



HANDEN OMHOOG OF IK SCHIET!

WERKEN MET PROFESSIONELE TRAININGSACTEURS IN OPLEIDINGSITUATIES

Zes baliemedewerkers steken geschrokken hun handen omhoog, wanneer een gewapende en gemaskerde man schreeuwend hun bank binnenstormt. Als de overvaller na enkele minuten met een kleine buit verdwijnt, wordt er geklapt. ‘Goed gedaan’, roept de trainer terwijl zijn cursisten opgelucht adem halen.

Tekst > Maya Mathias
Fotografie > Rene Emil Bergsma

Hier is gelukkig geen sprake van een echte overval, maar van een zogenaamde spelsimulatie. De overvaller is geen doorgewinterde crimineel, maar een professionele trainingsacteur. De baliemedewerkers zijn bankemployees die tijdens een training leren hoe ze veilig moeten handelen bij een overval, wat hun kans op schade en trauma's achteraf behoorlijk verkleint.

‘Vaardig communiceren leer je niet uit boeken, maar in de praktijk’

Werken met trainingsacteurs is in Nederland razend populair. Wie als professional een training volgt over advies- of beoordelingsgesprekken, verkooptechnieken, klantgericht handelen of coachend leiderschap, loopt vast en zeker zo'n trainingssituatie tegen het lijf waarin hij naar hartelust kan oefenen. Daarin schuilt ook de kracht van deze methodiek. Vaardig communiceren en leiding geven leer je niet uit boeken, maar proefondervindelijk, in de praktijk. En dat is precies wat in veel trainingen ontbreekt. Trainingsacteurs bieden cursisten levensechte werksituaties aan met klanten, managers en medewerkers uit hun eigen praktijk. Een begripvolle klant uitleggen dat iets niet kan, lukt de meeste medewerkers nog wel. Maar wat doe je als die klant je beleedigt en discrimineert, of dreigend en scheldend voor je staat. Dan moet je niet alleen vaardig communiceren, maar ook nog eens je eigen

emoties de baas blijven en professioneel proberen te handelen, onder moeilijke omstandigheden die je niet had verwacht. Trainingsacteurs bootsen lastige werksituaties trefzeker na en voeren de moeilijkheidsgraad langzaam op. Het spel is zo echt dat de cursist reageert alsof het een reële situatie betreft en handelt zoals hij altijd al deed.

Directe feedback

Naast tips en theorie van de trainer, krijgt de cursist na de oefening directe feedback van de acteur. Deze vertelt op een ondersteunende wijze hoe het gedrag van de cursist op hem overkwam. ‘Toen u aangaf dat u mijn situatie begreep, werd ik meteen rustiger’ of ‘Toen u mij niet aankeek en begon te lachen, werd ik woest en daarom begon ik te schreeuwen’. Zo krijgt de cursist niet alleen inzicht in zichzelf, maar ook in de ander, en leert hij nieuwe vormen van professioneel gedrag. De leeromgeving is niet statisch en saai, maar energiek en met humor doorspekt. Modellen en theorieën worden tot leven gewekt en leren gebeurt door kijken en doen. Deze vorm van ervaringsleren wordt in allerlei soorten bedrijven toegepast met medewerkers van alle niveaus. Het spreekt zowel actiegerichte managers aan, als werkvloerpersoneel dat niet graag in

de boeken duikt. Trainingsacteurs worden in allerlei vaardigheidstrainingen gebruikt, maar ook ingezet als (geheim) meetinstrument. Bijvoorbeeld bij assessments die onderdeel zijn van een werving- en selectietraject of als ‘mystery shoppers’ en ‘mystery callers’ die incognito onderzoeken hoe het met de kwaliteit van de dienstverlening is gesteld.

Op Curaçao wordt in bedrijfstrainingen nog nauwelijks met professionele trainingsacteurs gewerkt, terwijl het, volgens lokale HRM-managers, juist zeer geschikt zou zijn. Veel jongeren en werkvloerpersoneel zijn minder theoretisch ingesteld en uiten zich makkelijker en vrijer met humor en spel.

In Nederland is trainingsacteren uitgegroeid tot een echt beroep. Op Curaçao is de methodiek ook in opkomst. In juni 2008 verzorgt het bedrijf Smart Works voor belangstellenden demonstraties van deze opleidingsmethodiek en twee korte introductieopleidingen, waarin lokale acteurs zich kunnen laten bijscholen tot... levend oefenmateriaal!

 Meer informatie

www.smartworkscaribbean.com of neem contact op met Maya Mathias, directeur Smart Works via Mathias@smartworkscaribbean.com, telefoon 5280445, 7677848.

Online only

Interview met Perla Thissen zie www.coaching-magazine.net