na te gaan en we hebben geen like-buttons die je gegevens doorspelen aan bedrijven als Facebook.

## 2. Waartoe verzamelen we deze persoonsgegevens?

We verzamelen je persoonsgegevens om je van dienst te kunnen zijn met onze trainingen en opleidingen. We hebben die gegevens nodig om je de informatie toe

te sturen, om samen te onderzoeken of ons aanbod aansluit bij je leerwensen, om een overeenkomst te sluiten en om de overeenkomst uit te voeren.

We verzamelen je persoonsgegevens nooit om ze door te verkopen aan anderen.

### 3. Hoe gaan we om met je persoonsgegevens?

We behandelen alle gegevens die we van je ontvangen vertrouwelijk. Dat wil zeggen dat we ze alleen delen met andere als dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van ons werk of om te voldoen aan onze wettelijke plichten. We delen je gegevens met:

- De trainers die voor ons freelancen;
- De leverancier van onze elektronische leeromgeving, A New Spring;
- Onze boekhouder en accountant;
- Onze webhost Hosted;
- Onze nieuwsbrievenverzender LaPosta.

Met al deze partijen hebben we zogenaamde verwerkersovereenkomsten afgesloten om te garanderen dat ze jouw gegevens strikt vertrouwelijk behandelen.

We bewaren je gegevens niet langer dan nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Als onderneming zijn we wettelijk verplicht om onze administratie, inclusief facturen met adresgegevens, zeven jaar te bewaren.

We nemen de bescherming van je gegevens serieus. Onze website draait op een goed beveiligde server die in Nederland staat. De verbinding naar onze website is beveiligd met SSL-technologie. Je herkent dit aan het groene slotje dat verschijnt in je browser. Onze eigen computers zijn beveiligd met een professionele firewall.

### 4. Persoonsgegevens inzien, wijzigen of verwijderen?

Klopt er iets niet, wil je je gegevens inkijken of laten verwijderen? Neem dan contact met ons op en we maken het voor je in orde.

Mocht je er aanleiding toe zien, dan kun je bezwaar maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens en/of een klacht indienen bij de Geschillen Commissie.

Heb je tips, vragen of andere feedback? We horen het graag van je.

Wageningen, mei 2022