

Train de trainer van Karin de Galan

Voor communicatietrainers

Train de trainer van Karin de Galan

Ben je een ervaren trainer en wil je beter worden in je vak? Of sta je aan het begin van je loopbaan als trainer en wil je meteen de beste aanpak leren die er is? In de train de trainer van Karin de Galan leer je meer over het trainersvak dan je voor mogelijk had gehouden. Van de grote lijn tot de kleinste details.

Wat biedt onze train de trainer?

Tijdens de opleiding leer je trainen met de methode van Karin de Galan. Die is praktisch, persoonlijk en evidence based.

Praktisch

In de opleiding leer je dicht bij de praktijk. Je oefent met eigen situaties en onderdelen, past het geleerde toe in eigen trainingen en krijgt daarop feedback. Tussen de bijeenkomsten door kom je samen met je oefengroep om de nieuwe vaardigheden beter onder de knie te krijgen. Al na de eerste bijeenkomst kun je het geleerde toepassen in eigen trainingen en merk je resultaat.

Persoonlijk

Tijdens de opleiding krijg je veel persoonlijke begeleiding en aandacht. Na elke bijeenkomst maak je oefenopdrachten waarop je grondige individuele feedback krijgt. Je geeft twee keer een minitraining en halverwege de opleiding krijg je supervisie. Samen met je trainer zoek je steeds naar je zone van naaste ontwikkeling, zodat je voortdurend vooruitgaat.

Evidence based

De methode van Karin de Galan is gebaseerd op gedegen wetenschappelijk onderzoek. Veel van de interventies die je leert zijn bewezen effectief. Hierdoor weet je niet alleen dat ze werken, maar ook hoe en waarom ze werken. Deze wetenschap geeft je rust en vertrouwen en zorgt ervoor dat je een goede naam krijgt bij klanten en opdrachtgevers.

Hoe ziet onze train de trainer eruit?

De opleiding bestaat uit 27 dagdelen training met tussendoor opdrachten. De meeste dagen zijn op locatie en duren van 9.30 tot 17.00 uur. Soms zijn er ook

online ochtenden die van 9.30 tot 13.00 uur duren. Na zo'n online-ochtend werk je 's middags soms een opdracht uit.

In de eerste helft van de opleiding leer je hoe en waarom het didactisch model van Karin de Galan werkt. Elk dagdeel leer je een nieuw onderdeel. Hierna volgen twee dagen 'minitrainingen' waarin je alle vaardigheden integreert die je geleerd hebt. Je geeft een stuk van je training en de trainer helpt je om het beste uit jezelf te halen.

In de tweede helft van de opleiding leer je extra werkvormen. Je leert over belangrijke hobbels in het groepsproces en hoe je daarmee omgaat. En je leert hoe je een heel trainingstraject ontwerpt, inclusief transfer. Daarvoor ontwerp je een nieuw trainingsonderdeel en geef je weer een minitraining, dit keer voor externe gasten.

Je sluit de opleiding af door je portfolio compleet te maken met een kennistoets. Heb je aan alle eisen voldaan? Dan krijg je een erkend diploma en mag je ons keurmerk voeren.

Hoe ga je leren tijdens onze train de trainer?

Je volgt de opleiding in een groep van 6 tot 12 deelnemers. Je werkt met een hoofdtrainer die de meeste trainingsdagen verzorgt en je tussendoor begeleidt. Af en toe krijg je een andere trainer, zodat je ook andere stijlen van trainen ziet.

Voor elke bijeenkomst lees je stukken uit een reader die verder nergens te koop is. In de reader vind je de meest actuele kennis over het trainersvak. Verder bekijk je uitleg en voorbeelden op de leeromgeving.

Na elke bijeenkomst maak je toepassingsvragen op onze leeromgeving en maak je opdrachten. Je ontwerpt bijvoorbeeld een checklist, formuleert een 'werkend principe' of bekijkt de opname van je minitraining en schrijft daarover een verslag. Hierop krijg je gedetailleerde feedback, zodat je weet wat je goed toepast en hoe je de opdracht nog kunt verbeteren.

Verder kom je elke maand zelfstandig bij elkaar in een oefengroep. Daarin oefen je de vaardigheden die je net geleerd hebt en geef je elkaar feedback. Hierna oefen je de nieuwe vaardigheden in je eigen training en zul je merken dat ze je steeds gemakkelijker afgaan.

Studielast van onze train de trainer

De opleiding is intensief. Alles wat je leert, gebruik je meteen in eigen trainingen. Reken op een tijdsinvestering van 8 uur per week in de weken dat je niet met de groep bij elkaar komt. De gehele studielast bedraagt 320 uur.

Wat levert onze train de trainer op?

Dankzij de opleiding krijg je meer structuur in je trainingen, meer vertrouwen in eigen kunnen en nieuwe inspiratie voor elke stap die je zet. Van intake en ontwerp tot uitvoering en transfer - je snapt wat er gebeurt in de hoofden van deelnemers en kunt daarop reageren.

Na afronding van de opleiding bereik je veel meer resultaat. Je deelnemers leren optimaal en passen het geleerde ook toe. Daardoor krijg je tevreden deelnemers ('Deze training levert me echt wat op!') én opdrachtgevers.

Als je voldoet aan alle eisen, sluit je de opleiding af met een erkend post-hbo diploma en mag je het logo 'gediplomeerd Karin de Galan trainer' voeren. Beide openen deuren, want je wordt gemakkelijker lid van de Nobtra en wordt als docent gemakkelijker vrijgesteld van btw door het Crkbo. En misschien nog belangrijker: er zijn steeds meer bureaus en opdrachtgevers die bij voorkeur werken met trainers die door ons zijn opgeleid.

Investering in onze train de trainer

Meedoen aan de opleiding kost € 6.400. Dit bedrag is vrijgesteld van btw en er zijn geen bijkomende kosten. Voor dit geld krijg je:

- 14 intensieve en hoogwaardige trainingsdagen in een groep van maximaal 12 deelnemers.
- 11 dagen verblijf in een trainingsaccommodatie.
- 7,5 uur individuele begeleiding op je ontwerpen, je verslagen en je tussentijdse vragen.
- 1 supervisiegesprek over een stuk van je training.
- 1 toegewijde hoofdtrainer, die je grondige feedback geeft, je leerproces volgt en er is als je tussentijdse vragen hebt.
- 2 andere trainers, die een dag training verzorgen zodat je ziet dat je jezelf kunt zijn en de methode kunt volgen.
- 2 jaar lang toegang tot onze digitale leeromgeving tjokvol opnames uit echte trainingen, praktijkvragen en extra uitleg van de theorie.
- 1 unieke reader van 530 pagina's met daarin alle literatuur die je nodig hebt voor de opleiding.

- 1 werkvormenboek met ruim 50 werkvormen waardoor je heel makkelijk kunt variëren in je training.
- 1 checklistenboekje met 50 checklisten die houvast geven bij elke stap van je training.
- 1 aanvraag van het post-hbo diploma plus inschrijven in het register.

Meedoen aan onze train de trainer?

Wil je meedoen aan de opleiding? Check dan even de volgende voorwaarden.

- Je bent communicatietrainer of wilt dat worden. Je leert deelnemers bijvoorbeeld hoe ze klantgericht reageren, leidinggeven of presenteren. Train je ‘hardere’ vaardigheden zoals LinkedIn-profielen maken, projectmanagement of omgaan met een softwarepakket? Dan ben je meer op je plaats in de opleiding Trainersvaardigheden voor Experts.
- Het kan ook zijn dat je communicatievaardigheden en ‘hardere’ vaardigheden samen traint. Je leert professionals bijvoorbeeld hoe ze ontwikkelingsstoornissen bij kinderen kunnen herkennen en hoe ze daarmee kunnen omgaan. Meestal ben je dan goed op je plek in de train de trainer opleiding. Tijdens de intake gaan we samen na of dat inderdaad zo is
- Je beheerst specifieke communicatievaardigheden waarin je deelnemers wilt trainen. Mis je die expertise? Volg dan één of meer van onze eendaagse trainingen over communicatiemodellen.
- Je kunt de stof die leert tijdens de opleiding toepassen in eigen trainingen. Dat kan ook in een zelf samengestelde pilotgroep zijn van vrienden of collega’s.
- Je functioneert op hbo-niveau of hoger.

Je schrijft je in voor de opleiding via de inschrijfknoop op deze pagina (onderaan de pagina of aan de zijkant). Na je inschrijving ontvang je van ons een uitnodiging voor een telefonisch intakegesprek. Tijdens de intake bekijk je samen met de hoofdtrainer of de opleiding bij je past. Als de opleiding niet bij je past ontbinden wij de overeenkomst van onze kant, zodat je nooit met onnodige kosten zit.

Eerst meer weten?

Wil je eerst weten of onze aanpak bij je past? Volg dan gratis oriëntatiewebinar dat we geregeld verzorgen. Karin laat je zien hoe we werken en legt uit hoe je kunt kiezen uit ons aanbod. Heb je vragen of wil je overleggen of de opleiding bij je past? Bel dan met Peter: 06 543 08 229.

Programma

Onze train de trainer duurt een jaar. De eerste helft van de opleiding leer je alle elementen van de methode van Karin de Galan, zodat je een trainingsonderdeel kunt ontwikkelen en begeleiden. Halverwege de opleiding geef je een minitraining van een uur, waarin je de stof integreert.

De tweede helft van de opleiding ga je verdiepen en verbreden. Je leert over groepsprocessen, over hoe je een trainingstraject ontwerpt inclusief transfer en je leert extra werkvormen. Je eindigt met een tweede minitraining, nu met externe gasten, als afsluiting van een intensief en leerzaam jaar.

1. Introductie van de uitdagende 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 uitdagende 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 kunne je deelnemers 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 ontwerp 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 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. 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 deelnemer

'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 en deelnemers 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: buitenbeentjes 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 buitenbeentje ontstaan en als trainer heb je de 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. 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. De uitdaging is om de eerste ronde subtiel ‘fout’ te laten zijn en de tweede ronde overtuigend beter. Je leert hoe je de werkvorm ontwerpt en goede instructieflappen maakt - want daar hangt het succes vanaf - en hoe je hem begeleidt.

23. 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? En hoe kies je de goede casus en krijg je snel de actie erin?

24. 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. Positieve self talk 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.

Erkend diploma

Tijdens de opleiding stel je een portfolio samen van je leeractiviteiten. Als het 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 doordat je:

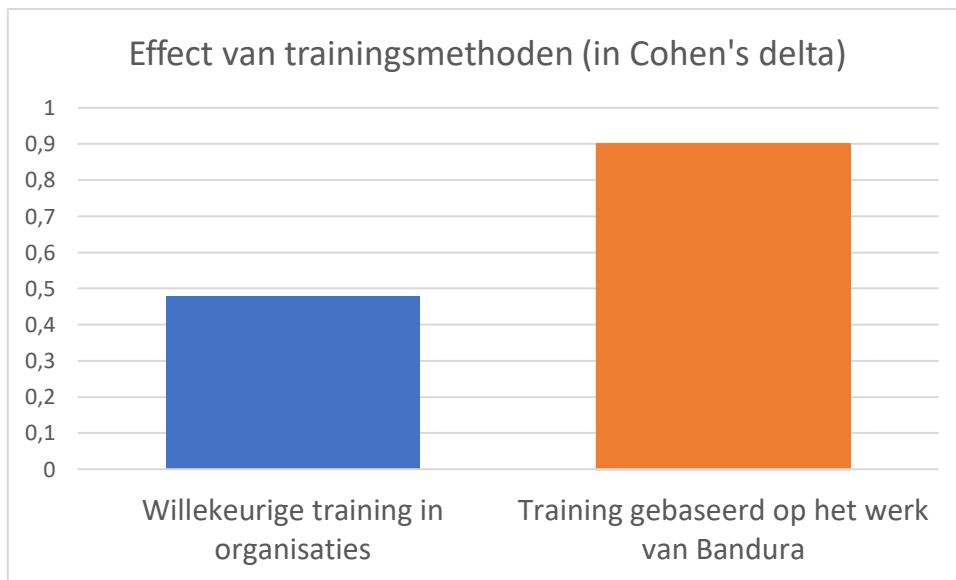
1. Alle opleidingsdagen actief volgt;
2. Alle tussentijdse opdrachten maakt;
3. Minstens 75% van de leeromgeving benut;
4. Laat zien dat je een goed ontwerp kunt maken en kunt reflecteren op je eigen trainingen vanuit de checklisten uit de opleiding;
5. Een voldoende haalt voor de kennistoets.

Investeren in onze train de trainer

Veel organisaties kiezen ervoor om hun interne trainers onze opleiding te laten volgen. Dat doen ze om de volgende redenen.

1. Trainingen hebben (veel) meer resultaat

Het maakt veel uit hoe je traint. Met weinig didactische kennis, veel PowerPoints of leuke werkvormen hebben deelnemers hooguit een leuke dag, maar leren ze weinig. Met een training gebaseerd op het werk van Albert Bandura schiet het leerresultaat omhoog.¹ Zo'n evidence based aanpak leren trainers bij ons.



2. Trainers hebben meer zelfvertrouwen in eigen kunnen

Trainen is een spannend vak. Trainers moeten elke keer snel reageren en de deelnemers zijn 'met meer'. Maar het helpt als trainers weten wat ze doen. Dan merken ze dat ze controle hebben over wat er gebeurt, dat het contact goed is en dat er flow in de dag zit. Gevolg: een groep waarmee ze enthousiast samenwerken in plaats van kritische deelnemers die achterover hangen.

3. Deelnemers zijn veel tevredener

Deelnemers van trainers die door ons zijn opgeleid ervaren het verschil. Op een hogeschool waar studenten de pest hadden aan rollenspellen vroegen studenten

¹ Karin de Galan en Peter Baggen (2024). Evidence based trainen. Zaltbommel: Thema.

bijvoorbeeld: 'Gaan we volgende week dit weer doen mevrouw? Want bij u is het wel leuk en leerzaam!' Een succesvolle bedrijfstrainer meldt dat zijn evaluatiecijfers zijn gestegen van een 8,4 gemiddeld naar een 9: 'Nu weet ik echt wat ik doe!'

Rugzakdagen: scherper worden in de inhoud

Je kunt het programma van onze 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, oefeningen, tussenoefeningen, 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 € 495 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^e en 2^e 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^e 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

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.
- 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 als de deelnemer de cursus boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Als 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. 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.
- 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