

## Vakopleiding train de trainer

Vakopleiding voor medior en startende  
communicatietrainers

## Algemene informatie

Je bent net begonnen als trainer of wilt dat gaan doen. Je vindt trainen een geweldig vak, maar ook lastig. Want hoe bouw je een training het best op, hoe ga je om met lastige reacties van deelnemers en hoe deal je met je eigen spanning? Onze train de trainer biedt houvast.

### Voor medior en startende communicatietrainers

De vakopleiding train de trainer is bedoeld voor communicatietrainers met 0 tot 5 jaar ervaring. Je wilt deelnemers bijvoorbeeld leren hoe ze klantgericht reageren, leidinggeven of presenteren, maar hebt daar weinig of geen ervaring in.

- Heb je een inhoudelijke expertise - LinkedIn-profielen maken, projectmanagement, omgaan met een softwarepakket - en wil je die overdragen op anderen? Dan ben je waarschijnlijk meer op je plaats in de opleiding [Trainersvaardigheden voor Experts](#).
- Geef je wel communicatietrainingen, maar sta je al langer dan 5 jaar voor de groep? Kijk dan eens bij de opleiding [Didactisch meesterschap](#). Die is speciaal bedoeld voor senior communicatietrainers.
- Kom je er niet uit welke opleiding bij je past? Bel dan met Peter Baggen op 06 543 08 229.

### Wat levert de vakopleiding train de trainer op?

Met de vakopleiding train de trainer leg je een stevige basis onder je vak. Wanneer je nog niet zo lang traint, kan het voelen dat je doet alsof. 'Ze denken wel dat ik trainer ben, maar ik doe maar wat!' Na afloop van de vakopleiding is die onzekerheid weg en sta je stevig in je schoenen. Je weet welke verantwoordelijkheden je hebt, neemt de leiding op spannende momenten en houdt het groepsproces in de gaten. Je staat ontspannen voor de groep en bént echt een trainer.

Tijdens de vakopleiding leer je alle vaardigheden die je nodig hebt als communicatietrainer. De vakopleiding is een compleet pakket voor de medior en startende communicatietrainer.

### Vage vragen concreet maken

Met het diagnoseschema maak je vage vragen van opdrachtgevers moeiteloos concreet. Zo ontwerp je programma's waarmee iedereen blij is. Je hebt geen deelnemers meer die iets anders willen dan de opdrachtgever dacht.

## **Sneller en beter ontwerpen**

Trainingen ontwerpen kan een hele puzzel zijn. Want welke werkvormen kies je en hoe zet je die achter elkaar? In onze vakopleiding train de trainer leer je doelgericht werken aan 'willen' en 'kunnen'. Daardoor ontwerp je gemakkelijker en krijg je betere trainingen.

## **Iedereen in de leerstand krijgen**

Niet alle deelnemers staan meteen te springen om een training. Met de werkvormen in de 'glijbaan' krijg je ze toch in de leerstand, zonder dat je daar hard voor hoeft te werken. Je zit zonder buikpijn aan de lunch, omdat je voelt dat iedereen is aangehaakt.

## **Meer succes met rollenspellen**

Rollenspellen leveren veel op, maar zijn ook complex. Met de successpiraal krijg je handvatten om de oefenaar, tegenspeler en observanten goed aan te sturen. Daardoor verdwijnt weerstand tegen rollenspellen en sluiten de deelnemers altijd af met een succeservaring.

## **Trainen met effect**

Heeft trainen effect? Als je het goed doet wel. Bij ons leer je hoe je trainingen zo ontwerpt en begeleidt dat de deelnemers de stof echt gaan toepassen in hun praktijk. Daardoor zijn deelnemers en opdrachtgevers uitermate tevreden.

## **Weten wat je doet**

In een training gebeuren altijd onverwachte dingen. Met de vakopleiding train de trainer krijg je houvast. Je snapt wat er gebeurt in leer- en groepsprocessen en kunt daar adequaat op reageren. Je weet wat je doet en daardoor werk je ontspannen met de groep.

## **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 versneld Trainer NOBTRA

Als je de vakopleiding train de trainer afgerond hebt, kun je je gemakkelijker aansluiten bij de NOBTRA, de beroepsvereniging van trainers. Ons diploma geeft je [vrijstelling voor 6 van de 9 eisen die de NOBTRA stelt](#) aan de erkenning als Trainer NOBTRA.

## Hoe ziet de vakopleiding train de trainer eruit?

Hieronder vatten we de vakopleiding train de trainer in 10 steekwoorden samen.

### 1. Super praktisch en evidence-based

In de vakopleiding train de trainer leer je werken met een methode die super praktisch en evidence-based is. Wil je er meer over weten? [Download dan ons e-book](#) of kom naar het [Oriëntatiewebinar](#).

### 2. Persoonlijke intake

Je start altijd met een persoonlijke intake. Samen met de trainer die de opleiding verzorgt, onderzoek je wat je wilt leren en of de vakopleiding train de trainer bij je past.

### 3. Kern: 17 bijeenkomsten

Jullie komen 11 hele dagen in een zaaltje samen en 6 ochtenden online. Tijdens elke bijeenkomst leer je nieuwe vaardigheden en technieken waarmee je naderhand aan de slag gaat.

### 4. Samen oefenen

Na elke module kom je bij elkaar met je oefengroep. Met z'n vieren oefen je gericht verder met bepaalde vaardigheden, zoals omgaan met weerstand of trainen met de successpiraal.

### 5. Ontwerpopdrachten

Tussen de trainingdagen door maak je regelmatig ontwerpopdrachten. Op elke ontwerpopdracht krijg je uitgebreid feedback van je trainer.

## **6. Toepassen in de praktijk**

Om het vak goed te leren, is het belangrijk dat je al tijdens de vakopleiding train de trainer ervaring opdoet met trainen. Het is mooi als dat tijdens je werk kan. Lukt dat nog niet? Dan kun je ook oefenen op vrienden en collega's - met een groepje van drie kun je al aan de slag.

Heb je nog geen onderwerpen om in te trainen? Kijk dan eens bij onze trainingdagen over veelgebruikte communicatiemodellen. Je leert in één dag een veelgebruikt communicatiemodel en krijgt een map met uitdelers, checklisten en heel veel werkvormen. We raden deelnemers vaak aan om de training [Assertiviteit 2.0](#) te volgen omdat die inhoud voor allerlei soorten deelnemers relevant is.

## **7. Je trainer als coach**

De hoofdtrainer van de opleiding is ook je persoonlijke coach. Hij geeft je feedback op alle opdrachten en beantwoordt tussentijdse vragen.

## **8. Ruimte voor een eigen stijl**

Tijdens de vakopleiding train de trainer zie je drie van onze trainers aan het werk, onder wie Karin de Galan. Je zult zien dat we allemaal onze eigen stijl hebben en toch dezelfde methode toepassen. Dat maakt het gemakkelijker om zelf je eigen stijl te ontwikkelen.

## **9. Persoonlijke leeromgeving**

Je krijgt toegang tot een digitale leeromgeving tjokvol voorbeelden uit echte trainingen, praktijkvragen en extra uitleg over de theorie.

## **10. Minitrainingen als leerversnellers**

Halverwege de vakopleiding train de trainer ontwerp en verzorg je een minitraining. Daardoor oogst je wat je al kan en krijgt je leerproces meer focus. Aan het eind van de opleiding geef je een tweede minitraining, nu voor externe gasten. Door hun enthousiaste reacties merk je pas goed hoeveel je de afgelopen negen maanden geleerd hebt.

## **Studielast**

De studielast van de vakopleiding train de trainer bedraagt 320 uur. Dat betekent dat je tijdens de looptijd ongeveer 8 uur per week bezig bent met de opleiding. Soms zal dat wat meer zijn, bijvoorbeeld bij een grote opdracht, soms ook wat

minder. Een derde van de uren gaat in de trainingsdagen zitten. De andere uren besteed je aan leeswerk, de leeromgeving, praktijkopdrachten, oefenen en supervisie.

## Investing

Meedoen aan de vakopleiding train de trainer vraagt een investering van € 6400. Wat krijg je daarvoor?

- 14 intensieve en hoogwaardige trainingsdagen in een groep van maximaal 12 deelnemers.
- 7,5 uur individuele begeleiding op je ontwerpen, je verslagen en je tussentijdse vragen.
- 1 supervisiegesprek over een stuk van je training.
- 1 dag training verzorgd door Karin de Galan zelf.
- 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.
- 2 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.
- 11 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.

## Gratis oriëntatiewebinar

Overweeg je om mee te doen aan de vakopleiding train de trainer wil je ons eerst aan het werk zien? Kom dan naar het Oriëntatiewebinar. Daar ontdek je of de opleiding bij je past.

## Praktische zaken

Een trainingsdag duurt van 9.30 tot 17.00 uur. Een eventuele overnachting regel en betaal je zelf. Tijdens de opleiding 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 (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 vakopleiding train de trainer

De vakopleiding train de trainer duurt 8 tot 9 maanden. De eerste helft van de opleiding leer je alle elementen van de 'glijbaan en de trap', zodat je een trainingsonderdeel kunt ontwikkelen en begeleiden. Halverwege de opleiding geef je een minitraining van 45 minuten, waarin je de stof integreert.

De tweede helft van de opleiding ga je verdiepen en verbreden. Je leert over groepsprocessen, over hoe je een hele opleiding ontwerpt inclusief intake bij een (vage) opdrachtgever en transfer en je krijgt extra werkvormen voor de glijbaan. Je eindigt met een tweede minitraining, nu met externe gasten, als afsluiting een intensief en leerzaam jaar.

## 1. Introductie van de confronterende start

Niet starten met een uitleg of een verkennende oefening, maar met de lastige, uitdagende praktijk - dáármee voelt de groep meteen hoe waardevol de training is. Een rollenspel voor de groep dus. Hoe krijg je iemand vrijwillig voor de groep als de training nog maar net gestart is?

## 2. Begeleiden van de confronterende start

Hoe begeleid je het rollenspel veilig en leerzaam? Je leert hoe je met je hart bij de oefenaar werkt, aandacht hebt voor de groep én zelf met goede feedback en souffleren toewerkt naar succes.

## 3. Houvast met de checklist

Voor de training ontwerp je een checklist waarmee je zoveel mogelijk houvast geeft: hoe kun je deelnemer de lastige situatie aanpakken? Je leert hoe je een concrete, praktijkgerichte checklist maakt met soms verrassende vaardigheden erop.

## 4. Stap voor stap naar succes met de trap

Elke oefening een stapje verder, met een uitdaging die te behappen is - dat wil je in de trap. Hoe maak je gevarieerde en leerzame oefeningen waarmee je deelnemer vaardigheden en zelfvertrouwen opbouwt?



## 5. Instructie van oefeningen

Soms snappen deelnemers een oefening niet of blijven ze eindeloos praten over wie een case heeft of wie er gaat oefenen. Met een goede instructie zorg je ervoor dat de deelnemers meteen aan de slag gaan.

## 6. Scherp feedback geven en hart bij de deelnemer bij 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 om goed feedback te kunnen geven. In deze module leer je hoe je beiden kunt doen op twee aparte momenten in de begeleiding. Dat geeft rust.

## 7. Intrainend rollenspel

Op de trap kun je ook een plenair rollenspel doen: iemand oefent plenair en krijgt feedback vanuit de checklist. De procedure lijkt op het ontdekkend rollenspel en is toch net anders. Als je hier scherp in bent, krijg je meer leerrendement.

## 8. Werkend principe

Uit onderzoek blijkt dat deelnemers een checklist beter kunnen toepassen als ze snappen waarom die zo werkt. Bovendien 'kopen' ze hem dan ook eerder. Met het 'werkend principe' kun je je onderliggende theorie gedoseerd uitspreken, op een aansprekende en praktische manier.

## 9. 'Ja maar zo werkt het niet!' Weerstand tegen de inhoud

Je legt uit dat je het best meteen met het slechte nieuws kunt komen en Manon is het niet met je eens. 'Ja, maar het is toch veel handiger als...' De groep kijkt toe. Hoe voorkom je dat je in een discussie/gevecht met Manon belandt? Je leert hoe je van een ja-maar een leerzame discussie maakt en die met autoriteit afrondt.

## 10. Demonstreren

'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.

## 11. Cases uit de groep

Bij demo's en rollenspellen is het heel fijn om te werken met echte cases: een deelnemer die een eigen situatie inbrengt waar hij tegenaan loopt. Dan weet je zeker dat het echt leerzaam wordt. Maar zeker als je nog geen theorie gegeven hebt, is het een kunst om goede cases op tafel te krijgen die aansluiten bij wat je de groep wilt gaan leren. Welke startvraag werkt wel en welke niet?

## 12. De eerste 3 minuten

Bij de start van een training en van een nieuw onderdeel kun je 'motiverend introduceren'. De lastige praktijk op tafel leggen of krijgen en benoemen wat deze training of dit onderdeel je deelnemers gaat opleveren en hoe je dat gaat aanpakken. Daarmee krijg je deelnemers van lauw en afwachtend naar enthousiast en leergierig.

## 12. Groepsprocessen: weerstand bij de start

'Ik ga geen rollenspellen doen.' 'Wat ik wil leren? Ik zit hier vooral omdat het moet van mijn baas, dus schiet nou maar op.' Of twee deelnemers die alsmaar zitten te kletsen met elkaar. Deelnemers willen niet altijd wat jij wilt. Hoe reageer je daar goed op, zodat je contact met de groep en je autoriteit groeit?

## 13. Bruggetjes

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.

## 14. Nabesprekingen

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.

## 15-17. Minitrainingen

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

## 18. Een scherpe diagnose bij de opdrachtgever - of jezelf

‘We willen graag een training over klantgerichtheid.’ Hoe kom je van een vage vraag tot een scherpe diagnose, zodat je een praktijkgerichte training kunt ontwerpen? Je leert met welke vragen je de opdrachtgever tot concrete antwoorden krijgt. Ook handig als je zelf een open aanbod wilt ontwikkelen en dat nog moeilijk scherp krijgt.

## 19. Ontwerpen van een trainingstraject

Hoe ontwerp je vanuit de diagnoses een training, met haalbare doelen, genoeg tijd voor elk onderwerp en aandacht voor transfer?

## 20. Groepsprocessen: zwarte schapen en aanspreken van deelnemers

‘Als die ene deelnemer er nou niet was, zou dit echt een leuke groep zijn!’ Ken je die gedachte? Die is erg normaal. Die ene deelnemer die het altijd beter weet, te laat komt, vertelt dat we dit al eerder hebben geprobeerd of drama maakt om niks. In elke groep kan een zwart schaap ontstaan en als trainer heb je veel macht om dit te voorkomen. Je leert hoe dit proces werkt en hoe je een groep en een deelnemer kunt helpen voorkomen dat dit gebeurt.

## 21. Groepsprocessen: killing the leader

Het komt niet vaak voor, maar als het gebeurt, is het uitermate pijnlijk: een groep die jou niet meer moet. Je merkt het door de stiltes die vallen of door de kritiek op het evaluatieformulier. Met killing the leader haal je de kritiek boven tafel en deal je er op een goede manier mee. Je herstelt het contact en je positie.

## 22. De trainer als tegenspeler

Een heerlijke variant op een gewoon rollenspel voor de groep: je speelt zelf de tegenspeler. ‘Stel je voor, ik ben je leerling en ik lig met mijn hoofd op tafel.’ Hoe combineer je de twee rollen: acteur tijdens de simulatie en trainer in de nabespreking? En in de tweede ronde tegenspel bieden als acteur en dan ook nog souffleren als trainer zodat er zeker succes ontstaat!

## 23. Meerkeuzevraag: wat vind je de beste oplossing?

Je legt één casus en vier opties voor aan de deelnemers en laat ze bediscussiëren welke optie ze de beste vinden. Aan het eind kom jij met jouw mening. Een

geweldige manier om de groep aan het denken te zetten en nieuwsgierig te maken. Hoe zorg je ervoor dat je ‘verleidelijke valkuilen’ in de opties verstopt, de discussie aanzwengelt en jouw eigen mening goed laat landen?

## 24. Van fout naar goed ervaren

Eén casus en twee rondes - je laat de deelnemers eerst in tweetallen ervaren hoe ze het fout kunnen aanpakken en daarna hoe het goed gaat. Deze werkvorm laat de deelnemers heel gericht ontdekken wat wel en niet werkt. Het beste resultaat krijg je als de valkuil herkenbaar is. Je leert hoe je de werkvorm ontwerpt en goede instructieflappen maakt - want daar hangt het succes vanaf - en hoe je hem begeleidt.

## 25. Ontwerpen in sneltreinvaart

Je gereedschapskist zit vol: diagnoses maken, checklisten, werkvormen kiezen - je hebt alles in huis. In deze module integreren we het ontwerpproces door alle stappen in één dagdeel door te gaan. Daarmee leg je meteen de basis voor je minitraining van de volgende keer.

## 26-27. Minitrainingen met gasten

Je bereidt een minitraining voor en geeft die aan een gemengde groep: deels deelnemers, deels mensen die je nog niet kent. Hierdoor krijg je frisse reacties. De trainer helpt je weer om het uiterste uit jezelf te halen.

## 28. 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 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 vakopleiding train de trainer

Na afloop van de vakopleiding train de trainer 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 vakopleiding train de trainer 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 didactiek: uitdelers, checklisten, glijbaan-oefeningen, tusseñoefeningen, cases voor de kernoefening. Juist omdat je onze didactiek 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 leidinggevers 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. Leidinggevers 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 vakopleiding train de trainer 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 te maken;
3. Minstens 75% van de leeromgeving te benutten;
4. Te demonstreren dat je een goed ontwerp kunt maken en kunt reflecteren op je eigen trainingen vanuit de checklisten uit de opleiding;
5. Een voldoende te halen voor de kennistoets.

Hieronder lichten we deze eisen toe.

### 1. Aanwezigheid

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. Opdrachten

Tijdens de opleiding maak je alle opdrachten voorafgaand aan en na afloop van elke trainingsbijeenkomst. Aan het eind van de opleiding vraag je je trainer om te bevestigen dat je voldaan hebt aan deze eis.

### 3. Ontwerpen en reflecteren

Tijdens de opleiding maak je meerdere opdrachten waarin je oefent om trainingen te ontwerpen en te reflecteren op de uitvoering aan de hand van de checklisten. Je hoofdtrainer beoordeelt deze opdrachten. De trainer geeft je 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.

### 4. 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.

### 5. Kennistoets

Tegen 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.

### 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.

# 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