

Train de trainer opleiding

Dé opleiding voor communicatietrainers

Train de trainer opleiding

Ben je een ervaren communicatietrainer en wil je beter worden in je vak? Of wil je communicatietrainer worden en 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 levert onze train de trainer op?

Dankzij de opleiding krijg je meer structuur in je trainingen. Je snapt wat er gebeurt in de hoofden van deelnemers en kunt daarop reageren. Hierdoor gaat trainen je gemakkelijker af en krijg je meer vertrouwen in eigen kunnen. Bovendien ga je je vak leuker vinden. Onze deelnemers zeggen dat hun lol in het trainen door de opleiding gestegen is van gemiddeld een 7+ naar gemiddeld een 8½.

Na afronding van de opleiding bereik je ook 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, krijgt je na de opleiding een erkend post-hbo diploma. Daarmee word je gemakkelijk lid van de NOBTRA en gemakkelijker geregistreerd als docent bij het CRKBO. En misschien het belangrijkste: er zijn steeds meer bureaus en opdrachtgevers die bij voorkeur werken met trainers die door ons zijn opgeleid.

Hoe ga je leren?

In onze train de trainer opleiding leer je de belangrijkste vaardigheden die een communicatietrainer nodig heeft. Je gaat snappen hoe deelnemers vaardigheden leren, hoe je trainingsonderdelen en -programma's ontwerpt inclusief transfer, deelnemers vaardigheden bijbrengt, deelnemers motiveert om te leren, groepsprocessen begeleidt en werkt vanuit een professionele houding.

De kern van de opleiding bestaat uit 16 dagen waarin je plenair bijeenkomt en training krijgt van meerdere zeer ervaren trainers. Voor elke bijeenkomst lees je stukken uit De Dikke De Galan. Dit boek bevat de meest actuele kennis over het trainersvak en is verder nergens te koop. Daarnaast bekijk je filmpjes met uitleg en voorbeelden op onze uitgebreide leeromgeving. En je maakt toepassingsvragen om je inzicht te toetsen en te verdiepen.

Na elke bijeenkomst helpen we je om het geleerde echt eigen te maken. Je past de stof toe in een eigen training en krijgt daarop feedback van de trainer. 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. Daarnaast oefen je de nieuwe vaardigheden in je eigen training en zul je merken dat ze je steeds gemakkelijker afgaan.

Studielast

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.

Je kunt de train de trainer prima combineren met je werk zolang je gemiddeld een dag per week hebt om te leren. Wanneer je een veeleisende baan hebt, zware neventaken of al een andere opleiding volgt, is het misschien beter om je deelname uit te stellen tot een moment dat je het minder druk hebt.

Wat onderscheidt onze opleiding?

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

Praktisch

We bieden geen losse modellen of lange inspiratieverhalen, maar uitgewerkte stappenplannen die meteen toepasbaar zijn.

Persoonlijk

Je werkt in kleine groepen, met veel feedback en individuele aandacht, zodat je altijd leert op je eigen niveau.

Evidence based

Onze aanpak is gebaseerd op wetenschappelijke kennis van wat werkt in leren en trainen.

Investering

Meedoen aan de opleiding kost € 6.500. Dit bedrag is vrijgesteld van btw en er zijn geen bijkomende kosten. Daarvoor krijg je:

- 16 intensieve en hoogwaardige trainingsdagen in een groep van maximaal 12 deelnemers;
- 11 dagen verblijf in een trainingsaccommodatie;
- 8 uur individuele begeleiding op je ontwerpen, je verslagen en je tussentijdse vragen;
- Een supervisiegesprek over een stuk van je training;
- Een toegewijde hoofdtrainer die je grondige feedback geeft, je leerproces volgt en er is bij tussentijdse vragen;
- Twee andere trainers die een dag training verzorgen, zodat je ziet dat je jezelf kunt zijn en de methode kunt volgen;
- Twee dagdelen training van Karin de Galan zelf;
- Twee jaar lang toegang tot onze digitale leeromgeving tjokvol opnames uit echte trainingen, praktijkvragen en extra uitleg van de theorie;
- De Dikke De Galan met daarin alle literatuur van de opleiding;
- Ons werkvormen boekje met 50+ werkvormen waarmee je kunt variëren;
- Ons checklistenboekje met 50+ stappenplannen die houvast geven bij elke stap;
- Een erkend post-hbo diploma als je voldoet aan alle vereisten.

Voorwaarden om mee te doen

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

- Je functioneert op hbo-niveau of hoger.
- Je beheerst één of meer communicatievaardigheden waarin je deelnemers wilt trainen. Mis je die expertise of ben je onbewust bekwaam? Overleg dan met ons of volg één of meer van onze eendaagse trainingen over communicatiemodellen.
- Je hebt de tijd én mogelijkheid om de stof die je leert in de opleiding toe te passen in eigen trainingen. Dat kan ook in een zelf samengestelde pilotgroep van vrienden of collega's.

Programma

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. 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 hobbels in het groepsproces en hoe je daarmee omgaat. En je leert hoe je een heel trainingstraject ontwerpt, inclusief transfer. Daarna ontwerp je een nieuw trainingsonderdeel en geef je weer een minitraining, dit keer voor externe gasten.

Dag 1 en 2

De uitdagende start introduceren

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?

Glijbaan-trap

Hoe krijg je je deelnemers van meet af aan mee en leer je ze stap voor stap nieuwe vaardigheden? We leggen de glijbaan-trap op wat we de ochtend hebben gedaan, zodat je hem beter gaat snappen. Ook vergelijk je je eigen aanpak hiermee. Waar gaat de grootste winst voor jou zitten?

Overzicht opleiding en praktische zaken

In de opleiding leer je elke keer een stukje van de methode. Om de draad niet kwijt te raken geven we je een overzicht: wanneer leer je wat? We staan stil bij de leeromgeving, de tussentijdse opdrachten, de supervisie, de oefengroep en de elementen voor het portfolio.

De uitdagende start begeleiden

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.

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.

Oefengroep 1

Oefen de uitdagende start in je oefengroep.

Dag 3

Houvast met de checklist

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

's Middags

Reserveer 3 uur om je checklist uit te werken.

Dag 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?

Oefeningen instrueren

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.

's Middags

Reserveer 3 uur om de oefeningen uit te werken.

Oefengroep 2

Oefen de uitdagende start of instructie van een tussenoefening en de uitvoering in je oefengroep.

Dag 5 en 6

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.

‘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.

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.

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?

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.

Oefengroep 3

Oefen de demonstratie, een intrainend rollenspel of weerstand tegen de inhoud in je oefengroep.

Dag 7

De eerste 3 minuten

De start van een training of een nieuw onderdeel kun je ‘motiverend introduceren’. Je legt of krijgt de lastige praktijk op tafel en benoemt wat de training of het onderdeel deelnemers gaat opleveren en hoe je dat gaat aanpakken. Daarmee krijg je deelnemers van lauw en afwachtend naar enthousiast en leergierig.

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?

Oefengroep 4

Oefen omgaan met weerstand bij de start in je oefengroep.

Dag 8 en 9

Minitrainingen

Je integreert wat je tot dan toe geleerd hebt door een stuk uit een eigen training te geven. 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.

Bruggetjes

Overgangen zijn momenten waarop je je groep kunt kwijtraken. Ze zien geen verband tussen de ene oefening en de volgende, terwijl dat voor jou zo helder is. Door bruggetjes te bouwen, neem je ze mee en houd je de motivatie levend.

Supervisie (online)

Voor de supervisie bespreek je een opname van je training met de trainer. Je volgt de supervisie met zijn tweeën, Zo krijg je ook de feedback op een collega te zien. De supervisie duurt een uur (een half uur per persoon) en vindt plaats via Zoom.

Dag 10

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.

Dag 11

Ontwerpen van een trainingstraject

Met de glijbaan-trap heb je praktijkgerichte trainingen. Hoe ontwerp je vanuit de diagnoses een training, met haalbare doelen, genoeg tijd voor elk onderwerp en aandacht voor transfer?

Oefengroep 5

Oefen in de oefengroep een van de vaardigheden die je nog verder wilt verbeteren.

Dag 12

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, of vertelt dat we dit al eerder hebben geprobeerd. In elke groep kan een buitenbeentje ontstaan en als trainer heb je veel macht om dit te voorkomen. Je leert hoe dit proces werkt en hoe je kunt helpen voorkomen dat dit gebeurt.

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.

Dag 13

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?

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.

Oefengroep 6

Oefen in de oefengroep een van de geleerde vaardigheden.

Dag 14

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.

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.

Oefengroep 7

Oefen in de oefengroep een deel van je minitraining.

Dag 15 en 16

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.

Positieve self-talk

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 positieve self talk. Daardoor kun je al je vaardigheden vrij in blijven zetten.

Feestelijke afronding

Feestelijke lunch met de hele groep om de opleiding af te sluiten.

Kennistoets

Na afloop van de opleiding maak je een kennistoets. Voorafgaand neem je alle stof nog eens grondig door. Zo vallen alle puzzelstukjes op zijn plek en voel je je echt bewust bekwaam.

Competentieprofiel

Na afloop van de train de trainer opleiding heb je alle vaardigheden die een communicatietrainer nodig heeft. Je snapt hoe deelnemers vaardigheden leren, kunt trainingsonderdelen en -programma's ontwerpen, deelnemers vaardigheden bijbrengen, deelnemers motiveren om te leren, groepsprocessen begeleiden en werken vanuit een professionele houding.

Leertheorie

1. Je snapt dat trainen bestaat uit gerichte hulp die deelnemers krijgen bij het leren van nieuwe vaardigheden.
2. Je snapt wat vaardigheden zijn en hoe deelnemers die gebruiken.
3. Je snapt dat deelnemers vaardigheden leren in verschillende fasen.
4. Je kunt uitleggen hoe deelnemers leren en hoe je je handelen afstemt op de fasen die deelnemers doorlopen als ze vaardigheden leren.
5. Je kunt uitleggen wat het belang is van 'vertrouwen in eigen kunnen' en het leren van voorbeelden.

Een heel trainingstraject ontwerpen

6. Je kunt een opdrachtgever en/of deelnemers de juiste vragen stellen en diagnoses maken van hun praktijk.
7. Je kunt vanuit die diagnoses bepalen of er een trainingsvraag is. Als die er is, kun je bepalen welke vaardigheden de deelnemers nodig hebben en van daaruit keuzes maken voor trainingsonderdelen.
8. Je kunt een trainingstraject ontwerpen met een psychologische volgorde en voldoende tijd voor alle onderwerpen.
9. Je kunt transfer inbouwen door oefenopdrachten te ontwerpen, steun te organiseren bij het oefenen en manieren aanreiken om het mentale plaatje scherp te houden.
10. Je kunt een aansprekend programma schrijven waarin je jouw inhoud verbindt aan de praktijk van de deelnemers.

Trainingsonderdelen ontwerpen

11. Op basis van de diagnose kun je voor alle onderdelen een checklist op maat ontwerpen die concreet, helder en uitdagend is.
12. Je kunt een werkend principe formuleren zodat de deelnemers gaan snappen waartoe de checklist dient.

13. Je kunt een glijbaan ontwerpen met verschillende werkvormen: een ontdekkend rollenspel, demonstratie, van fout naar goed ervaren of meerkeuzevraag.
14. Je kunt extra demonstraties ontwerpen met een intrainende demonstratie, puzzels, of A/B oefeningen.
15. Je kunt tussenoefeningen ontwerpen waarin deelnemers oefenen met deelvaardigheden, mentaal oefenen of oefenen met een simpele casus.
16. Je kunt kernoefeningen ontwerpen met verschillende werkvormen zoals stapstenen, een souffleur of in twee rondes met feedback en herkansing.

Trainingsonderdelen didactisch scherp begeleiden

16. Je kunt een onderdeel motiverend introduceren vanuit de praktijk van de deelnemers.
17. Je kunt de volgende werkvormen in de glijbaan begeleiden: ontdekkend rollenspel met een casus van de trainer en met een casus uit de groep; ontdekkende demonstratie met een casus uit de groep; meerkeuzevraag; van fout naar goed.
18. Je kunt tussenoefeningen en kernoefeningen instrueren, demonstreren en nabespreken.
19. Je kunt weerstand tegen de inhoud oppakken en er een leerzame discussie van maken.
20. Je kunt bruggetjes bouwen tussen en binnen onderdelen.

Lastige situaties in de groep voorkomen en oplossen

21. Je kunt weerstand tegen de training, trainer of het proces bespreekbaar maken en oplossen.
22. Je kunt buitenbeentjes signaleren, ze steunen in de groep en ze onder vier ogen aanspreken.
23. Je kunt kritiek uit de groep op een professionele en liefdevolle manier opvangen.

Professionele houding

24. Je bent je bewust van de machtspositie die je als trainer inneemt ten opzichte van je deelnemers.
25. Je behandelt deelnemers met respect en vanuit professionele liefde voor hen en hun leerproces.
26. Je kunt reflecteren op je eigen handelen vanuit de inhoud van de opleiding. Je kunt benoemen wat je al goed toepast, wat je nog niet goed toepast en verbeterpunten voor jezelf formuleren.
27. Je staat open voor feedback van deelnemers en collega-trainers.

Rugzakdagen: scherper worden in de inhoud

Je kunt het programma van onze train de trainer aanvullen met onze rugzakdagen. Dan krijg je de essenties van een communicatiemodel in een dag 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 rugzakdagen 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.

Leveringsvoorwaarden opleiding

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 het 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. Daarom brengen we bij annuleren na afloop van de bedenktijd kosten in rekening.

Annulering	Training < 1 jaar	Opleiding ≥ 1 jaar
tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs	10% van de overeengekomen prijs

tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs	20% van de overeengekomen prijs
tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs	30% van de overeengekomen prijs
minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs	40% van de overeengekomen prijs
bij tussentijdse beëindiging	100% van de overeengekomen prijs voor de gevolgde dagen + 50% van de overeengekomen prijs voor de niet-gevolgde dagen	100% van de overeengekomen prijs voor de gevolgde dagen + 40% van de overeengekomen prijs voor de niet-gevolgde dagen

- Als je na een annulering recht hebt op terugbetaling van een deel van het cursusgeld zullen we dat binnen 3 weken na je annulering terugstorten.

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 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 kosteloos naar een volgende keer dat we de training verzorgen.
- Wanneer je de inschrijving doorschuift betaal je 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, zoals boeken, uitdelers en oefeningen wordt automatisch van jou.
- 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.
- Als je dat wilt, kunnen we een betalingsregeling afspreken.

9. Te weinig deelnemers

- We mogen een opleiding of training zonder verdere gevolgen afzeggen wanneer er 2 weken vóór de start minder dan 8 deelnemers zijn.
- Wanneer we een opleiding of training afzeggen, laten we je dat tenminste 2 weken voor de start 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 een trainer of locatie op de dag van de opleiding of training niet beschikbaar is, doen we ons uiterste best 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 is 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. Vertrouwenspersoon

- We vinden een veilig groeps- en leerklimaat zeer belangrijk voor elke training en opleiding.
- Heb je tijdens een training of opleiding last van grensoverschrijdend gedrag, bijvoorbeeld van het personeel van de locatie of van een andere deelnemer? Meld het dan bij de trainer, zodat die de betreffende persoon erop kan aanspreken.
- Heb je tijdens een training of opleiding last van grensoverschrijdend gedrag van de trainer? Meld het dan bij de School voor Training, zodat wij de trainer erop kunnen aanspreken.
- Vind je het lastig of vervelend om het ongewenste gedrag meteen aan te kaarten, maar wil je er toch melding van maken? Dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van de Nederlandse Orde van Beroepstrainers. Je leest er meer over op <https://nobtra.nl/over-de-nobtra/herken-grensoverschr>.

13. Klacht tegen onze dienstverlening

- We doen ons uiterste best om onze opleidingen en trainingen te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen. Die normen zijn vastgelegd in de gedragscode van de Nederlandse Orde van Beroepstrainers. Je kunt ze inzien op <https://nobtra.nl/over-de-nobtra/ethische-gedragscode>.
- Vind je dat we onze verplichtingen niet nagekomen zijn? 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 uitsluitsel 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 een klacht indienen bij de Nederlandse Orde van Beroepstrainers. Je leest meer over deze procedure op <https://nobtra.nl/over-de-nobtra/klachtenprocedure>.
- Het oordeel van de Nobtra is bindend voor ons. Eventuele consequenties van het oordeel handelen we snel af.

14. Beroep tegen een besluit

- Tijdens of na afloop van een opleiding of training neemt de trainer een of meerdere besluiten.
 - Na afloop van een training besluit de trainer of je in aanmerking komt voor een bewijs van deelname.
 - Na afloop van een opleiding besluit de trainer of je alle onderdelen van het portfolio afgerond hebt.
- Wanneer je het niet eens bent met het besluit van de trainer kun je een herziening aanvragen door een mail te sturen aan info@schoolvoortraining.nl. Vermeld in je verzoek duidelijk welk besluit je wilt laten herzien en op grond waarvan je dat wilt.
- We laten je binnen 2 weken weten dat we je verzoek ontvangen hebben en in behandeling nemen.
- We behandelen je verzoek strikt vertrouwelijk.
- We zullen je verzoek 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 uitsluitsel kunt verwachten.
- We zullen je verzoek 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 verzoek hebben behandeld? Dan kun je een beroep aantekenen bij de Nederlandse Orde van Beroepstrainers. Je leest meer over deze procedure op <https://nobtra.nl/over-de-nobtra/commissie-van-geschil-en-beroep>.
- Het oordeel van de Nobtra is bindend voor ons. Eventuele consequenties van het oordeel handelen we snel af.

Wageningen, maart 2026

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 gegevens achter. Hieronder beschrijven we welke gegevens we van 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, je mailadres en je ervaring als trainer af te geven. We vragen je ook naar je huidige functie, vooropleiding en leeftijd, 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 voor- en achternaam, je huisadres, je postcode en woonplaats, adresgeboorteplaats en -datum op te geven. SPHBO verwerkt deze gegevens conform de AVG.

We verzamelen geen bijzondere persoonsgegevens (over afkomst, geloof, gender et cetera). Op onze website gebruiken we een functioneel cookie om het webverkeer te monitoren. We gebruiken geen cookies die persoonlijke gegevens verzamelen.

2. Waarvoor 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 training of opleiding op maat te kunnen maken.

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. 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 Nobtra.

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

Wageningen, maart 2026

Reglement samenstellen portfolio

Tijdens de train de trainer 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. Het portfolio is compleet wanneer je:

1. Alle opleidingsdagen actief gevolgd hebt;
2. Alle tussentijdse opdrachten en verslagen gemaakt hebt;
3. Minstens 75% van de leeromgeving benut hebt;
4. Een voldoende gehaald hebt voor de afsluitende kennistoets.

Hieronder lichten we deze criteria toe.

1. Actief volgen

- Tijdens de opleiding doe je actief mee aan alle opleidingsdagen. Om het diploma te ontvangen, mag je in een opleiding hooguit 1 dag 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 leg je de hoofdtrainer een verklaring voor waarin je bevestigt 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.
- Aan het eind van de opleiding leg je de hoofdtrainer een verklaring voor waarin je bevestigt dat je voldaan hebt aan deze eis.
- Heb je aan het eind van de opleiding nog niet alle opdrachten en verslagen gemaakt? 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.
- Aan het eind van de opleiding leg je de hoofdtrainer een verklaring voor waarin je bevestigt dat je voldaan hebt aan deze eis.

4. Kennistoets

- Ongeveer een maand na het eind van het laatste blok van de opleiding doe je mee aan de kennistoets.
- Karin de Galan beoordeelt de kennistoets aan de hand van een beoordelingsformulier.
- Wanneer je een 5,5 of meer haalt voor de kennistoets heb je de toets gehaald.
- Als je zakt voor de kennistoets mag je hem herkansen. Herkansen kost € 100 per keer.

Wageningen, maart 2026